



ARTYKUŁY:

1) Składanie reklamacji w restauracji

Obecnie większość z nas – konsumentów, jest bardzo świadoma swych praw i z roku na rok ta świadomość wzrasta. Reklamacja na ogół kojarzy się powszechnie z wadami zakupionego towaru, jednak warto podkreślić, iż dotyczy także różnego rodzaju usług, w tym usług gastronomicznych.

Klient danego lokalu jest z perspektywy prawnej konsumentem i dzięki temu korzysta z pełni praw jakie się z tym wiążą, w tym oczywiście z prawa do reklamacji w restauracji. Reklamacja w restauracji jest zatem podstawowym uprawnieniem klienta i właściciel restauracji, czy manager powinien zawsze przyjąć taką reklamację. Dzięki podstawowej wiedzy o możliwościach złożenia reklamacji zarówno restaurator jak i klient mogą w sposób kulturalny i zgodny z prawem wyjaśnić każde nieporozumienie. Należy pamiętać, iż nawet najlepszym szefom kuchni zdarzają się drobne wpadki i dzięki umiejętnemu załatwieniu sprawy można uniknąć niepotrzebnych stresów.

Można śmiało stwierdzić, iż gość restauracji jest po prostu konsumentem. Zgodnie z obowiązującymi przepisami konsument to osoba fizyczna, która dokonuje z przedsiębiorcą, czyli w naszym wypadku restauratorem, czynności prawnych niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Zatem każda osoba odwiedzająca lokal gastronomiczny czy korzystająca z usług gastronomicznych będzie konsumentem.

Ponieważ jednym z podstawowych praw przysługujących konsumentowi jest prawo do reklamacji, to każda osoba która ma zastrzeżenia do towaru w restauracji lub wykonania tam usługi ma prawo złożyć reklamację. Należy jednak pamiętać, iż ze względu na swój charakter, usługi gastronomiczne mogą być reklamowane tylko w pewnym konkretnym zakresie. Ponadto do każdej reklamacji, nie tylko dotyczącej usług gastronomicznych, należy podejść bardzo indywidualnie. Ważną kwestią w przedmiotowym temacie jest złożenie reklamacji co do smaku potrawy, ponieważ co do zasady restaurator nie ma obowiązku uwzględniania takiej reklamacji. Podstawą do złożenia reklamacji są pewne obiektywne okoliczności. Natomiast sam smak potrawy jest zupełnie subiektywną kwestią. Jednak należy zaznaczyć, iż w sytuacji, gdy dana potrawa zupełnie odbiega od zasad sztuki kulinarnej to śmiało możemy ją zareklamować. Przykładem może być zamówienie przez klienta/konsumenta zupy pomidorowej, która (jak się

okaże przy konsumpcji) nie ma w swoim składzie żadnych pomidorów. Czyli w takiej sytuacji złożenie reklamacji jest jak najbardziej zasadne.

Podstawą do złożenia reklamacji w restauracji może być wygląd, sposób podania dania oraz jego skład, a w szczególności czystość, mebli i zastawy. Jeżeli w zamówionej przez klienta potrawie znajdzie się obiekt, którego w oczywisty sposób nie powinno być w daniu, także będzie to podstawa do reklamacji. Takim przedmiotem może być np. fragment szkła, plastiku, włosy, owad, itd.

Kolejną podstawą do złożenia reklamacji może być czas oczekiwania na potrawę. W sytuacji, gdy w danym lokalu jest wyjątkowo wielu gości, a potrawa zamówiona przez klienta jest skomplikowana i długotrwała w przygotowaniu, lub wystąpiły inne nadzwyczajne okoliczności to należy o tym poinformować klienta. Po zapoznaniu się z taką informacją klient w zasadzie traci prawo do reklamacji z powodu długiego oczekiwania na daną potrawę.

Można również dokonać reklamacji jeżeli potrawa nie zgadza się z opisem. W takiej sytuacji kwestionujemy ilość zawartych w potrawie składników, ich jakość czy też świeżość. Podstawą reklamacji może być także wielkość dania, lub otrzymanie przez klienta innej potrawy niż zamówiona. Reklamacji podlegają też potrawy o zbyt niskiej lub zbyt wysokiej temperaturze (np zimny rosół).

Kiedy jest właściwy czas na złożenie reklamacji potrawy? Najlepiej dokonać reklamacji przed zakończeniem spożywania posiłku, wtedy kiedy problem zostanie przez klienta zauważony. Złożenie reklamacji po spożyciu potrawy nie będzie miało już podstawy. Zgłoszenia reklamacyjnego w lokalu gastronomicznym można dokonać każdemu pracownikowi, a w szczególności kelnerowi czy innej osobie obsługującej klientów lokalu.

Klient zgłaszając reklamację ma prawo żądać takiego działania, które w jak najlepszy sposób naprawi zaistniałą sytuację. W razie braku zgłoszenia konkretnego żądania przez klienta to właściciel restauracji lub inny podmiot do tego upoważniony powinien zaproponować satysfakcjonujące rozwiązanie.” Właściwym żądaniem może być wymiana potrawy wadliwej na wolną od wad, dostarczenie innej potrawy w tej samej cenie, odstąpienie od umowy, zwrot pieniędzy lub obniżenie ceny dania. W sytuacji gdy doszło do poniesienia przez klienta szkody lub doznania krzywdy możliwe jest żądanie zadośćuczynienia lub odszkodowania.

Jakie prawa ma restaurator? Może on uwzględnić skargę lub też stwierdzić, że jest niezasadna i brak jest jakichkolwiek podstaw do składania reklamacji.

W przypadku uwzględnienia skargi zasadnym jest przeprowadzenie rozmowy z klientem aby spełnić jego żądanie albo zaproponować inne rozwiązanie. Częstym sposobem na złagodzenie konfliktu z klientem, po uwzględnieniu reklamacji, jest przekazanie klientowi kuponów na kolejne dania, zwrot pieniędzy lub propozycja nowej potrawy.

Istotne jest, iż w przypadku kwestionowania roszczeń klienta zawsze należy go o tym



poinformować, w przeciwnym razie brak odzewu może zostać zinterpretowany jako przyznanie mu racji.

Jaka jest najlepsza forma złożenia reklamacji? Zawsze warto mieć dowód na złożenie reklamacji, dlatego zasadne jest wniesienie reklamacji w formie pisemnej. Na tak złożoną reklamację restaurator powinien odpowiedzieć w terminie 14 dni również w formie pisemnej. Konsument – klient ma prawo do odwołania od niekorzystnie rozpatrzonej reklamacji, które to odwołanie również powinno zostać rozpatrzone przez restauratora. oże również poszukiwać pomocy u Rzecznika Praw Konsumentów.

Warto podkreślić, iż prawo do reklamacji jest prawem niezbywalnym i przysługuje każdemu konsumentowi. W razie sporu z restauratorem konsument może zawsze liczyć na pomoc Rzecznika Konsumentów.

2) Dowody w sprawie o alimenty

W sprawie o dochodzenie roszczeń alimentacyjnych ważne jest aby szczegółowo udokumentować potrzeby uprawnionego. Co to oznacza w praktyce? Jakie dowody należy przedłożyć aby skutecznie wykazać swoje roszczenie? Należy pamiętać, iż każda sprawa sądowa jest inna i zawsze trzeba indywidualnie przeanalizować materiał dowodowy składany w sądzie. Oczywiście można stwierdzić, iż istnieje pewnego rodzaju generalny katalog dowodów, które powtarzają się w tego typu postępowaniach.

W przedmiotowym artykule zostanie przedstawiony ogólny schemat dowodów, jakie można przedłożyć w sprawie o alimenty.

Na początku należy określić przeciwko komu wnosimy sprawę o alimenty i czy jesteśmy uprawnieni do pozwania właśnie tej osoby. Ponadto należy skompletować odpisy skrócone aktu urodzenia dzieci (w przypadku dochodzenia alimentów na dzieci) lub odpis orzeczenia rozwodowego (w przypadku dochodzenia alimentów od byłego małżonka). Na etapie przygotowań przed sprawą o alimenty należy również ustalić (w miarę możliwości) sytuację finansową stron, gdyż w postępowaniu tym sąd szczegółowo zbada wysokość dochodów i wydatków oraz stan majątkowy stron.

Najważniejszymi dowodami w sprawie o alimenty są wszelkie dokumenty, które świadczą o wysokości kosztów utrzymania. Będą to zatem dowody świadczące o wydatkach na opłaty związane z utrzymaniem mieszkania/ domu (rachunki i faktury za prąd, wodę, ogrzewanie (gaz/węgiel/drewno), wywóz nieczystości, czynsz, ewentualnie ratę kredytu za mieszkanie, decyzję o wysokości podatku od nieruchomości.

Kolejnymi dowodami świadczącymi o stałych wydatkach są **faktury związane z zakupami** odzieży (niezbędnej), obuwia czy żywienia – choć w tym ostatnim przypadku można powołać się również na zasady doświadczenia życiowego, chyba że zachodzą jakieś nadzwyczajne okoliczności (np. zalecenie specjalnej diety w razie choroby czy alergii pokarmowej).

W większości spraw alimentacyjnych strony składają również dowody w postaci faktur za zakup środków czystości, opłat za telefon, Internet, telewizję. Kolejnymi dowodami świadczącymi o kosztach utrzymania są faktury za zakup leków i dowody opłat za wizyty lekarskie, jak również dowody (faktury lub paragony) dojazdu do lekarza czy na rehabilitację. Dowodami w sprawie o alimenty mogą być również **faktury związane z kosztami utrzymania samochodu**, jeśli uprawniony z niego korzysta, a więc można przedłożyć również dowody dotyczące kosztów paliwa, ubezpieczenia czy przeglądów serwisowych.

Dowodami w sprawie alimentacyjnej mogą być również faktury czy paragony za wykupione zajęcia dodatkowo (języki obce, zajęcia taneczne i sportowe itd.), wyjazdy na wakacje / ferie, rozrywkę (bilety do kina, teatru, na basen itd.).

Podkreślić należy, iż w sprawach o dochodzenie roszczeń alimentacyjnych istotna jest kwestia konieczności przedkładania imiennych faktur zamiast paragonów fiskalnych. Dlaczego jest to ważne? Sąd często oddala wnioski dowodowe dotyczące paragonów fiskalnych z uwagi na to, że **paragon nie wskazuje tożsamości nabywcy produktu**. Konieczne są zatem imienne faktury, które mają realną wartość dowodową. Pewną możliwością dla faktur mogą być **potwierdzenia przelewów bądź wpłat**, z których wynika kto i na rzecz kogo dokonał przelewu/wpłaty oraz jaki był cel transakcji.

Warto zaznaczyć, iż w każdej sprawie o dochodzenie roszczeń alimentacyjnych należy zachować zdrowy rozsądek przy udowadnianiu kosztów utrzymania. Czasami dochodzi do absurdalnych sytuacji, gdy z pozwu o alimenty wynika, iż koszt utrzymania zdrowego! rocznego dziecka przekracza średni budżet 4 osobowej rodziny. Należy pamiętać, iż ważne jest aby realnie przedstawić wysokość kosztów utrzymania i nie przedstawiać w sądzie kilku



tomów rachunków . Część wydatków ponoszonych przez uprawnionego można spokojnie ustalić w oparciu o zasady doświadczenia życiowego. Faktury mają przede wszystkim pomóc Sądowi ustalić orientacyjną wysokość usprawiedliwionych wydatków danej osoby.

Jak należy udowodnić możliwości zarobkowe stron? Najlepiej posłużyć się zaświadczeniami od pracodawców bądź z **Urzędu Skarbowego** (przy prowadzeniu własnej działalności gospodarczej) o zarobkach za okres ostatnich 6 miesięcy oraz **dokumentów PIT** wykazujących dochód w poprzednim roku kalendarzowym.

W sytuacji gdy wystąpią w danej sprawie wątpliwości co do stanu zdrowia osoby uprawnionej bądź zobowiązanej, to najlepszym dowodem będzie **dokumentacja medyczna** (zaświadczenia, historie choroby itd.) oraz **orzeczenia lekarskie uprawnionych komisji**.

Niezależnie od ilości przedłożonych dokumentów w sprawie o alimenty, sąd przeprowadza też „klasyczne” dowody znane z innych postępowań takich jak: **zeznania świadków, przesłuchanie stron czy dowody w postaci zdjęć, opinii biegłego** (np. na okoliczność stanu zdrowia strony) itd. Należy pamiętać, że celem przedłożenia każdego dowodu w takiej sprawie jest przyczynienie się do rozstrzygnięcia tej sprawy. Zatem nie ma sensu składać wniosku dowodowego dotyczącego zeznań świadka, który nie ma większego pojęcia o sytuacji finansowej stron.

Podkreślić należy, iż w każdej sprawie o dochodzenie alimentów istotne jest by strony zachowały umiar w ilości dowodów. Zасыpywanie sądu znaczną ilością faktur i paragonów czasami może wpłynąć negatywnie na osobę wnoszącą dowody ponad umiar. Strony powinny skupić się wyłącznie na **uzasadnionych potrzebach uprawnionego (czyli wysokości usprawiedliwionych wydatków) oraz możliwościach zarobkowych zobowiązanego (czyli wysokości możliwych dochodów i stanie majątku)**. Powyższe okoliczności zdecydują o treści wyroku sądowego.

BIULETYN

1) Odroczenie kary pozbawienia wolności

Mój wujek został skazany na karę pozbawienia wolności na okres 8 miesięcy. Jest on jedynym żywicielem rodziny, utrzymuje chorą żonę i 2 dzieci (w tym jedno dziecko niepełnosprawne). Czy taka sytuacja rodzinna pomoże mu w odroczenia kary?

Na wyraźny wniosek osoby skazanej sąd może dokonać odroczenia wykonanie kary. Należy jednak szczegółowo opisać aktualny stan zdrowia skazanego lub też trudną sytuację rodzinną, która nie pozwala na wykonanie wyroku (choroba psychiczna, ciężka choroba lub ciąża). Sąd może odroczyć wykonanie kary, w sytuacji gdy natychmiastowe pozbawienie wolności przyniesie ciężkie skutki dla skazanego i jego rodziny. W opisanym powyżej przypadku mamy do czynienia z dość trudną sytuacją rodzinną i materialną skazanego. Choroba żony i niepełnosprawność dziecka w dość dużym stopniu uzasadnia odroczenie kary pozbawienia wolności. Skazany jako jedyny żywiciel rodziny ma prawo ubiegać się o odbycie kary w późniejszym terminie, zwłaszcza, przez wzgląd na chorobę małżonki.

Stosowny wniosek należy złożyć do właściwego miejscowo Sądu Rejonowego. Sąd z reguły może odroczyć wyrok o 12 miesięcy. Po upływie tego terminu można przedłużyć odroczenie o kolejny okres.

2) Wniosek o unieważnienie małżeństwa

Kilka miesięcy po moim ślubie dowiedziałam się , że mój mąż był niegdyś całkowicie ubezwłasnowolniony, co przede mną zataił. Ubezwłasnowolnienie, co prawda, zostało uchylone kilka lat przed naszym ślubem. Gdybym jednak wiedziała przed zawarciem związku małżeńskiego o tym fakcie to ta informacja mogłaby wpłynąć na moją decyzję, co do zawarcia małżeństwa. Czy w zaistniałej sytuacji mogę złożyć wniosek o unieważnienie małżeństwa? Jakie są szanse, że zostanie on rozpatrzony pozytywnie?

Ubezwłasnowolnienie jest rzeczywiście przesłanką do dokonania unieważnienia małżeństwa. Dotyczy to jednak sytuacji, w której jedna z osób w momencie zawierania małżeństwa nie posiadała prawa do jego zawarcia. Małżeństwo takie nigdy nie powinno zatem zostać uznane za ważne. Ważne jest, iż żaden organ nie powinien nawet dopuścić do ceremonii w takich okolicznościach.

W przedstawionej powyżej sytuacji małżonek był ubezwłasnowolniony w określonym czasie, jednak decyzja została uchylona jeszcze przed zawarciem małżeństwa. W takim razie nie można uznać, iż jest to podstawą do unieważnienia małżeństwa. Należy podkreślić, iż



w dacie zawarcia związku małżeńskiego ubezwłasnowolnienie nie występowało. W sytuacji, gdy między małżonkami pożycie małżeńskie nie układa się jak powinno, zarówno Pani, jak i małżonek możecie złożyć pozew rozwodowy lub pozew o separację. W sytuacji założenia sprawy o rozwód małżeństwo zostanie rozwiązane, jednak nie unieważnione.

3) Szybkie uzyskanie rozwodu

Jestem z żoną kilka lat po ślubie, nie mamy wspólnych dzieci i ostatnio podjęliśmy wspólną decyzję o rozwodzie. Czy da się szybko uzyskać orzeczenie o rozwodzie? Ile miesięcy muszę czekać na sprawę w sądzie?

W ostatnich latach można zauważyć, że ilość spraw rozwodowych znacznie wzrosła. Na uzyskanie rozwodu czasami można czekać nawet kilka lat. Wszystko zależy od woli stron postępowania. Czynniki, które z całą pewnością wpływają na przedłużanie całego procesu to: konflikt małżonków w sprawie opieki nad małoletnimi dziećmi, udowadnianie winy współmałżonkowi oraz niestawianie się na wyznaczone terminy rozpraw.

W podanej powyżej sytuacji możliwe jest nawet uzyskanie rozwodu na pierwszej rozprawie jeżeli nie ma w małżeństwie wspólnych małoletnich dzieci oraz małżonkowie w pozwie rozwodowym oświadczą, że chcą uzyskać orzeczenie rozwodu bez wskazywania winy drugiego małżonka. Istotne jest, by w pozwie rozwodowym nie składać wniosku o zwolnienie z opłaty od pozwu, bo rozpatrzenie takiego wniosku spowoduje przedłużenie procesu. Ponadto pozew rozwodowy musi być dobrze napisany, co to oznacza? Takie pismo powinno być sporządzone przez profesjonalistę, wtedy mamy pewność, że sąd nie będzie nas wzywał do uzupełnienia braków formalnych pozwu. W tym miejscu warto podkreślić, iż obecnie darmowa pomoc prawna jest dostępna dla każdego w punktach nieodpłatnej pomocy prawnej działających na terenie całej Polski. W takim punkcie prawnik pomoże sporządzić pozew rozwodowy i udzieli niezbędnych informacji w sprawie.

Istotne jest aby w pozwie rozwodowym (gdy szybko chcemy uzyskać rozwód) zrezygnować z podziału majątku małżonków. Podział majątku można przeprowadzić w osobnym postępowaniu przed sądem lub – w przypadku zgody między stronami dokonać tego u notariusza.