

Sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Zawierciu za rok 2012

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2007 r. , nr 50, poz. 331 z późn. zm.) Rzecznik przedkłada Staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności w roku poprzednim.

Jednym z zadań powiatu zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (tekst jednolity Dz.U. z 2001r. Nr 142, poz. 1592 z późn. zm.) jest ochrona praw konsumentów. Określone powyżej zadanie wykonuje w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Powiatowy Rzecznik Konsumentów.

Zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów do zadań Rzecznika Konsumentów należy między innymi:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.

Oprócz w/w zadań i kompetencji Rzecznik Konsumentów może również:

- występować z powództwami na rzecz konsumentów w sprawach cywilnych w rozumieniu kodeksu cywilnego,
- występować jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów, w rozumieniu kodeksu wykroczeń,
- występować do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z wnioskiem o wszczęcie postępowania antymonopolowego w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Instytucja Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest podmiotem służącym ochronie podstawowych interesów konsumenta w stosunku do profesjonalnych podmiotów jakim są przedsiębiorcy. Konsumentem jest natomiast osoba fizyczna, zawierająca umowę z przedsiębiorcą w celu niezwiązanym z działalnością gospodarczą lub zawodową.

Zadania Rzecznika oraz prawa konsumentów wyznaczają, oprócz przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przepisy ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i Kodeksu cywilnego, ustawa o kredycie konsumenckim, o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, o usługach turystycznych, o cenach, o języku polskim, o ogólnym bezpieczeństwie produktów, prawo bankowe, pocztowe i inne.

W ciągu 2012r. w Biurze Rzecznika Konsumentów zarejestrowano **2284** spraw związanych z ochroną praw konsumentów, co wskazuje na widoczny wzrost zainteresowania wśród konsumentów pomocą i poradnictwem prawnym udzielanym przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w porównaniu z latami ubiegłymi. Dla porównania w roku 2008 zarejestrowano **801** spraw, w 2009r. **859** spraw, w 2010r. **1120** spraw, a w 2011r. **1668** spraw.

Spośród wszystkich spraw konsumenckich w **2087** przypadkach Rzecznik udzielał konsumentom bezpłatnych porad konsumenckich i informacji prawnej, co miało miejsce w ramach rozmów osobistych z konsumentami, a także podczas rozmów telefonicznych. Poradnictwo konsumenckie miało największy udział w ogólnej liczbie spraw będących przedmiotem działalności Rzecznika. Wynika to z dużego zapotrzebowania na taką formę pomocy.

Porady polegały na udzieleniu wszechstronnej informacji dot. przysługujących konsumentom praw i obowiązków, terminów składania reklamacji, interpretacji obowiązujących przepisów na tle konkretnego przypadku, wskazywaniu działań jakie powinni podjąć w swoich sprawach.

Rzecznik starając się ukierunkować działania podejmowane przez konsumentów informował również o możliwości pomocy ze strony Rzecznika przy dochodzeniu roszczeń.

W wielu wypadkach Rzecznik pomagał konsumentom w przygotowaniu stosownych pism, np: pisemnych reklamacji, oświadczeń o odstąpieniu od umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, oświadczeń o uchyleniu się od skutków prawnych podpisania umowy pod wpływem błędu.

W pewnych przypadkach konsumenci, zwłaszcza w wieku starszym, wymagali pomocy w całym postępowaniu reklamacyjnym. W tym zakresie Rzecznik służył pomocą nie tylko w kwestii fachowej informacji, ale również pomagał redagować pisma, począwszy od napisania zgłoszenia dotyczącego niezgodności towaru z umową, poprzez procedurę reklamacyjną, aż do ewentualnego przygotowaniu pozwu.

Każda porada kończy się zaproszeniem do ponownego nawiązania kontaktu z Rzecznikiem w przypadku jakichkolwiek trudności w rozwiązaniu problemów, bądź wyjaśnienia wątpliwości.

Porady udzielane konsumentom najczęściej dotyczyły:

- możliwości skutecznego egzekwowania praw konsumentów w związku z zakupem towarów konsumpcyjnych niezgodnych z umową,
- terminów, sposobów oraz form składania i rozpatrywania reklamacji,
- niewykonania lub nienależytego wykonania usług,
- interpretacji zapisów różnego rodzaju umów,
- wyjaśnienia różnicy pomiędzy zaliczką i zadatkiem,
- prawa odstąpienia od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość

Analizując porady należy stwierdzić, że nadal częstą praktyką sprzedawców jest odsyłanie konsumenta do producenta lub serwisu w ramach uprawnień wynikających z gwarancji

z całkowitym pominięciem uprawnień konsumenta i obowiązków sprzedawcy wynikających z tytułu niezgodności towaru z umową.

Rzecznik udzielał również konsumentom *specjalistycznej pomocy prawnej*, np. pomoc w przygotowaniu stosownego oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, umów kredytu konsumenckiego, oświadczeń o uchyleniu się od skutków prawnych umowy zawartej pod wpływem błędu.

W tym ostatnim przypadku z uwagi na fakt, iż były to trudne, skomplikowane przypadki, wymagały czasochłonnego i dokładnego zapoznania się z dokumentami, a także oceny czy zachodzą przesłanki do skutecznego uchylenia się od skutków prawnych podpisania umowy pod wpływem błędu.

Strukturę porad udzielonych w 2012r. przedstawia tabela nr 1.

W 197 sprawach Rzecznik wystąpił do przedsiębiorców, sprzedawców, usługodawców w trybie mediacyjnym lub z interwencją (wnioskiem) o podjęcie czynności zmierzających do ugodowego zakończenia sporu. Dodatkowo w 2012r Rzecznik kontynuował prowadzenie spraw wszczętych w roku poprzednim.

W sprawach, w których konsumenci wyczerpali przysługujące im środki prawne, zwracali się do Rzecznika celem udzielenia pomocy w formie mediacji.

Podstawą prawną wystąpień Rzecznika Konsumentów do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów jest art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Kierowane do przedsiębiorców wystąpienia miały przede wszystkim charakter wniosków o udzielenie informacji, ponowne rozpatrzenie reklamacji, rozważenia możliwości polubownego zakończenia sporu, poddania sporu rozstrzygnięciu przez sąd polubowny, a w ostateczności wezwań przedsądowych.

Rzecznik prowadzi mediacje w formie pisemnej, polegające głównie na przedstawieniu stanowiska klienta popartego rzeczowymi argumentami i stosownymi przepisami prawa, prowadzące często do polubownego załatwienia sprawy satysfakcjonującego obie strony.

W wyniku kierowanych wystąpień przedsiębiorcy uznali roszczenia konsumentów w dużej ilości spraw.

W sprawach szczególnie skomplikowanych, a także gdzie pomimo pisemnych wystąpień nie następowało wyjaśnienie wszystkich okoliczności sprawy, Rzecznik organizował spotkania mediacyjne celem znalezienia kompromisowego rozwiązania powstałego między stronami problemu.

Struktura przeprowadzonych wystąpień do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów w 2012r. przedstawia się następująco:

usługi:

- przewozu – 4 wystąpienia
- bankowe – 4 wystąpienia
- dostawa mediów – 1 wystąpienie
- obrót nieruchomościami – 1 wystąpienie
- kursy – 1 wystąpienie
- turystyczne - 2 wystąpienia

Sprawy dotyczyły nienależytego wykonania zobowiązania.

- usługi telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa) – 26 wystąpień.

Można tutaj odnotować sprawy, gdzie zapewnienia telefoniczne przedstawicieli operatorów nie mają pokrycia w pisemnych warunkach umowy, a także sprawy podstępnego wprowadzenia w błąd przez przedstawiciela innego operatora, niż ten z którym konsument ma podpisaną umowę. Były to w szczególności przypadki, gdzie

przedstawiciele operatorów telefonii, proponując zawarcie korzystniejszej umowy, podszywali się pod przedstawicieli Telekomunikacji Polskiej S.A.

Większość spraw w sporach z operatorami wskutek interwencji Rzecznika zostało zakończonych polubownie.

- ubezpieczenia – 1 wystąpienie

- internetowe – 1 wystąpienie

Konsumenci skarżyli się na zaprzestanie świadczenia usług internetowych, brak zasięgu w miejscu zamieszkania oraz nienależyte świadczenie usług.

- remontowo budowlane - 4 wystąpienia

Zarzuty konsumentów dotyczyły głównie trudności z wyegzekwowaniem przysługujących roszczeń i niskiej jakości usług.

- motoryzacyjne (serwis) - 1 wystąpienie

- dostawa energii – 1 wystąpienie

- usługi fotograficzne – 4 wystąpienia

Konsumenci skarżyli się na niewykonanie zobowiązania wynikającego z umowy.

Umowy sprzedaży:

- wyposażenie wnętrz (AGD, RTV), armatura sanitarna - 9 wystąpień

Skargi konsumentów dotyczyły nieuznania reklamacji, nie przestrzegania 14 – dniowego terminu ustosunkowania się do żądań konsumenta określonych w zgłoszeniu reklamacyjnym, nakłanianie konsumentów do składania reklamacji w trybie gwarancyjnym (odsyłanie do serwisu gwarancyjnego).

- odzież – 3 wystąpienia

Zastrzeżenia konsumentów związane były przede wszystkim z niską jakością materiału, ujawniającą się po stosunkowo krótkim okresie użytkowania.

- obuwiu – 76 wystąpień

Podobnie jak w latach poprzednich obuwiu jest najczęściej reklamowanym towarem. W 29 sprawach mediacje Rzecznika zakończyły się zmianą stanowiska przez sprzedawców i uznaniem roszczeń konsumentów. W dalszym ciągu problemem są opinie rzeczoznawców w tym zakresie, wystawione na zlecenie sprzedawcy. Opinie te są wystawiane na niekorzyść konsumenta i w wielu przypadkach są podobne. Zdarza się, że nawet w przypadkach oczywistej wady produktu, występującej po bardzo krótkim okresie użytkowania, usiłują uzasadnić odmowę uznania reklamacji, a winą obarczyć konsumenta, polegającą na niewłaściwej konserwacji lub użytkowaniu.

- materiały budowlane – 4 wystąpienia

- sprzęt sportowy – 1 wystąpienie

- meble, wypoczynki – 7 wystąpień

- okna – 4 wystąpienia
- sprzęt motoryzacyjny, samochody, akcesoria – 4 wystąpienia
- drzwi – 7 wystąpień
- biżuteria, galanteria skórzana – 3 wystąpienia
- agregaty - 1 wystąpienie
- zabawki, art. dziecięce – 1 wystąpienie
- komputery, akcesoria - 1 wystąpienie
- telefony – 4 wystąpienia

Umowy poza lokalem i na odległość - 21 wystąpień

Wielu konsumentów, szczególnie osoby starsze, napotyka na trudności związane z umowami zawieranymi poza lokalem przedsiębiorstwa, np. na pokazach, wycieczkach czy w mieszkaniu. Często ta grupa ludzi ulega „magii zakupów cudownych, niepowtarzalnych towarów, wyjątkowej okazji”

Umowy te z uwagi na element zaskoczenia i okoliczności, utrudniają konsumentom zastanowienie się, przemyślenie proponowanych warunków umowy, porównania cen czy też wywołują brak stanowczości konsumentów chcących odmówić zawarcia umowy.

W przypadku, gdy konsumenci zgłaszali się do Rzecznika przed upływem 10 dniowego terminu, Rzecznik udzielał pomocy w napisaniu stosownego oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Jednocześnie z podpisaniem umowy poza lokalem przedsiębiorstwa konsumenci często zawierają umowę kredytu bankowego. Zdarza się, że przedstawiciele nie pozostawiają egzemplarza takiej umowy, uniemożliwiając tym samym wysłanie stosownego oświadczenia o odstąpieniu od umowy kredytu konsumenckiego. Prowadzenie tego typu spraw jest bardzo czasochłonne. Zważywszy bowiem, że konsumentami w takich sprawach są najczęściej osoby starsze, samotne będące emerytami rencistami, Rzecznik świadczył kompleksową obsługę prawną począwszy od pomocy w przygotowaniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem, odstąpienia od umowy kredytu bankowego, aż po pisemne interwencje skierowane do przedsiębiorcy i banku.

Zestawienie wystąpień do przedsiębiorców przedstawia tabela nr 2

Tabela nr 2: wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw interesów konsumentów.

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Przygotowanie pozwu	Sprawy w toku
I Usługi ogółem, w tym:					
przewozu	4	1	2		1
bankowe	4	2	1		1
dostawa mediów	1		1		
obrót nieruchomościami	1		1		

kursy	1	1			
turystyczne	2	1	1		
telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa), pocztowe	26	13	10		3
ubezpieczenia	1	1			
internetowe	1		1		
remontowo budowlane	4	2	1		1
motoryzacyjne (serwis)	1		1		
dostawa energii	1	1			
usługi fotograficzne	4		1		3
II Umowy sprzedaży ogółem, w tym:					
wyposażenie wnętrz (AGD, RTV), armatura sanitarna	9	1	5		3
obuwie	76	29	40	1	6
odzież	3	2	1		
materiały budowlane,	4	1	1		2
sprzęt sportowy	1				1
meble, wypoczynki	7	2	4		1
okna	4	2	1		1
sprzęt motoryzacyjny, samochody, akcesoria	4	1	1		2
drzwi	7	2	1		4
biżuteria, galanteria skórzana	3	2			1
agregaty	1				1
zabawki, art. dziecięce	1		1		
komputery, akcesoria	1		1		
telefony	4		3		1
III Umowy poza lokalem i na odległość	21	9	11		1

Mediacja jest najlepszym, najprostszym sposobem rozstrzygnięcia sporu, pod warunkiem, że na takie rozwiązanie jest zgoda dwóch stron. Mediacja nie naraża żadnej ze stron na ponoszenie dodatkowych kosztów i ma na celu pozasądowe załatwienie sporu.

Zdarza się jednak, że w przypadku odmiennych stanowisk stron sporu lub ewidentnie złej woli przedsiębiorców pozostaje skierowanie sprawy na drogę postępowania sądowego.

W sprawach w których konsumenci podjęli decyzję o dalszym dochodzeniu roszczeń przed sądem, Rzecznik udzielał pomocy prawnej w formie sporządzenia pozwu i udzielenia dodatkowych wskazówek. Tego typu działanie wymaga dużego nakładu pracy, każda bowiem sprawa kierowana do sądu jest inna i wymaga wnikliwego rozpatrzenia.

Podobnie jak w latach poprzednich Rzecznik podtrzymuje współpracę z właściwymi miejscowo Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcjami Handlowymi oraz innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów przejawiającą się przede wszystkim we wzajemnym sygnalizowaniu problemów dotyczących naruszeń praw konsumentów oraz informowaniu o podjętych działaniach w tym zakresie.

Niezależnie od powyższych działań, Rzecznik w celu propagowania wiedzy konsumenckiej w miarę posiadanych możliwości i potrzeb przekazywał konsumentom ulotki, niezbędne kserokopie aktów prawnych, wzorów zgłoszeń niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, wzory oświadczeń o odstąpieniu od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, umów kredytu konsumenckiego.

W dużym stopniu rolę edukacyjną pełniły również wystąpienia kierowane do przedsiębiorców. Wprawdzie dotyczyły one konkretnych spraw, ale wskazując sposób załatwienia sprawy, równocześnie wskazywany był przedsiębiorcy sposób powinnoego postępowania.

Na zakończenie należy zwrócić uwagę, że w Powiecie Zawierciańskim wyraźnie zauważyć można wzrost zainteresowania problematyką konsumencką mieszkańców, którzy coraz chętniej zwracają się o pomoc i informacje prawne, a co najważniejsze są coraz bardziej świadomi swoich praw i starają się je egzekwować.

ZATWIERDZAM

STAROSTA

mgr Rafał Krupa

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów

mgr Beata Molenda