

Załącznik nr 1
do Uchwały Nr V/ 23 /2007
z dnia 26 lutego 2007 r.
Rady Powiatu Ząbkowickiego

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W ZĄBKOWICACH ŚL.
ZA 2006 ROK**

Przygotowała:
Grażyna Orczyk
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Ząbkowicach Śl.

Ząbkowice Śl., luty 2007 r.

Zgodnie z art. 32 i nast. ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. - o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2005 r., nr 244, poz. 2080 ze zm.) samorząd terytorialny zobowiązany jest do wykonywania zadań w dziedzinie ochrony interesów konsumentów w zakresie określonym ustawą oraz odrębnymi przepisami.

Zadania te realizuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów. Przepisy tej ustawy określają m.in. rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów oraz funkcję i zadania rzecznika konsumentów. W dniu 27 marca 2003 r. uchwałą Nr V/35/2003 Rada Powiatu Ząbkowickiego powołała Grażynę Orczyk na Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Ząbkowicach Śl. Posiada ona wykształcenie wyższe – magister administracji i prawa. Powiatowy Rzecznik Konsumentów działa jednoosobowo.

Wykonywanie zadań samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów z terenu Powiatu Ząbkowickiego Rzecznik rozpoczął od dnia 1 kwietnia 2003r. W okresie od 01.04.2003 r. do dnia 02.03.2005 r. Rzecznik zatrudniony był w wymiarze ½ etatu. Od dnia 03.03.2005 r., w związku ze znacznym wzrostem prowadzonych spraw i zgłaszających się o pomoc konsumentów, Rzecznik zatrudniony został w pełnym wymiarze czasu pracy. Od 21 lutego 2006 r. do 20 lutego 2007 r. w biurze Rzecznika Konsumentów odbywała staż 1 osoba. Coraz większa popularność instytucji Rzecznika Konsumentów wśród mieszkańców powiatu wpływa na stały wzrost ilości osób korzystających z pomocy, co wymusza sukcesywne zmiany w organizacji pracy i sposobie realizacji zadań, które są dostosowywane do lokalnych możliwości i zgłaszanych potrzeb. Zasięg działania Rzecznika Konsumentów obejmuje 7 gmin Powiatu Ząbkowickiego, tj. Ząbkowice Śl., Ziębice, Złoty Stok, Bardo, Kamieniec Ząbk., Stoszowice i Ciepłowody.

Niniejsze sprawozdanie sporządzone zostało w oparciu o prowadzone rejestry: rejestr porad indywidualnych, spis skarg i wniosków (rejestr wystąpień do przedsiębiorców) i inne dokumenty zgromadzone w toku realizacji zadań.

Do podstawowych obowiązków i zadań rzecznika należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach związanych z ochroną praw i interesów konsumentów,

- prowadzenie edukacji konsumenckiej, w szczególności poprzez wprowadzanie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych,
- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie do toczących się postępowań,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową, organizacjami konsumenckimi,
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Wszystkie porady oraz pomoc prawna świadczone są konsumentom nieodpłatnie. Łącznie w 2006 r. z pomocy rzecznika skorzystało 565 osób, tj. o 123 osoby więcej niż w roku 2005.

I. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

Zakres i problematyka spraw z jakimi w 2006 r. konsumenci zwracali się do Rzecznika była podobnie jak w latach poprzednich bardzo szeroka i zróżnicowana. Zasadnicza część spraw zgłaszanych przez konsumentów związana była z realizacją uprawnień konsumenckich z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową (na podstawie ustawy z 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. nr 141, poz. 1776 ze zmianami). Konsumenci zgłaszali trudności w dochodzeniu swoich uprawnień z tytułu gwarancji i umów o dzieło.

W 2006 roku z bezpłatnego poradnictwa skorzystało 461 osób. Udzielane porady, informacje i wyjaśnienia przekazywane były zarówno w bezpośrednich rozmowach w siedzibie Rzecznika, jak też telefonicznie. Porady obejmują udzielenie odpowiedzi na pytania konsumentów, wskazanie obowiązujących regulacji prawnych, przygotowanie pism (zgłoszenia reklamacyjnego, odstąpienia od umowy, zgłoszenia szkody i wezwania do spełnienia świadczenia, wezwania do wykonania umowy itp.), analizę warunków umów, czy przygotowanie wniosków o przeprowadzenie postępowania mediacyjnego do Rzecznika Ubezpieczonych, Prezesa Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty obecnie Urzędu

Regulacji Elektronicznej. Konsumenci zgłaszający się do Rzecznika Konsumentów otrzymują pomoc, poradę prawną, dzięki której mogą samodzielnie załatwić swoją sprawę.

Analizując szczegółowo problemy zgłaszane w 2006 roku do Powiatowego Rzecznika Konsumentów, udzielono informacji, porad prawnych lub podjęto (tam gdzie było to konieczne) stosowne działania w sprawach:

1. w ramach zawartych umów kupna – sprzedaży m. in.:

-obuwia, sprzętu RTV i AGD, sprzętu komputerowego, telefonów komórkowych, odzieży, okien i drzwi, mebli, części samochodowych, innych towarów (biżuteria, torby, plecaki, sprzęt rehabilitacyjny, kotły grzewcze, skutery, książki, itp.).

2. świadczonych przez przedsiębiorców usług m. in.:

- bankowych i finansowych, ubezpieczeniowych, telekomunikacyjnych, dostawy mediów (prąd, gaz, ciepło, woda), turystyczno - hotelarskich, remontowo – budowlanych, edukacyjnych, stolarskich, szewskich.

3. umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

Szczegółowe zestawienie spraw dotyczących zapewnienia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów obrazuje tabela nr 1.

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

| | Rodzaj udzielonej porady | | | Ogółem |
|--|--------------------------|-----------|-----------|------------|
| | telefoniczna | osobista | pisemna | |
| I. Usługi, w tym: | 47 | 94 | 30 | 171 |
| bankowe | 2 | 5 | 5 | 12 |
| ubezpieczeniowe | 5 | 13 | 1 | 19 |
| systemy argentyńskie | 0 | 0 | 1 | 1 |
| inne finansowe | 3 | 9 | 6 | 18 |
| telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa) | 6 | 19 | 3 | 28 |
| dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda) | 5 | 10 | 0 | 15 |
| informatyczne | 0 | 0 | 0 | 0 |
| motoryzacyjne (serwis) | 3 | 3 | 1 | 7 |
| turystyczne i hotelarskie | 2 | 2 | 2 | 6 |
| pralnicze | 0 | 0 | 0 | 0 |
| remontowo – budowlane | 4 | 3 | 0 | 7 |

| | | | | |
|---|------------|-----------|-----------|------------|
| pocztowe | 0 | 1 | 0 | 1 |
| medyczne | 0 | 0 | 0 | 0 |
| dentystyczne | 0 | 0 | 0 | 0 |
| edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne) | 0 | 3 | 0 | 3 |
| komunikacyjne | 1 | 2 | 0 | 3 |
| transportowe | 1 | 0 | 0 | 1 |
| kamieniarskie | 0 | 1 | 0 | 1 |
| fotograficzne | 2 | 0 | 0 | 2 |
| krawieckie | 0 | 1 | 0 | 1 |
| szewskie | 1 | 1 | 0 | 2 |
| lokalowe | 1 | 12 | 3 | 16 |
| stolarskie | 0 | 0 | 3 | 3 |
| Inne: wymiana rolet, roletek, naprawa sprzętu, kamieniarskie, geodezyjne, zduńskie, jubilerskie, | 5 | 1 | 2 | 8 |
| fryzjerskie | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Inne: Au-Pair, ZUS, abonament RTV, recykling, | 4 | 4 | 1 | 9 |
| Inne: czyni nieuczciwej konkurencji | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Inne: niekonsumenckie, | 1 | 3 | 1 | 5 |
| II. Umowy sprzedaży, w tym: | 144 | 79 | 44 | 267 |
| wyposażenie wnętrz | 2 | 3 | 2 | 7 |
| sprzęt RTV i AGD | 37 | 17 | 8 | 62 |
| sprzęt komputerowy | 11 | 4 | 2 | 17 |
| odzież | 3 | 6 | 1 | 10 |
| obuwie | 38 | 17 | 12 | 67 |
| samochody i akcesoria | 3 | 3 | 3 | 9 |
| nieruchomości | 0 | 1 | 0 | 1 |
| materiały budowlane | 3 | 1 | 0 | 4 |
| kosmetyki | 1 | 1 | 0 | 2 |
| sprzęt sportowy | 0 | 0 | 0 | 0 |
| sprzęt rehabilitacyjny | 1 | 1 | 0 | 2 |
| art. Spożywcze | 0 | 1 | 0 | 1 |
| bizuteria | 1 | 1 | 1 | 3 |
| zabawki | 0 | 0 | 0 | 0 |
| zwierzęta | 1 | 0 | 0 | 1 |
| płyty CD, DVD | 0 | 0 | 0 | 0 |
| telefony komórkowe | 10 | 9 | 4 | 23 |
| Inne (wózek dziecięcy) | 3 | 0 | 0 | 3 |
| Inne: torebki, plecaki, torby podróżne, | 5 | 1 | 0 | 6 |
| Okna, drzwi | 9 | 6 | 8 | 23 |
| Inne, różne: kocioł grzewczy, junkers, kompresor, itp., węgiel, szlifierka kątowna, pompa wodna, skuter, motor, kosiarka, | 5 | 4 | 3 | 12 |
| Zwrot towaru pełnowartościowego i zwrot towaru, zwrot towaru w promocji, | 9 | 2 | 0 | 11 |
| Inne: (prasa, książki, przesyłki) | 2 | 1 | 0 | 3 |

| | | | | |
|---|-----|-----|----|-----|
| III. Umowy poza lokalem i na odległość | 10 | 5 | 4 | 19 |
| IV. Procesowe (postępowanie sądowe, egzekucyjne, KRS) | 1 | 3 | 0 | 4 |
| Ogółem | 202 | 181 | 78 | 461 |

Ilość skarg konsumenckich wpływających do Rzecznika systematycznie wzrasta. Świadczy to zarówno o skali problemu jak i o tym, że działania samorządu w zakresie ochrony praw konsumenta są w dalszym ciągu potrzebne. Wiele spraw konsumenckich rozwiązywanych jest bezpośrednio po zgłoszeniu problemu przez konsumenta. Odbywa się to w trakcie rozmów telefonicznych prowadzonych przez Rzecznika z przedsiębiorcami. Podczas takich rozmów przedstawiany jest obowiązujący stan prawny, stanowisko konsumenta i Rzecznika w danej sprawie oraz kierowana jest prośba o polubowne załatwienie danej sprawy. Dzięki bezpośredniemu telefonicznemu kontaktowi z przedsiębiorcą konsumenci skutecznie wyegzekwowali zgłaszane roszczenia. Konsumenci niezadowoleni ze sposobu rozpatrzenia reklamacji otrzymują adresy i dane kontaktowe rzeczoznawców wpisanych na listę prowadzoną przez Inspekcję Handlową we Wrocławiu. Jeżeli uzyskana opinia potwierdza zasadność roszczeń konsumentów Rzecznik podejmuje mediację w danej sprawie.

Z porad i opinii Rzecznika korzystają także przedsiębiorcy, którzy proszą o pomoc w rozpatrzeniu zgłaszanych reklamacji, przedstawienie przepisów prawnych regulujących postępowanie reklamacyjne, wskazanie rzeczoznawców, którzy mogą dokonać oceny reklamowanego towaru itp. Przedsiębiorcy proszą o wskazanie podstaw dochodzenia odszkodowania w przypadku zaspokojenia uzasadnionych roszczeń konsumentów, reklamacji towarów zakupionych w obrocie profesjonalnym (między przedsiębiorcami).

Nadal wielu przedsiębiorców i konsumentów nie odróżnia dwóch różnych reżimów odpowiedzialności, tj. niezgodności towaru z umową i gwarancji. Konsumenci nieświadomi swoich praw reklamują towar u sprzedawcy, a sprzedawca dokonuje samodzielnego wyboru, decydując np. o wykonaniu naprawy gwarancyjnej. Sprzedawcy informują też konsumentów, iż w związku z upływem rocznego okresu gwarancji konsumenci nie mogą już reklamować wadliwych towarów. Są to działania niezgodne z art. 13 ustawy o sprzedaży konsumenckiej, który rozstrzyga wzajemną relację pomiędzy instytucją gwarancji a niezgodnością towaru z umową. Gwarancja nie może bowiem wyłączać, ograniczać ani zawieszać uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.

Wielu konsumentów pyta też o możliwość zwrotu do sklepu towaru pełnowartościowego, nieużywanego, gdy okazuje się, że zakup był niepotrzebny, albo gdy przestał się podobać. Często powołują się na telewizyjne i radiowe audycje konsumenckie, w których przekazywane są informacje o możliwości zwrotu towaru w ciągu 10 dni od dnia ich zakupu. Prawo do odstąpienia od umowy (zwrotu towaru) dotyczy umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, natomiast zwrot towaru do sklepu zależy od dobrej woli sprzedawcy lub stosowanych w danej placówce handlowej procedur zwrotu, np. niektóre sklepy przewidują możliwość zwrotu towaru w ciągu 5 – 7 dni od dnia zakupu.

Niepodważalną zaletą kontaktu konsumentów z Rzecznikiem jest możliwość pierwszej rozmowy, uzyskanie informacji niezbędnych w dalszym postępowaniu, rozładowanie napięcia i frustracji powstałych w związku z problemem lub niezrozumieniem istniejących przepisów prawnych. Niekiedy jedna sprawa wymagała kilkunastu spotkań z konsumentem i podjęcia wielu rozmów z przedsiębiorcą, aby pozytywnie załatwić sprawę konsumentowi. Do biura Rzecznik Konsumentów zgłaszają się też osoby proszące o pomoc w załatwieniu spraw nie należących do zakresu działania rzecznika. Są to sprawy z zakresu prawa administracyjnego – odwołania od decyzji administracyjnych, sprawy spadkowe, czy ZUS.

II. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

Do biura Rzecznika wpływają także pisemne skargi i wnioski konsumentów wymagające pisemnego wyjaśnienia konkretnego zagadnienia, bądź wystąpienia do przedsiębiorcy w celu ochrony praw i interesów konsumentów. Konsumenty kierują pisemne skargi wtedy, gdy przeprowadzona procedura reklamacyjna nie przyniosła pozytywnego rozstrzygnięcia, gdy przedsiębiorca odmawia uwzględnienia słusznego interesu konsumenta, ignoruje kierowane do niego pisma i prośby, bądź gdy sprzedawca odmawia przyjęcia reklamacji. W wystąpieniach kierowanych do przedsiębiorców Rzecznik podaje:

- opis stanu faktycznego przedstawiony w skardze konsumenta,
- podstawę prawną wystąpienia Rzecznika, a także wskazują akty prawne regulujące dane zagadnienie,
- prośbę o ustosunkowanie się do uwag i opinii rzecznika,

- prośbę o polubowne załatwienie sprawy i wskazanie ewentualnej drogi sądowej dochodzenia roszczeń.

Kierowane do przedsiębiorców wystąpienia miały przede wszystkim charakter prośby o informacje, przedstawienie lub weryfikację stanowiska w sprawie reklamacji, propozycji polubownego załatwienia sprawy bądź poddania sporu do rozstrzygnięcia przez polubowny sąd konsumencki, a w ostateczności wezwań przedsądowych. Przedmiotową strukturę tych wystąpień i ich skuteczność przedstawia tabela nr 2.

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

| Przedmiot sprawy | Ilość wystąpień ogółem | Zakończone pozytywnie | Zakończone negatywnie | Sprawy w toku | inne* |
|--|------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|----------|
| I. Usługi, w tym: | 34 | 29 | 0 | 0 | 5 |
| bankowe | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| ubezpieczeniowe | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| systemy argentyńskie | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| inne finansowe (SKOK) | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa) | 10 | 9 | 0 | 0 | 1 |
| dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda) | 5 | 4 | 0 | 0 | 1 |
| informatyczne | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| motoryzacyjne (serwis) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| turystyczne i hotelarskie | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| pralnicze | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| remontowo - budowlane | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| pocztowe | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| medyczne | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| dentystyczne | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| komunikacyjne | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| transportowe | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| kamieniarskie | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| fotograficzne | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| krawieckie | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| lokalowe | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| Inne (szewskie) | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| stolarskie | 3 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| II. Umowy sprzedaży, w tym: | 67 | 49 | 8 | 4 | 6 |
| wyposażenie wnętrz | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| sprzęt RTV i AGD | 9 | 8 | 0 | 0 | 1 |

| | | | | | |
|---|------------|-----------|----------|----------|-----------|
| sprzęt komputerowy | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| odzież | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| obuwie | 34 | 23 | 7 | 2 | 2 |
| samochody i akcesoria | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| nieruchomości | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| materiały budowlane | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| kosmetyki | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| sprzęt sportowy | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| sprzęt rehabilitacyjny | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| art. spożywcze | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| bizuteria | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| zabawki | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| zwierzęta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| płyty CD, DVD | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| telefony komórkowe | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| Okna, drzwi, | 6 | 3 | 0 | 1 | 2 |
| Inne (wykasarka, skuter) | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| III. Umowy poza lokalem i na odległość | 3 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| Ogółem | 104 | 80 | 8 | 4 | 12 |

*inne: przekazane do spraw procesowych, częściowe uznanie roszczeń, przekazano według kompetencji, konsument odstąpił od dalszego dochodzenia roszczeń.

Wskazać należy, że Rzecznik Konsumentów ma uprawnienia doradcze i procesowe, natomiast nie ma uprawnień kontrolnych i dlatego też nie może przeprowadzić kontroli w placówkach handlowych, czy usługowych. Sprawy wymagające podjęcia takich działań przesyłane są do Inspekcji Handlowej w Wałbrzychu, np. kontrola stanu technicznego butli z gazem, kontrola artykułów spożywczych w sklepie, kontrola stosowanych obniżek cen towarów związanych z rzekomą likwidacją sklepu.

W roku 2006 w 104 sprawach występowałam pisemnie do przedsiębiorców. Największą grupę wśród spraw konsumenckich stanowią sprawy dotyczące wad obuwia, sprzętu AGD i RTV, usług telekomunikacyjnych, dostawy mediów. Następne miejsca zajmują: okna, drzwi, telefony komórkowe, sprawy lokalowe. Świadczy to o tym, że konsumenci najczęściej reklamują towary codziennego użytku.

Często zwracałam uwagę konsumentom na to, że przed podpisaniem umowy należy ją dokładnie przeczytać, należy też zapoznać się z postanowieniami regulaminów, które stanowią integralną część umowy, a dopiero po dokładnym przeanalizowaniu proponowanych warunków, podpisać umowę. Niestety konsumenci nadal podpisują umowy (często kredytowe) nie zapoznając się z ich postanowieniami. Rodzi to negatywne konsekwencje, przeważnie

finansowe. Konsumenci zawierają też umowy ustne, np. zlecając wykonanie prac remontowo – budowlanych, stolarskich. Podkreślałam, że pisemne sformułowanie warunków umowy jest ważne dla konsumenta, szczególnie w przypadku sporu, gdyż wówczas łatwiej jest ustalić zakres obowiązków przedsiębiorcy. W stosunku do umów o dzieło nie ma szczegółowych przepisów konsumenckich dotyczących niewykonania, czy nienależytego wykonania usługi, a zastosowanie mają przepisy ogólne kodeksu cywilnego. Dlatego w takich przypadkach zwracałam uwagę konsumentom na to, aby zawsze zadbali o to by umowę o wykonanie usługi zawrzeć na jak najbardziej korzystnych warunkach dla konsumenta.

Rozwój handlu zmierza coraz bardziej w kierunku bezpośrednich kontaktów kontrahentów (kupowanie artykułów w domu, na ulicy, czy w biurach). Coraz powszechniejsze są też transakcje realizowane za pośrednictwem Internetu. Konsumenci zawierają więc umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. Niestety nadal dochodzi do łamania praw konsumenta. Rzadko zdarza się, że konsument zostaje poinformowany o prawie odstąpienia od umowy, czy zasadach reklamacji. W takich sytuacjach konsument ma prawo bez podania przyczyn odstąpić od umowy w terminie 10 dni od dnia zawarcia umowy lub wydania rzeczy. W formularzu umowy jednej z firm dokonującej sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa znajduje się zapis, z którego wynika, że „zamawiający oświadcza, że został poinformowany o prawach wynikających z art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 2.03.2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 z późn. zmianami)”. Jednak konsumenci podczas pokazu, w trakcie którego kupują np. pościel, nie są informowani, o treści tego przepisu. Ponadto konsumenci, wbrew ustawowemu obowiązkowi, nie otrzymują od przedsiębiorcy wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Krótką charakterystyka najciekawszych i najczęściej rozstrzyganych spraw:

W 23 sprawach, spośród 34 zgłoszonych, dotyczących obuwia dzięki moim mediacjom ze sprzedawcami udało się wymienić obuwie na nowe - wolne od wad, uzyskać zwrot pieniędzy za niezgodne z umową buty, czy też wyegzekwować nieodpłatną naprawę obuwia, co usatysfakcjonowało konsumentów.

W 2006 r., na prośbę rodziców uczniów dojeżdżających do szkół autobusem, podjęłam rozmowy z PKS S.A. w celu przywrócenia przystanku przy ul. Powstańców Warszawy w Ząbkowicach Śl. Lokalizacja przystanku w tym miejscu ma bardzo duże znaczenie przede wszystkim dla młodszych uczniów, którzy po zakończeniu lekcji, szczególnie w okresie

jesiennie – zimowym, zamiast udawać się na dworzec PKS, mogą oczekiwać na przyjazd autobusu w świetlicy szkolnej lub bibliotece, pod opieką pedagogów. Rodzice zwracali się bezpośrednio do Zarządu PKS S.A. w Dzierżoniowie o wydłużenie trasy autobusu o w/w przystanek, jednak PKS w związku z wprowadzeniem nowego rozkładu jazdy nie planował żadnych zmian w komunikacji. W wyniku mojej interwencji i podjętych rozmów, od lutego 2007 r., autobus zatrzymuje się na przystanku szkolnym przy ul. Powstańców Warszawy.

Kolejną sprawą, ważną dla większej grupy konsumentów, było wystąpienie Rzecznika do przedsiębiorstwa zajmującego się dostawą ciepła do mieszkań. W związku ze zmianą ustawy Prawo energetyczne, ciepłownia została zwolniona z obowiązku przedkładania taryf do zatwierdzenia Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki. Pomimo zwolnienia z tego obowiązku przedsiębiorstwo nadal zobowiązane jest do sporządzania taryf zgodnie z zasadami określonymi w ustawie Prawo energetyczne i rozporządzeniu taryfowym. Przedsiębiorstwo ciepłownicze przesłało do odbiorców ciepła nową taryfę oraz aneksy do umów sprzedaży ciepła wskazując, że nie podpisanie i nie odesłanie aneksu spowoduje i tak wprowadzenie nowej, wyższej taryfy. Odbiorcy sprzeciwiali się podpisaniu niekorzystnych aneksów, jak również wprowadzeniu kolejnej (trzeciej w ciągu roku) podwyżki cen za dostarczane ciepło. W wyniku podjętych działań, przedsiębiorstwo ciepłownicze anulowało aneksy do umów, jak również, w wyniku porozumienia z udziałowcami wprowadziło nową, skorygowaną, satysfakcjonującą odbiorców cenę ciepła.

Kolejna grupa wystąpień dotyczyła reklamacji telefonów komórkowych. Gwarant, podczas rozpatrywania reklamacji stwierdzał, że telefon przebywał w środowisku o podwyższonej wilgotności i dlatego odmawiał wymiany telefonu, bądź przeprowadzenia nieodpłatnej naprawy. Konsument nie zgadzał się z przedłożonymi opiniami serwisu, wskazując, że telefon nie był zawilgocony, czy zalany cieczą, był używany w normalnych warunkach, zgodnie z przeznaczeniem. Po uwzględnieniu argumentów Rzecznika gwarant zgadzał się na nieodpłatną naprawę lub wymianę telefonu na nowy.

Jedna ze skarg dotyczyła nieuwzględnienia reklamacji wczasów rehabilitacyjnych. Konsumentka, która wraz z dziećmi brała udział we wczasach rehabilitacyjnych zarzuciła organizatorowi nienależyte wykonanie umowy. Skarżąca kwestionowała warunki lokalowo – techniczne, wyżywienie, sposób prowadzenia rehabilitacji, nie realizowanie programu turnusu, brak możliwości skorzystania z oferty fakultatywnej ośrodka (brak możliwości skorzystania z wycieczek autokarowych, rowerowych, rejsu jachtem itp.). Rzecznik wystosował pismo do organizatora wypoczynku, w którym szczegółowo przedstawione zostały zarzuty uczestników turnusu. W wyniku przeprowadzonej mediacji bezpośredniej przedsiębiorca częściowo

uwzględnił zarzuty konsumentki, wskazując jednocześnie, że ogólne niezadowolenie uczestników wynikało ze złych warunków atmosferycznych. Duże opady deszczu, a co za tym idzie i nadmierna wilgotność w znacznej mierze uniemożliwiały realizację programu, a także powodowały złe samopoczucie uczestników. Uwzględniając roszczenia konsumentki przedsiębiorca obniżył cenę wczasów zwracając część ceny, tj. 700 zł. Z uwagi na fakt, że z wczasów korzystali mieszkańcy powiatu ząbkowickiego, w ramach dofinansowania ze środków będących w dyspozycji Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie, do Zachodniopomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Szczecinie została skierowana prośba o przeprowadzenie kontroli w ośrodku.

Należy także podkreślić, iż z przedstawianego stanu faktycznego wynika, że roszczenia konsumentów nie zawsze są uzasadnione. Nieprawidłowa eksploatacja, brak konserwacji i przeglądów powodują utratę uprawnień gwarancyjnych, czy brak podstaw do dochodzenia roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową. Pomimo braku obowiązku przedsiębiorcy, dbając o dobre imię firmy, interesy konsumentów oraz po uwzględnieniu stanowiska Rzecznika Konsumentów wyrażają zgodę np. na wykonanie nieodpłatnej naprawy serwisowej, udzielają wskazówek odnośnie prawidłowego korzystania ze sprzętu, itp.

Jak wynika z powyższych informacji zakres spraw, którymi zajmuje się Powiatowy Rzecznik Konsumentów jest bardzo szeroki. Każda sprawa, z którą konsument zwraca się do mnie jest specyficzna, wymaga indywidualnego podejścia, poważnego przemyślenia, głębokiej analizy zagadnień i uregulowań ustawowych.

Tabela nr 3. Przykładowe sprawy, w których skierowane zostały wystąpienia do przedsiębiorców

| L.p. | Siedziba podmiotu, którego dotyczy skarga | Treść skargi (żądanie, roszczenie skierowane do przedsiębiorcy) | Wartość przedmiotu sporu | Sposób załatwienia sprawy |
|------|---|--|--------------------------|---------------------------|
| 1. | Warszawa | wypłata świadczenia z tytułu śmierci kredytobiorcy (ubezpieczenie kredytu) | 4.294 zł | zgodnie z żądaniem |
| 2. | Katowice | żądanie przywrócenia jednostronnie zmienionego przez operatora abonamentu telefonicznego | ----- | zgodnie z żądaniem |
| 3. | Ząbkowice Śl. | wymiana butów lub zwrot pieniędzy | 208 zł | wymiana butów na nowe |
| 4. | Katowice | anulowanie nadpłaty za neostradę | 33,63 zł | zgodnie z żądaniem |

| | | | | |
|-----|---------------|---|---------------------|--|
| 5. | Wrocław | obniżenie ceny sukni o 50% | 1650 zł | obniżono o 20% |
| 6. | Ząbkowice Śl. | naprawa lub wymiana butów | 89,90 zł | negatywnie |
| 7. | Warszawa | naprawa gwarancyjna drukarki | 667,10 zł | zgodnie z żądaniem |
| 8. | Ząbkowice Śl. | wykonanie i zamontowanie mebli lub zwrot pieniędzy | 2500 zł | zgodnie z żądaniem |
| 9. | Ząbkowice Śl. | wymiana butów na nowe lub zwrot pieniędzy | 139,90 zł | zgodnie z żądaniem |
| 10. | Wrocław | terminowe dostarczanie faktur za gaz i nie naliczanie odsetek | ----- | zgodnie z żądaniem |
| 11. | Ząbkowice Śl. | wymiana butów | 139,90 zł | naprawa butów |
| 12. | Ząbkowice Śl. | naprawa butów | 99,90 zł | zwrot pieniędzy |
| 13. | Ząbkowice Śl. | wymiana butów lub zwrot pieniędzy | 69,90 zł | odmownie |
| 14. | Ząbkowice Śl. | zwrócenie naprawionego DVD lub zwrot pieniędzy | 190 zł | zwrot pieniędzy |
| 15. | Dzierżoniów | weryfikacja opłat naliczonych za pobraną energię elektryczną | ----- | wyjaśniono |
| 16. | Gostynin | zwrot pieniędzy za podwójnie opłaconą usługę przewozu (2 osoby) | 65 funtów x 2 | zgodnie z żądaniem |
| 17. | Kłodzko | wymiana butów na nowe lub zwrot pieniędzy | 79,99 zł | odmownie |
| 18. | Ząbkowice Śl. | wymiana kuchenki mikrofalowej na nową | 199 zł | zgodnie z żądaniem |
| 19. | Wrocław | wykonanie mebli zgodnie z umową, wymiana lub naprawa wadliwych elementów | 7800 zł | zgodnie z żądaniem |
| 20. | Wrocław | wymiana chłodziarki na nową | ----- | zgodnie z żądaniem |
| 21. | Stolec | udostępnienie operatów szacunkowych sprzedawanych nieruchomości | ----- | zgodnie z żądaniem |
| 22. | Warszawa | - zawarcie ugody, - umorzenie części zaległości, - zaprzestanie naliczania odsetek | 10029,86 zł | - zawarcie ugody, - umorzenie 50% należnych odsetek, tj. kwoty 4000 zł, - wstrzymanie naliczania dalszych odsetek. |
| 22. | Kłodzko | naprawa zegarka | 299 zł | zgodnie z żądaniem |
| 23. | Lublin | wymiana butów na nowe | 160,90 zł | zwrot pieniędzy |
| 24. | Ząbkowice Śl. | zwrot pieniędzy za wadliwy telefon lub wymiana telefonu | 490 zł | wymiana telefonu |
| 25. | Warszawa | wystawienie faktur korygujących w związku z rozwiązaniem umowy i zaprzestanie naliczania | 70 zł | zgodnie z żądaniem |

| | | dalszych opłat | | |
|-----|---------------|--|--------------------|---|
| 26. | Ziębice | wymiana narożnika na nowy | 1530 zł | zgodnie z żądaniem |
| 27. | Ziębice | obniżenie ceny mebli o 450 zł | 3000 zł | obniżono cenę o 300 zł |
| 28. | Warszawa | odstąpienie od naliczenia i pobrania opłaty (reklamacja telefonu komórkowego) | 132,84 zł | zgodnie z żądaniem |
| 29. | Warszawa | wymiana butów na nowe lub zwrot pieniędzy | 249 zł | zwrot pieniędzy |
| 30. | Ząbkowice Śl. | wymiana butów lub zwrot pieniędzy | 199,90 zł | odmownie |
| 31. | Kłodzko | doprowadzenie pierścionka do stanu zgodnego z umową | 211zł | wymiana pierścionka na inny |
| 32. | Wrocław | wymiana butów na inne lub zwrot pieniędzy | 302,68 zł | zwrot pieniędzy |
| 33. | Warszawa | - zmiana na pakietu tematycznego na zgodny z zamówieniem, - odstąpienie od bezpodstawnego żądania zapłaty kwoty 79 zł oraz kary umownej – 250 zł | 329 zł | zgodnie z żądaniem |
| 34. | Lublin | - rozliczenie umowy kredytowej i zwrot zapłaconych rat w związku z odstąpieniem od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa | 2902,79 | zgodnie z żądaniem |
| 35. | Ząbkowice Śl. | naprawa DVD lub zwrot pieniędzy | 149zł | zwrócono pieniądze |
| 36. | Twardogóra | naprawa lub wymiana kanapy | 1988,31zł | wymiana kanapy |
| 37. | Warszawa | naprawa lub wymiana telefonu | 329 zł | wymieniono telefon na nowy |
| 38. | Srebrna Góra | wykonanie przyłącza wodociągowego i studzienki wodomierzowej zgodnie z umową | 1700,47zł | zgodnie z żądaniem |
| 39. | Warszawa | naprawa ładowarki do telefonu | ----- | wymieniono na nową |
| 40. | Katowice | anulowanie opłat naliczonych za niezrealizowane połączenia telefoniczne | 400 zł | odmownie |
| 41. | Warszawa | umorzenie należności za usługę WAP | 209,50 zł + vat | zgodnie z żądaniem |
| 42. | Łódź | obniżenie ceny w związku z nienależytym wykonaniem umowy o usługi turystyczne | 7417,34 zł | zaproponowano obniżenie ceny o 600 zł |

| | | | | |
|-----|------------------|--|---------|---|
| 43. | Dzierżoniów | naprawa wykaszarki | 2850zł | odmownie |
| 44. | Kąty Wrocławskie | nieodpłatna naprawa skutera | 2890 zł | zgodnie z żądaniem |
| 45. | Złoty Stok | anulowanie bezprawnie wprowadzanych aneksów do umów na dostawę ciepła, sprawdzenie zasadności i zgodności z prawem wprowadzenia nowej taryfy | ----- | - wycofano aneksy do umów, - ustalono nową cenę ciepła |
| 46. | Wrocław | nieodpłatna naprawa tunera cyfrowego | 249zł | zaproponowano częściowo odpłatną naprawę oraz pokrycie kosztów transportu sprzętu |
| 47. | Dzierżoniów | przywrócenie zlikwidowanego przystanku autobusowego | ----- | zgodnie z prośbą |
| 48. | Warszawa | naprawa lub wymiana prostownicy | 209 zł | naprawiono nieodpłatnie |
| 49. | Ząbkowice Śl. | wymiana drzwi na nowe | 1399 zł | zgodnie z żądaniem |
| 50. | Ząbkowice Śl. | zwrot 50% ceny w związku z nienależytym wykonaniem umowy (reklamacja wczasów rehabilitacyjnych) | 1700 zł | zwrócono 700 zł |

III. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie do toczących się postępowań.

Stosownie do art. 63³ Kodeksu postępowania cywilnego, w sprawach o ochronę interesów konsumentów rzecznik może wytaczać powództwa na rzecz obywateli, a także wstępować do toczącego się postępowania w każdym jego stadium za zgodą powoda.

W takich sprawach do rzecznika stosuje się odpowiednie przepisy o prokuratorze, a w szczególności zapis o zwolnieniu od obowiązku uiszczenia kosztów sądowych. Powyższe uprawnienia procesowe były wykorzystywane w wąskim zakresie. Wystąpienie Rzecznika Konsumentów z powództwem na drogę sądową, bądź przygotowanie konsumentowi pozwu do samodzielnego wniesienia ma miejsce wtedy, gdy sprawa danego konsumenta jest jednym z wielu naruszeń, jakich dopuszczał się przedsiębiorca, gdy przedsiębiorca nie wyraża zgody na polubowne załatwienie sprawy, bądź gdy przedsiębiorca ignoruje roszczenia konsumentów, nie udziela żadnych informacji i wyjaśnień w sprawie złożonej reklamacji.

W roku 2006 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Ząbkowicach Śl. wytoczył 2 powództwa na rzecz konsumentów. Powództwa wytoczone przeciwko ząbkowickiemu przedsiębiorcy związane były z niewykonanie obowiązków wynikających z udzielonej 10 - letniej gwarancji na okna. Przedsiębiorca nie odpowiadał na zgłoszenia reklamacyjne konsumentów, nie udzielał też odpowiedzi na wystąpienia Rzecznika. Telefonicznie deklarował usunięcie wad okien i mimo złożonych zapewnień nie podjął żadnych kroków w celu załatwienia przedmiotowych spraw. W obu sprawach sąd wydał nakazy zapłaty (na kwotę 1334,67 zł i 5010,43 zł).

W 2006 r. Rzecznik Konsumentów przygotował konsumentom 4 pozwy do samodzielnego wniesienia. Jedna sprawa zakończyła się częściowym uwzględnieniem powództwa – zasądzeniem od strony pozwanej kwoty 507 zł (zwrot zwaloryzowanej kaucji mieszkaniowej). Trzy sprawy są w toku.

W ubiegłym roku przygotowano też konsumentowi sprzeciw od nakazu zapłaty wydanego w postępowaniu upominawczym. Sprawa w toku.

W jednej sprawie dotyczącej żądania przez spółkę ciepłowniczą zapłaty z tytułu nielegalnego poboru gazu Rzecznik Konsumentów wystąpił w charakterze tzw. amicus curiae, przedstawiając sądowi istotne dla sprawy stanowisko. W sytuacjach, w których przedmiotem sprawy wytoczonej bez udziału rzecznika konsumentów przed sądem jest naruszenie praw i interesów konsumentów, Rzecznik może zgłaszać opinie i poglądy, które sąd może przy ewentualnym rozstrzygnięciu wziąć pod uwagę. Rzecznik, w oparciu o prowadzoną z przedsiębiorcą korespondencję wskazał m.in., że spółka ciepłownicza stosowała w rozliczeniu z konsumentem niezalegalizowany układ pomiarowy, co mogło mieć wpływ na niewłaściwe wskazania gazomierza.

Tabela nr 4 – wytaczanie powództw na rzecz konsumentów

| lp. | Przedmiot sporu | Rozstrzygnięcie sądu | | Sprawy w toku | Ilość powództw ogółem |
|-----|--|--|-----------|---------------|-----------------------|
| | | pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części) | negatywne | | |
| 1. | Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów | 2 | - | - | 2 |
| 2. | Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług | - | - | - | - |
| 3. | Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów | - | - | - | - |
| 4. | Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług | - | - | - | - |
| 5. | Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny | - | - | - | - |
| 6. | Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań | - | - | - | - |
| 7. | Inne | 1 | - | 3 | 4 |
| | RAZEM | 3 | - | 3 | 6 |

IV. Współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową, organizacjami konsumenckimi

Rzecznik Konsumentów na bieżąco, w trakcie wykonywania zadań współpracuje z wrocławską Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową w Wałbrzychu, Rzecznikami Konsumentów oraz innymi organizacjami i instytucjami zajmującymi się ochroną praw i interesów konsumentów.

W 2006 r. przesłałam do Delegatury UOKiK we Wrocławiu informację o wysyłanych do konsumentów pismach – listach adresowanych imiennie. Przedsiębiorca w kierowanej korespondencji powiadamiał konsumentów o oczekującej do wysłania przesyłce zawierającej sprzęt RTV o wartości handlowej 8 400,00 zł. Warunkiem przesłania sprzętu na adres konsumenta było wpłacenie przez niego wkwyoty w wysokości 99 zł. W związku z tym, że stosowana praktyka wskazywała na stosowanie czynu nieuczciwej konkurencji, zagrażającego i naruszającego interesy konsumentów, narażającego ich na poniesienie nieuzasadnionych kosztów, zwróciłam się do UOKiK o podjęcie działań mających na celu przeciwdziałanie tego typu praktykom.

Bieżąca współpraca z Delegaturą Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Wałbrzychu związana była z prośbą o przeprowadzenie kontroli:

1. stanu technicznego butli na gaz propan – butan oraz sprawdzenia przestrzegania terminów okresowych badań stanowisk, urządzeń i butli. Inspekcja Handlowa przekazała moją prośbę do Urzędu Dozoru Technicznego. Urząd ten wskazał, że za stan techniczny butli oraz przestrzeganie terminów badań okresowych odpowiada przedsiębiorca prowadzący działalność gospodarczą w tym zakresie i dlatego też do przedsiębiorców tych należy kierować ewentualne zastrzeżenia. Ponieważ stanowisko Urzędu Dozoru Technicznego w żaden sposób nie rozwiązało problemu, zwróciłam się ponownie do Inspekcji Handlowej o przeprowadzenie kontroli we wskazanym zakresie. Zostałam poinformowana, że Delegatura IH w Wałbrzychu nie ma możliwości sprawdzenia i skontrolowania wszystkich przedsiębiorców z naszego terenu, którzy prowadzą działalność gospodarczą w zakresie sprzedaży gazu w butlach, niemniej kontrola może być przeprowadzona u wskazanego przez konsumenta przedsiębiorcę.
2. w sklepie obuwniczym w Ząbkowicach Śl. Z informacji przekazywanych przez konsumentów wynikało, że przedsiębiorca dokonywał wyprzedaży towaru

w sposób niezgodny z przepisami ustawy o cenach oraz przepisami rozporządzenia w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług (...). Jako powód wyprzedaży i przeceny przedsiębiorca podawał „likwidację sklepu”, podczas gdy, jak wskazywali konsumenci, likwidacja miała tylko zachęcić konsumentów do „okazyjnego” zakupu towaru.

3. w zakresie prawidłowości przechowywania produktów nabiałowych w sklepie w Ząbkowicach Śl. Konsument twierdził, że w jednym ze sklepów osiedlowych sprzedawane są nieświeże produkty i że są one niewłaściwie przechowywane.

W toku wykonywania zadań kontaktuję się z pracownikami Inspekcji Handlowej w Wałbrzychu, Rzecznikami Konsumentów z powiatów: kłodzkiego, wałbrzyskiego, dzierzoniowskiego w zakresie wymiany poglądów, doświadczeń, omówienia zasad współpracy oraz kierunków działań w zakresie ochrony praw konsumentów. W ubiegłym roku uczestniczyłam w spotkaniach organizowanych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Wałbrzychu i Kłodzku. W trakcie spotkań poruszane były najważniejsze sprawy i problemy zgłaszane przez konsumentów i rozstrzygane przez rzeczników.

W celu skuteczniejszej pomocy konsumentom współpracuję także z:

- Arbitrem Bankowym,
- Rzecznikiem Ubezpieczonych,
- Rzecznikiem Odbiorców Paliw i Energii,
- Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich.

Inspekcja Handlowa, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Urząd Regulacji Energetyki przesyłają biuletyny branżowe, w których zawarte są informacje o bieżącej działalności tych instytucji, projekty aktów prawnych, wybrane orzeczenia sądowe, przykłady podejmowanych działań. Informacje te są bardzo przydatne w codziennej pracy Rzecznika Konsumentów.

W ubiegłym roku, na prośbę Stowarzyszenia Krzewienia Edukacji Finansowej z siedzibą w Gdyni, na łamach lokalnej prasy, poinformowałam konsumentów o działalności statutowej Stowarzyszenia oraz o utworzeniu m.in. we Wrocławiu Ośrodka Doradztwa Finansowego. W biurze Rzecznika Konsumentów udostępniane są materiały reklamowe propagujące działalność Ośrodka Doradztwa Finansowego i Konsumentckiego w zakresie krzewienia edukacji finansowej i udzielania bezpłatnych porad konsumenckich i prawnych, szczególnie dla osób nadmiernie zadłużonych.

Informacje o swojej działalności, a także plakaty i broszury informacyjne przekazuje także Europejskie Centrum Konsumentów.

W 2006 r. brałam udział w szkoleniach organizowanych przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, na zlecenie UOKiK. Program szkoleń obejmował m. in.:

- zagadnienia związane z procesowym dochodzeniem roszczeń,
- problematykę usług turystycznych,
- usługi finansowe,
- prawo telekomunikacyjne,
- sprzedaż konsumencką,
- praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów,
- polubowne rozstrzygnięcie sporów w sprawach z zakresu prawa telekomunikacyjnego.

W dniu 10 maja 2006 r. uczestniczyłam w konferencji naukowej w ramach kampanii edukacyjnej dla dzieci i młodzieży „Moje konsumenckie ABC” zorganizowanej przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Kampania miała na celu podniesienie świadomości konsumentów, szczególnie tych najmłodszych, tj. przedszkolaków, uczniów szkół podstawowych, gimnazjalnych, ponadgimnazjalnych. Podczas konferencji przedstawione zostały ogólne założenia programu, wyniki badania socjologicznego „Młody konsument: nastolatki wobec marki, reklamy, zakupów”, jak również aspekty prawne, medialne, edukacyjne, konsumenckie i marketingowe związane z zagadnieniami dotyczącymi Internetu, zakupów w sieci.

Odbyte w 2006 roku szkolenia uzupełniły i pogłębiły posiadaną przez Rzecznika wiedzę. Pozwoliły na skuteczniejsze rozpatrywanie spraw z zakresu ochrony konsumenta, a także na pozyskanie materiałów i publikacji dotyczących spraw konsumenckich, które udostępniane są konsumentom.

V. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym

Jednym z ważnych aspektów pracy rzecznika konsumentów jest działalność o charakterze edukacyjno – informacyjnym. Wysoki poziom ochrony konsumentów zależy bowiem od świadomości konsumentów i umiejętności korzystania z przysługujących uprawnień. Świadomy konsument będzie potrafił skutecznie dochodzić swoich roszczeń, tym bardziej, iż wielu przedsiębiorców nieznaną podstawowych regulacji prawnych z zakresu np.

sprzedaży konsumenckiej, udziela konsumentom nieprawdziwych, sprzecznych z przepisami informacji, wprowadzając ich w błąd.

Edukację konsumencką prowadzą na bieżąco, w trakcie prowadzonego poradnictwa indywidualnego. Uzyskując poradę, informację prawną każdy zainteresowany mieszkaniec powiatu otrzymuje pełną wiedzę w zakresie praw i obowiązków konsumentów i przedsiębiorców, obowiązujących przepisów prawnych. Konsumenti bezpośrednio zgłaszający się do Rzecznika otrzymują też broszury informacyjne, foldery, w których zamieszczone są informacje o prawach konsumentów. Dzięki tym publikacjom zwiększa się świadomość konsumentów i ich wiedza.

Druga forma edukacji skierowana była do ogółu konsumentów. Realizowano ją udzielając porad na łamach prasy lokalnej. Ta forma edukacji daje możliwości dotarcia do szerokiego kręgu odbiorców. Jest więc niezwykle pożyteczna w sytuacji, gdy poruszany problem dotyczy szerszego kręgu konsumentów, bądź gdy stosowane przez przedsiębiorców praktyki dotyczą wielu mieszkańców powiatu.

Zapoczątkowana w latach ubiegłych współpraca z redaktorami lokalnych gazet w roku 2006 układała się bardzo dobrze. Porady w sprawach konsumenckich znalazły swój stały kącik na łamach „Echa Tygodnia”. Artykuły o tematyce konsumenckiej ukazują się także w „Wiadomościach Powiatowych” i w „Euroregio Glacensis”. Dziennikarze naszych lokalnych mediów zwracali się z prośbą o komentarz do przedstawionych przez czytelników problemów. Współpraca przynosiła również efekty w postaci szybkiego załatwiania sprawy konsumenckiej zgodnie z moimi sugestiami i uzasadnionym żądaniem konsumentów. Tematyka poruszana w artykułach prasowych była bardzo zróżnicowana i dotyczyła m.in.:

- reklamacji towarów w ramach niezgodności towaru z umową i gwarancji,
- działalności sądów polubownych,
- usług bankowych,
- ubezpieczeń,
- usług telekomunikacyjnych,
- działalności Biura Informacji Kredytowej,
- sprzedaży rzeczy używanych.

VI. Wnioski i uwagi końcowe

1. Dla zapewnienia sprawnej realizacji zadań Powiatu Ząbkowickiego w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów, wykonywanych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów, koniecznym jest utrzymanie, co najmniej aktualnej obsady personalnej Biura – tj. Rzecznik Konsumentów i stażysta lub pracownik.

2. Dużą pomoc w realizacji zadań stanowi prawniczy program komputerowy LEX, który w ubiegłym roku został zakupiony do biura Rzecznika Konsumentów.

3. Osoby zwracające się do Rzecznika Konsumentów oczekują, że każdy ich problem zostanie natychmiast przez Rzecznika rozwiązany. Jako Powiatowy Rzecznik Konsumentów starałam się pomóc konsumentom w sposób maksymalnie skuteczny, lecz zdarzało się, że w przypadku ewidentnie złej woli sprzedawców, usługodawców pozostawała tylko droga sądowa, którą **traktuję jako ostateczność**. Rzecznik nie posiada uprawnień kontrolnych, nie może też w sposób jednostronny, władczy narzucać przedsiębiorcom określonych zachowań. Organem władnym do rozstrzygnięcia sporów konsumenckich są sądy powszechne i polubowne. Prowadzone przez Rzecznika Konsumentów mediacje (bezpośrednie, telefoniczne, jak również pisemne) są bardzo skuteczne i dlatego też większość zgłaszanych spraw można było rozwiązać na drodze pozasądowej.

4. Dotychczas nie korzystałam z możliwości sądowego przymuszenia przedsiębiorcy do udzielenia rzecznikowi informacji i wyjaśnień w sprawie. Kierowana w wystąpieniach informacja, iż zgodnie z art. 106 a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080 ze zmianami - **Kto, wbrew przepisowi art. 37 ust. 4, narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika, podlega karze grzywny**, mobilizuje przedsiębiorców do zajęcia stanowiska i ustosunkowania się do uwag i opinii Rzecznika.

5. Wiele spraw konsumenckich rozwiązuję poprzez bezpośrednie, najczęściej telefoniczne, kontakty z przedsiębiorcami. Taka forma pracy pozwala na szybkie zakończenie sporu, czy też skrócenie terminu załatwienia reklamacji. Wystąpienia pisemne kierowane są w razie ewidentnego uchylania się przedsiębiorcy od zaspokojenia roszczeń i ignorowania zgłoszeń kierowanych przez konsumentów.

6. Dużym utrudnieniem dla konsumentów z naszego powiatu jest ograniczony dostęp do rzeczoznawców. Większość Rzeczoznawców prowadzi swoje firmy na terenie Wrocławia, a kontakt z nimi wiąże się z koniecznością poniesienia dużych kosztów, np. koszt wykonania opinii butów 42 zł + 40 zł - koszt dojazdu do Wrocławia, co często daje kwotę niewiele mniejszą od ceny reklamowanego towaru. Dodatkową barierą jest brak możliwości przesłania butów paczką do Inspekcji Handlowej w Wałbrzychu. Wykonywane w latach ubiegłych opinie były bardzo pomocne w dochodzeniu roszczeń.

7. Konsumenci kierują serdeczne podziękowania, za szybkie, skuteczne załatwienie sprawy. Jest to bardzo miłe z ich strony. Często mówią, że powołanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów dla ochrony praw konsumentów jest bardzo zasadne. Stanowisko Rzecznika jest odbierane w Powiecie w sposób bardzo pozytywny. Rzecznik spełnia zadania zapewniając bezpłatną pomoc prawną mieszkańcom powiatu. Wielu mieszkańców nadal nie wie o funkcjonowaniu biura Rzecznika, twierdząc, że gdyby wcześniej (przed złożeniem reklamacji, czy przed wdaniem się w spór z przedsiębiorcą) wiedzieli o działalności Rzecznika, to na pewno uniknęliby niepotrzebnego stresu, zdenerwowania i straty czasu.

8. Pomimo prowadzenia edukacji konsumenckiej świadomość konsumentów nadal jest niewielka, a prawa konsumentów są naruszane przez przedsiębiorców. To konsumenci będąc bezsilni wobec nieuczciwych sprzedawców i producentów odwiedzają Rzecznika w biurze osobiście, bądź kontaktują się telefonicznie prosząc o szybką i skuteczną interwencję.

9. Poniższy wykres przedstawia liczbę osób, które w latach 2003 - 2006 skorzystały z porad i pomocy Rzecznika.

LICZBA OSÓB, KTÓRE SKORZYSTAŁY Z PORAD RZECZNIKA

