

UCHWAŁA Nr VII / 50 / 07
RADY POWIATU W PODDĘBICACH
z dnia 30 marca 2007 roku

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poddębicach za 2006 rok

Na podstawie art. 12 pkt 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2001 roku Nr 142, poz. 1592, z 2002 roku Nr 23, poz. 220, Nr 62, poz. 558, Nr 113, poz. 984, Nr 153, poz. 1271, Nr 200, poz. 1688 i Nr 214, poz. 1806, z 2003 roku Nr 162, poz. 1568, z 2004 roku Nr 102, poz. 1055) w związku z art. 38 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 roku Nr 86, poz. 804, Nr 60, poz. 535 i Nr 170, poz. 1652)

Rada Powiatu w Poddębicach uchwala co następuje:

§ 1. Zatwierdza się sprawozdanie dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poddębicach za 2006 rok w treści stanowiącej załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Sprawozdanie, o którym mowa w § 1, podlega ogłoszeniu na tablicy ogłoszeń Starostwa Powiatowego w Poddębicach

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Wiceprzewodniczący Rady



Janina Pucek

SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W PODDEBICACH ZA 2006 ROK

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

a. *formalno-prawne usytuowanie Rzecznika w powiecie,*

Ryszard Nowak jest Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów Powiatu Poddebickiego od dnia 1 czerwca 1999 roku (powołany na to stanowisko Uchwałą Nr VI/41/99 Rady Powiatu w Poddebicach z dnia 31 maja 1999 roku). Zgodnie z § 27 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Poddebicach przyjętego Uchwałą Nr VII/52/99 Rady Powiatu z dnia 30 sierpnia 1999 roku, do zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów, należy przede wszystkim:

- Zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów.
- Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz występowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.
- Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
- Udzielanie obywatelom w innych formach pomocy prawnej w zakresie ochrony praw konsumenta.

b. *struktura biura rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe),*

Powiatowy Rzecznik Konsumentów, zgodnie z posiadaną umową o pracę, wykonuje to zadanie w wymiarze 1/2 etatu. Posiada wykształcenie wyższe, a także wieloletnią praktykę na stanowiskach związanych z przestrzeganiem prawa, spełniając jednocześnie kryteria wyboru na stanowisko powiatowego rzecznika konsumentów.

Biuro Rzecznika jest obsługiwane jednoosobowo. Mimo niepełnego etatu, wszyscy interesanci są przyjmowani w sprawie porad w każdym dniu roboczym w czasie godzin pracy. W przypadku dłuższej nieobecności, przekraczającej 2 tygodnie, kwestie poradnictwa dla konsumentów i interesantów, zgodnie z Uchwałą Rady Powiatu, są realizowane przez wyznaczoną przez niego osobę – pracownika Starostwa. W wyjątkowych i bardziej skomplikowanych przypadkach, osoba zastępująca rzecznika, może skorzystać z pomocy prawnej Zespołu Radców Prawnych Starostwa Powiatowego. Tam też rzecznik, jak również osoba zastępująca, może w każdej chwili skorzystać ze zbioru przepisów prawnych LEX.

Godziny przyjęć interesantów są podane do publicznej wiadomości na stronie internetowej Powiatu www.powiat.poddebice.pl, w Biuletynie Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego, oraz na wywieszce na drzwiach Biura. Informacje o godzinach przyjęć interesantów są także często publikowane w prasie, przy okazji notatek prasowych o pracy Rzecznika, a także na planszy informacyjnej Poddebickiej Telewizji Kablowej.

Kontakt telefoniczny codziennie (w dni robocze) pod numerami telefonów 678-28-06,

II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

1. Zapewnianie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

a. ogólna charakterystyka problemów z jakimi zgłaszali się konsumenci,

W 2006 roku do Rzecznika zgłaszali się konsumenci z bardzo różnymi problemami i zapytaniem. Większość z nich dotyczyła spraw czysto konsumenckich, głównie zaś z zakresu szeroko pojętej reklamacji towarów i usług. Konsumenci, jak co rok, zwracali się także z zapytaniem w innych kwestiach prawnych, oczekując porady odnośnie sposobu postępowania i możliwości załatwienia sprawy. Rzecznik przyjmował zgłoszenia interesantów i udzielał porad w jaki sposób sprawę należy właściwie załatwić, zaś w większości przypadków interweniował pisemnie lub osobiście.

Podstawowym problemem, zgłaszanym przez konsumentów, były kwestie wynikające z niedotrzymywania warunków gwarancji na zakupiony towar, niewłaściwe potraktowanie konsumenta przez sprzedawcę w trakcie załatwiania formalności związanych z reklamacją, bądź załatwienie reklamacji w sposób nie satysfakcjonujący konsumenta. W przypadku zgłoszeń dotyczących wadliwie wykonanej usługi, konsumenci oczekiwali zwłaszcza jednoznacznej interwencji rzecznika, zmierzającej do realizacji ustaleń umowy w sposób rzetelny, przy zachowaniu tych samych nakładów finansowych ze swej strony.

Od co najmniej dwóch lat, zauważalny jest wzrost zainteresowania mieszkańców Powiatu instytucją rzecznika. Wzrost ilości porad wynika z faktu pojawienia się w szerszym wymiarze, problematyki konsumenckiej w mediach, ale także z faktu, że dotychczasowi interesanci biura rzecznika rozpowszechniają między sąsiadami i znajomymi informacje o pozytywnym załatwieniu ich trudnych, bądź bardzo skomplikowanych spraw. Ponadto polski rynek towarów konsumpcyjnych, jest w coraz większym zakresie zasilany towarami produkowanymi w krajach trzeciego świata, gdzie jakość wykonania towaru jest często sprawą drugorzędną.

Nadto 24,8% zgłoszeń i udzielonych porad konsumenckich w roku 2006. dotyczyło towarów z branży spożywczej, co jest swego rodzaju nowością w szerokiej gamie udzielanych porad. Wynika to z całą pewnością ze wzrostu świadomości konsumenckiej, ale także z faktu, że produkty spożywcze są coraz droższe i każdy zakup większej ilości towarów, uszczupla w sposób istotny budżet każdego gospodarstwa domowego. Dzięki interwencjom rzecznika, po zgłaszanych skargach i zapytaniach o możliwości reklamowania towarów spożywczych, wydaje się, że poprawił się stan oferowanych w sprzedaży artykułów przeterminowanych. Kwestie te pozostają również pod nadzorem Stacji Sanitarno- Epidemiologicznej oraz Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Sieradzu, z którymi rzecznik utrzymuje bieżący kontakt.

Nastąpił także, w porównaniu do roku 2005, wzrost ilości zgłoszeń i próśb o interwencję w sprawach różnego rodzaju usług. Porady w tych sprawach stanowiły 45,6% wszystkich porad (w 2005 roku około 22%). Wynika to z pewnością z szerszej informacji w środkach masowego przekazu, gdzie w różnych audycjach dla konsumentów podawane są szczegółowe przykłady złego postępowania firm usługowych i wymieniane są prawa konsumenta w tym zakresie. Inną kwestią jest, że ceny usług w naszym rejonie nie należą do niskich, wobec niezbyt dużej ilości firm usługowych w niektórych branżach.

Także w rozmowach w trakcie pobytu w biurze rzecznika, wielu konsumentów powołuje się na przykłady podawane w audycjach radiowych, telewizyjnych, czy też artykułach pra-

sowych. Można także uznać, że wzrost świadomości konsumenckiej wynika w sposób istotny ze zwiększającej się dostępności do Internetu, co także potwierdzają w rozmowach konsumentów, sprzedawcy, właściciele firm usługowych.

b. Charakter udzielonej pomocy prawnej (porady telefoniczne, pomoc bezpośrednia w biurze rzecznika),

Najczęściej porady były udzielane telefonicznie. Stanowiły one około 65 % ogółu udzielonych porad. Zdarzało się dosyć często, że konsument po wstępnej rozmowie z rzecznikiem i nieudanej próbie osobistego załatwienia swojej sprawy, zgłaszał się osobiście do rzecznika, z prośbą o pomoc. W 2006 roku Rzecznik udzielił ogółem 1113 porad co uważa się za wskaźnik bardzo wysoki i porównywalny do roku poprzedniego. Tym bardziej, że przewlekła choroba i konieczność wykorzystania urlopu, wyeliminowały rzecznika z pracy na ponad 4 miesiące. W ogólnej liczbie porady dotyczące reklamacji zakupionych dóbr wyniosły 56,8% (632 porad), zaś w zakresie wszelkiego rodzaju usług, 43,2% (481 porad). Porady dotyczyły reklamacji usług, ale także możliwości wyegzekwowania od usługodawcy zmiany stanowiska w przypadku odmowy załatwienia reklamacji.

Zakres tematyczny porad był bardzo szeroki. Najlepiej świadczą o tym dane statystyczne, wskazujące procentowy udział porad w poszczególnych rodzajach towarów:

- reklamacje artykułów spożywczych – 157, tj. 24,8%
- reklamacje towarów z branży RTV i AGD – 126, tj. 20,8%,
- reklamacje odzieży – 101, tj. ok. 16%,
- reklamacje obuwia – 89, tj. ok. 15%,
- reklamacje mebli – 42, tj. ok. 6,2%,
- reklamacje samochodów i części samochodowych (pokrewne) – 41, tj. ok. 6,2%.

Pytania dotyczyły głównie następujących problemów:

- jak właściwie załatwić sprawę reklamacji konkretnego towaru (głównie art. spożywcze, sprzęt AGD i RTV, odzież i obuwie),
- zapytanie czy sprzedawca postąpił właściwie podczas załatwienia konkretnej sprawy reklamacyjnej, oraz zgłoszenie się z prośbą o interwencję w przypadku jednorazowego odmownego załatwienia reklamacji,
- zapytanie o okresy dopuszczalności dochodzenia roszczeń z tytułu gwarancji, oraz o sposobie dochodzenia roszczeń,
- wyjaśnienie wątpliwości dotyczących interpretacji przepisów konsumenckich przez sprzedawców, zakłady usługowe, firmy,
- zgłoszenie reklamacji wszelkich usług, zwłaszcza zaś duża w 2006 roku, ilość zgłoszeń w zakresie świadczonych usług przesyłu energii elektrycznej.

Były także porady dotyczące praw konsumentów załatwiane bezpośrednio w Biurze Rzecznika. Porad takich na przestrzeni całego 2006 roku było 428 (rok wcześniej 319, zaś w 2005 roku 172). Osobiste zgłoszenia konsumentów były bardziej skomplikowane i zwykle wymagały bezpośredniej interwencji Rzecznika w sklepie, zakładzie usługowym lub firmie produkcyjnej. Często zgłoszenia w biurze rzecznika konsument dokonywał dopiero po wyczerpaniu własnych działań, kończących się odmową przyjęcia reklamacji, lub odmową uwzględnienia żądań konsumenta. W takich przypadkach jedynym rozwiązaniem, była pisemna interwencja rzecznika (często kilkakrotna), lub interwencja osobista. W trakcie spotkań

w biurze rzecznika istnieje możliwość przesłania dokumentacji, sprawdzenia i ustalenia wszystkich szczegółów, a także uzgodnienia z konsumentem szczegółów jego oczekiwań.

Rzecznik podejmuje również interwencje w trakcie odbywającego się targu (jedyne w Poddębicach). Wtedy także zgłasza się do niego wielu konsumentów, którzy bądź mają aktualnie problem z reklamacją, bądź też chcą dowiedzieć się jaki przysługują im uprawnienia. Obserwacje rzecznika w trakcie dni targowych, a także zgłoszenia konsumentów, stanowią źródło współpracy rzecznika z Inspektorem Inspekcji Handlowej w Sieradzu i SANEPID.

c. struktura udzielanych porad (tabela nr 1)

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

Wyszczególnienie	Ogółem	Załatwione:		W trakcie załatwiania
		Pozytywnie	Odmownie	
Bankowe	32	30	2	-
Ubezpieczeniowe	47	44	2	1
Telekomunikacyjne + TV	52 + 28	50 + 28	1 + 0	1 + 0
Motoryzacyjne	30	30	-	-
Energetyczne	67	65	1	1
Pralnicze	13	13	-	-
Budowlane(stolarstwo, remont)	71	70	1	-
Inne z dziedziny usług	141	131	8	2
Usługi ogółem:	481	460	16	5
Artykuły GD i RTV	126	120	5	1
Artykuły spożywcze	157	155	2	-
Odzież i obuwie	101	98	3	-
	89	81	8	-
Razem ww. towary:	473	454	18	1
Inne reklamowane towary:	159	154	4	1
w tym, m.in.:				
Samochody i części	41	39	2	-
Meble	42	40	1	1
Komputery i części	30	29	1	-

d. krótki opis kilku najciekawszych spraw z tej kategorii, ze wskazaniem podstawowych problemów wiążących się z udzielanymi poradami prawnymi.

1. W zakresie usług telekomunikacyjnych – mieszkaniec powiatu złożył wypowiedzenie umowy świadczenia usługi Neostrada TP w grudniu 2005 roku. Wypowiedzenie to było w

formie pisemnej, zostało przesłane w takiej formie listem poleconym, zgodnie z zasadami określonymi w regulaminie tej usługi. Rezygnacja została wysłana na adres otrzymywany w korespondencji dotyczącej Neostrady. Wcześniej jednak, konsument składał również reklamacje w „Błękitnej Linii TP” pod numerem 9393. Mimo tego jednak w maju 2006 roku, po ponad półrocznym okresie milczenia i rzeczywistym wyłączeniu Konsumenta z dostępu do Internetu, otrzymał on pismo wzywające do natychmiastowej zapłaty za świadczone usługi. Rzecznik wystosował kilka pism do działu obsługi klienta, co w efekcie doprowadziło do jednoznacznego przeproszenia konsumenta. W korespondencji TPSA tłumaczyło, iż klient wysłał rezygnację pod niewłaściwy adres. Z analizy materiałów wynikało jednak, że tak potężna firma, jaką jest TPSA, działa na zasadzie odrębności poszczególnych pionów. Zwłoka w zapłacie powoduje przekazanie sprawy do działu obsługi należności trudnych, a następnie do windykacji, która z kolei egzekwuje należność nawet w przypadku podjęcia korzystnej dla klienta decyzji przez Biuro Obsługi Klienta.

2. Do biura rzecznika zgłosiła się mieszkanka powiatu, która w 2005 roku dokonała zakupu w jednym ze sklepów, kompletu garnków stalowych. Garnki kosztowały ją prawie 400 złotych. Po pierwszym użyciu dwóch garnków, stwierdziła, że w jednym z nich dno garnka jakby odkleiło się od reszty, natomiast drugi zniekształcił się, zrobił jajowaty, że nie można było na nim umieścić pokrywki. Gdy załatwiała formalności reklamacyjne we własnym zakresie, uzyskała informację od sprzedawcy, że widocznie gotowała w nich posiłki bez wody i to stanowiło przyczynę uszkodzenia garnków. Po interwencji rzecznika sprzedawca pokusił się o wysłanie garnków do dystrybutora i w kwietniu 2006 roku konsumentka otrzymała zupełnie nowy komplet garnków, nieco innego wytwórcy, które służą jej z powodzeniem do dziś. Otrzymane nowe garnki były w wyższej cenie niż reklamowane.

3. W maju 2006 roku, w trakcie pokazu promocyjnego wykonywanego poza siedzibą firmy konsumentka dokonała zakupu kołdry z wełny. Zgodnie z deklaracją promujących wyrób, a także adnotacjami w warunkach kupna- sprzedaży dla wyrobów tej firmy, miał to być produkt dobrej jakości i wolny od wad fizycznych. Klientka za kołdrę zapłaciła gotówką kwotę 928 złotych. W dwa dni od momentu zakupu, konsumentka stwierdziła, że z kołdry wychodzą mole. Gdy przyjrzała się dokładnie, stwierdziła, że jest ich wewnątrz bardzo dużo, ponieważ pojawiało się ich coraz więcej. Tym bardziej było to dla niej przykre doświadczenie, że kołdra nie należała do rzeczy tanich, zaś promujący wyroby firmy, również zapewniali o wysokiej jakości jej wyrobów. Nieco poruszona takim niecodziennym zjawiskiem konsumentka, wysłała pisemną reklamację, w której opisała swoje uwagi odnośnie zakupionej kołdry. Otrzymała telefonicznie informację, że przedstawiciel firmy zgłosił się do niej, celem wyjaśnienia problemu. Ponieważ w międzyczasie konsumentka była telefonicznie informowana o rzekomym wypadku drogowym przedstawicieli firmy, bądź braku możliwości dojazdu, zaczęła rozważać możliwość odstąpienia od umowy i całkowitego zwrotu kołdry, gdyż takie uprawnienie jej przysługiwało. Doszła jednak do wniosku, że jest to kołdra o właściwościach zdrowotnych i chciałaby taką posiadać, jednak bez legowiska moli. Po dwukrotnej (pisemnej i telefonicznej) interwencji rzecznika w domu konsumentki zjawili się przedstawiciele firmy i przekazali jej nową kołdrę, zaś przedstawiciel firmy dodatkowo przeprosił ją telefonicznie za incydent.

4. Mieszkanca powiatu zamówiła w firmie meblarskiej spoza terenu powiatu, usługę wykonania zabudowy kuchni. Uzgodniła z właścicielem zakładu wszystkie szczegóły. Zaraz po skończeniu prac stwierdziła jednak szereg uchybień i nieprawidłowości, które były sprzeczne z zawartą umową. Zgłaszane usterki przez niemal pół roku nie zostały usunięte. Między in-

nymi źle zostały zamontowane elementy przy kuchni, oraz zmywarce. Szuflada znajdująca się w części stojących szafek, posiadała inny odcień, niż reszta elementów, a dorabiane na wymiar szafki kończące jedną stronę w pomieszczeniu, zostały tak skonstruowane, że były różnych wymiarów. Całość wykonania sprawiała wrażenie bardzo niesolidnego i nieestetycznego. Na interwencje telefoniczne konsumentka otrzymywała zapewnienia, że wady zostaną usunięte. Zwłokę w szybkim załatwieniu reklamacji, tłumaczono odległością, bardzo ciężką zimą i złymi warunkami komunikacyjnymi. Z tych też względów konsumentka cierpliwie czekała na poprawę pogody, aż w pewnym momencie, kiedy usiłowała dodzwonić się na podany jej numer telefonu firmy, nikt nie odbierał telefonu. Po interwencji rzecznika w terminie 2 tygodni usługa została poprawiona zgodnie z życzeniami konsumentki.

5. Wiele spraw dotyczyło działań Zakładu Energetycznego w Sieradzu. Według zgłaszających się Konsumentów chodziło o bezpodstawne pomawianie ich o nielegalny pobór prądu przez Zakład Energetyczny w Sieradzu. Prowadząc takie sprawy konsumenckie w roku ubiegłym zarzucałem Zakładowi Energetycznemu, że takie posądzenia o kradzież prądu, bez jakiegokolwiek udokumentowania faktu kradzieży, jest działaniem bezprawnym i pozostającym w sprzeczności z obowiązującymi w Polsce przepisami prawa. W wielu sprawach po interwencji rzecznika, wspieranych także przez Urząd Regulacji Energetyki w Łodzi, Zakład Energetyczny wycofywał się z roszczeń finansowych. Sprawy wyglądały dość dziwnie, gdyż po dość krótkim okresie czasu, po kontroli, odbiorca energii otrzymywał pismo wzywające do zapłaty kary umownej, wynikającej z taryf zatwierdzonych przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, w kwotach od ok. 2 tysięcy, do niemal 5 tysięcy złotych. Jednocześnie nakazywano w dość krótkim terminie dokonanie „wyprowadzenia instalacji na zewnątrz budynku”, zgodnie z obowiązującymi przepisami budowlanymi, co dla przeciętnego odbiorcy stanowi dodatkową dolegliwość finansową w kwotach nie niższych niż 5000 złotych. Praktyka taka pozostaje w sprzeczności z przepisami prawa. Aktualnie opracowywane są wystąpienia do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów a także Rzecznika Spraw Obywatelskich o podjęcie stosownych działań.

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

a. ogólna charakterystyka tematów interwencji z jakimi Rzecznik występował do przedsiębiorców,

Pisemne wystąpienia rzecznika do przedsiębiorców i właścicieli prywatnych placówek handlowych i usługowych dotyczyły głównie reklamacji towarów i usług. Szczegółowe rozmowy rzecznika z każdym konsumentem pozwalały na wyciągnięcie stosownych wniosków i ustalenie mniej lub bardziej istotnych uchybień w postępowaniu sprzedawców lub usługodawców. Dokładne analizy poszczególnych przypadków i konfrontacja z przepisami prawa, dawały podstawę do kierowania konkretnych wystąpień. W zależności od postawy przedsiębiorcy, bardzo często zachodziła konieczność kilkakrotnej interwencji rzecznika i występowania z bardziej szczegółowymi żądaniem.

Na podstawie dokumentacji, będącej w posiadaniu konsumenta, rzecznik wypracowywał odpowiednią metodę dochodzenia roszczeń, w formie wystąpienia pisemnego, w którym wykazywał wszelkie niedociągnięcia i nieodpowiednie zachowania przedsiębiorcy powodujące naruszenie funkcjonujących procedur. W wielu przypadkach zachodziła konieczność zapoznawania właścicieli firm usługowych oraz sklepów, z funkcjonującymi i obowiązującymi ich i konsumentów przepisami prawa. Zwykle po takiej interwencji pisemnej lub osobistej roz-

omowie, sprawy konsumentów były załatwiane pozytywnie. W pojedynczych przypadkach nie było już możliwości zmiany decyzji odmownej, co wynika z wyżej zamieszczonej tabeli. Powodem były źle przeprowadzone czynności przez samych konsumentów, które w efekcie prowadziły do zamknięcia drogi do kolejnych czynności w sprawach.

Z działań rzecznika i podejmowanych przedsięwzięć wynika, że handlowcy, przedsiębiorcy i firmy działające na terenie powiatu, w wielu przypadkach usiłują zrzucić odpowiedzialność za wady towaru, na serwisantów, dystrybutorów, lub hurtowników. Chcą w ten sposób uniknąć skomplikowanych procedur dochodzenia roszczeń z ich strony. W sposób umiejętny korzystają z niezbyt pełnej znajomości prawa konsumenckiego przez konsumentów i w przypadkach zgłoszeń reklamacyjnych próbują im wyperswadować, że ich sprawa jest niemożliwa do pozytywnego załatwienia, skomplikowana lub nieuzasadniona. Bronią się w ten sposób przed wykonaniem dodatkowych działań wynikających z konieczności wyegzekwowania od producenta lub hurtownika, pozytywnego załatwienia reklamacji.

Obserwując jednak poziom świadomości konsumenckiej należy stwierdzić, że wiedza konsumentów w tym zakresie ulega znaczącej poprawie. W wielu przypadkach indywidualne działania konsumentów są podejmowane przez nich właściwie, jednak niezbyt szeroka znajomość prawa, nie pozwala im często na pozytywne załatwienie sprawy.

b. charakter prawny wystąpień (wezwania, prośba o informacje, mediacje, inne),

Rzecznik konsumentów powiatu poddębickiego występował w sprawach konsumenckich w formie mediacji, uzyskując wysoką skuteczność kierowanych wystąpień, jak również działań osobistych. W swoich pisemnych wystąpieniach rzecznik wskazywał na istotne uchybienia w przepisach, przekroczenia terminów, bądź niedotrzymanie postanowień wynikających z ogólnych przepisów prawnych i dokumentów gwarancyjnych. Wzywał przedsiębiorców do udzielenia szczegółowych informacji, wskazując jednocześnie na popełnione błędy i niedociągnięcia. W wielu przypadkach już w takiej formie wystąpienie okazywało się wystarczające i kończyło się pozytywnym załatwieniem sprawy.

Rynek handlowy i usługowy w powiecie poddębickim jest dość rozbudowany, co jednak ma duży wpływ na jakość obsługi i podchodzenia do spraw konsumenckich. W małych środowiskach przedsiębiorcy w obawie przed wyeliminowaniem z rynku, nie mogą lekceważyć spraw konsumentów. Ich nieudolne próby uniknięcia procedur reklamacyjnych wynikają głównie z chęci uniknięcia konieczności bardzo kłopotliwej i często czasochłonnej pertraktacji z producentami towarów i hurtowniami. Z tych też powodów często postępowanie rzecznika mogło ograniczać się do mediacji ustnych, dokonywanych osobiście w obecności konsumenta, bądź też za jego pełnomocnictwem, bez jego bezpośredniego udziału.

W 216 przypadkach rzecznik stosował formę pisemnego wezwania przedsiębiorcy do zmiany decyzji i właściwego zajęcia się problemem zgłoszonym przez konsumenta (w 2005 roku - 186, w 2004 roku - 84 wniosków pisemnych do sprzedawców i przedsiębiorców). Wezwania te tylko w kilku, pojedynczych przypadkach nie przyniosły efektu pozytywnego. W 24 przypadkach zastosowano pisemną prośbę o udzielenie dodatkowych informacji (bez wykazywania błędów i składania wniosków w imieniu konsumenta) i ta forma także zakończyła się właściwym podejściem sprzedawcy, bądź usługodawcy do zgłaszanego problemu, a w efekcie do pozytywnego załatwienia sprawy. Wytknięcie popełnionych błędów powodowało, że sprzedawcy, czy też właściciele punktów sprzedaży, podejmowali działania zmierzające do zadośćuczynienia żądaniom konsumentów. Stwierdzenia przez rzecznika różnych niedoskonałości i uchybień, powodowały, że sprzedawcy z zainteresowaniem zaglądali do przepisów prawnych i wprowadzali do swojej praktyki oczekiwane sposoby postępowania i procedury.

Niejednokrotnie poza osobistym spotkaniem rzecznika ze sprzedawcą, zachodziła konieczność wystosowania wystąpienia pisemnego, w celu zobligowania sprzedawcy do spełnienia oczekiwań konsumenta i dopełnienia ciążących na sprzedawcy terminach.

c. przedmiotowa struktura wystąpień kierowanych do przedsiębiorców (tabela nr 2),

Tabela nr 2: Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw interesów konsumentów- przedmiotowa struktura wystąpień.

Wyszczególnienie	Wystąpienia ogółem	Załatwione pozytywnie	Załatwione negatywnie
Banki	11	10	1
Towarzystwa ubezpieczeniowe	26	25	1
Przedsiębiorstwa telekomunikacyjne + telef. komórk	43	41	2
Telewizje kablowe + cyfrowe	6	6	-
Spółdzielnie mieszkaniowe, wspólnoty mieszk.	3	3	-
RAZEM:	89	85	4
Handel detaliczny, w tym:			
Sklepy i firmy obuwnicze	18	15	3
Sklepy i firmy odzieżowe	13	12	1
Sklepy RTV i AGD	26	24	2
Sklepy meblowe	3	3	-
Hiper- super- markety	11	10	(1 w toku)
Inne	23	20	2 + (1 w toku)
RAZEM:	94	84	8 + (2 w toku)
Usługi, w tym:			
Remontowo- budowlane	14	14	-
Motoryzacyjne	5	5	-
Informatyczne i komputerowe	2	2	-
Inne	12	12	-
RAZEM:	33	33	-

d. krótka charakterystyka najciekawszych spraw z tej kategorii.

1. Konsumentka dokonała w jednym z zakładów stolarskich, zakupu drzwi wraz z usługą montażu. W niedługim czasie po założeniu, drzwi były już pierwszy raz reklamowane. Konsumentka stwierdziła, że nie są one szczelne. Zgłosiła również swoje uwagi odnośnie sposobu dokonania montażu, w szczególności zaś uszkodzenie paneli w pobliżu miejsca montażu drzwi, jak również nie zabezpieczenie zdemontowanej bariery na klatce schodowej. Konsumentka zgłaszała także uwagi odnośnie ogromnej nieszczelności drzwi, powodujących nadmierne wietrzenie mieszkania, a także absolutne pozbawienie drzwi możliwości tłumienia hałasów z zewnątrz mieszkania. Usługodawca zaopatruje się w drzwi w łódzkich marketach i u dystrybutorów na terenie całego kraju, handlujących tym asortymentem produkowanym także w Korei i innych egzotycznych krajach. Wprawdzie drzwi takie są tańsze, niż z produkcji krajowej, jednak technologia i jakość ich wykonania w znacznym stopniu różnią się od wyrobów polskich. Reklamacja drzwi trwała w sumie ponad 5 miesięcy. Gdy konsumentka zgłosiła się do rzecznika, w krótkim czasie drzwi zostały wymienione na nowe (droższe i bardziej ekskluzywne), zaś wszystkie czynności wykonane na koszt zakładu.

2. Konsument z terenu gminy Poddębice zakupił w jednym z łódzkich marketów, w salonie z obuwiem firmowym, buty sportowe, codzienne, znanej firmy obuwniczej. Już po 3 miesiącach zgłosił reklamację u sprzedawcy, żądając wymiany butów na nowe, ponieważ uznał, że powstałych wad nie można naprawić. Z opinii rzeczoznawcy, realizującego dla sprzedawcy czynności z zakresu reklamacji wynikało, że uznał on zgłoszone wady, jako typowe zmiany wynikające z użytkowania. Z opinią tą nie zgodził się jednak rzecznik, gdyż ten model butów został wyprodukowany z myślą o wykorzystywaniu do treningów na twardych nawierzchniach, a więc w warunkach zdecydowanie trudnych. Nadto krótki okres użytkowania butów świadczył o tym, że deklarowany przez producenta okres gwarancyjny (2 lata), był absolutną fikcją. Buty wykonano w Filipinach, jednak to ich marka decydowała o cenie i okresie gwarancyjnym. Po interwencji rzecznika sprzedawca wysłał buty do ponownej oceny i konsument w czasie 3 tygodni otrzymał w sklepie nową parę podobnych butów.

3. Mieszkaniec powiatu poddębickiego, kupił w jednym z łódzkich sklepów ze sportową odzieżą, spodnie męskie typu jeans, bardzo znanej firmy odzieżowej. Kiedy po miesiącu ich użytkowania zauważył, że w trakcie wkładania spodnie pękły wzdłuż szwów, przeżył szok. Za spodnie zapłacił 239 złotych. Złożył reklamację u sprzedawcy domagając się zwrotu gotówki, lub wymiany spodni na wolne od wad. Po 2 tygodniach konsument otrzymał w sklepie decyzję odmowną, nie uwzględniającą żądań. Poparte było to decyzją rzeczoznawcy producenta spodni, z której wynikało, że spodnie nie posiadały wad ukrytych, zaś uszkodzenie było dokonane w sposób mechaniczny, poprzez niewłaściwe użytkowanie spodni. Kiedy w swoim wystąpieniu rzecznik wskazał na poważne uchybienia w sposobie załatwienia reklamacji, a także bardzo nieprofesjonalne podejście do problemu przez rzeczoznawcę, w ciągu kilku dni konsument został telefonicznie powiadomiony przez właściciela sklepu, by zgłosił się po nowe spodnie lub gotówkę. Skorzystał oczywiście z gotówki.

4. Do biura rzecznika zgłosił się mieszkaniec powiatu z prośbą o poradę, gdyż na adres jego matki wpłynęło pismo z firmy windykacyjnej, domagającej się natychmiastowego uiszczenia na jej rzecz kwoty 34 złotych, za zobowiązania finansowe jej męża. Nie pomogło telefoniczne poinformowanie firmy, że mąż zmarł niemal rok wcześniej, a wręcz przeciwnie firma zagroziła obciążeniem kosztami na łączną kwotę ponad 10-krotnie większą niż żądana należność. Dla konsumentki dziwne było, że jej mąż mógł posiadać jakieś zaległości finansowe, gdyż przez ostatnie dwa lata chorował i nie wyjeżdżał poza miejsce zamieszkania (większość czasu spędzał w łóżku). Dopiero po pisemnej interwencji rzecznika firma stwierdziła, że sprawy nie było i przeprosiła konsumentkę za niewłaściwe postępowanie pracownika, który w rozmowach telefonicznych z nią był bardzo arogancki, opryskliwy i nie próbował ustalić stanu faktycznego.

5. Konsument zlecił firmie z województwa lubuskiego wymianę drzwi wejściowych do mieszkania w bloku, na drzwi pełne, drewniane, wraz z wizjerem panoramicznym, klamką, zamkiem podklamkowym Gerda oraz metalową futryną z dwoma blokadami antywłamaniowymi. Takie drzwi zostały zaproponowane przez przedstawicieli firmy - akwizytorów. Za powyższe drzwi, wraz z montażem Konsument miał zapłacić 850 złotych. Zakup został uzgodniony w formie skredytowania usługi przez bank. Kiedy jednak pracownicy zakończyli prace, okazało się, że nowe skrzydło drzwi zostało zamocowane do już istniejącej futryny, na dwóch zawiasach (nie na trzech jak drzwi tej wagi i klasy), co wynikało ze specyfikacji usługi. Dopiero kilka dni po usłudze konsument doszedł do wniosku, że pracownicy ułatwili sobie zadanie, a ponadto zyskali w ten sposób futrynę, za którą on i tak musiał zapłacić.

Z rozmów z innymi mieszkańcami miasta, którzy również skorzystali z oferty tej firmy wyni-

kało, że byli oni zadowoleni z wymiany drzwi. W swoim wystąpieniu rzecznik domagał się, by firma uczyniła zadość oczekiwaniom konsumenta i wykonała usługę zgodnie ze zleceniem. Rzeczywiście w ciągu kilku dni specjaliści z firmy wykonali usługę wzorowo i starszy pan, który w dniu poprzedniego montażu miał słabszy dzień, był z usługi zadowolony.

6. Mieszkaniec powiatu dokonał zakupu w punkcie obsługi jednego z operatorów telefonii komórkowej w Poddębicach modemu do odbioru Internetu według promocyjnego pakietu. Zgodnie z posiadaną dokumentacją w dniu podpisania umowy Konsument otrzymał modem i dalej postępował zgodnie z instrukcją i zaleceniami pracownika punktu sprzedaży. Okazało się jednak, że modem ten nie działa i nie można w miejscu zamieszkania konsumenta wykonać logowania do internetu. W tej sytuacji Konsument zareklamował modem i otrzymał inny egzemplarz, który również nie działał. Złożył więc drugą reklamację. W rozmowie z pracownikiem punktu prosił, by podłączenia do sieci Internetu dokonał przedstawiciel serwisu operatora. Zaniepokojony taką sytuacją i odmową pomocy w instalacji, wystosował pisemną reklamację do centrali operatora z prośbą o rozwiązanie umowy wobec braku możliwości skorzystania z Internetu. Na tą reklamację Konsument nie otrzymał żadnej odpowiedzi, natomiast otrzymywał na bieżąco faktury, których wartość wyniosła już ponad 400 złotych. Dodatkowo, wobec nieopłacenia faktur operator nałożył na konsumenta karę w wysokości 1000 złotych. Wtedy konsument zgłosił się do rzecznika. Pisemne jego wystąpienie spowodowało, że operator rozwiązał umowę, anulował wszystkie faktury i nałożoną karę finansową i zwrócił się z prośbą do klienta o dostarczenie modemu do punktu obsługi, gdzie został on nabyty.

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

a. powództwa wytaczane przez Rzecznika na rzecz konsumentów - ogólna charakterystyka,

Rzecznik Konsumentów Powiatu Poddębickiego w 2006 roku nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów. Nie występowała taka potrzeba.

b. pomoc prawna w zakresie przygotowania pozwów sądowych wnoszonych indywidualnie przez konsumentów - ogólna charakterystyka,

W ciągu całego roku rzecznik udzielił pomocy 8 konsumentom w przygotowaniu pozwu sądowego. Wolą konsumentów było, aby udzielić jedynie pomocy w sformułowaniu pozwu i udzielić porady prawnej.

c. struktura powództw wytaczanych na rzecz konsumentów (tabela nr 3),

Nie było.

d. krótka charakterystyka wniesionych powództw, ze szczególnym uwzględnieniem tych, które dotyczą szerszego kręgu konsumentów (sprawy o charakterze grupowym, publicznym).

Nie było.

4. Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów.

a. Wnioski o wszczęcie postępowania wyjaśniającego i antymonopolowego składane do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

Nie występowało z wnioskiem o wszczęcie postępowania wyjaśniającego. Wobec powtarza-

jących się na terenie powiatu przypadków o finansowych roszczeniach zakładów energetycznych wobec odbiorców, uzasadnianych rzekomo nielegalnym poborem energii elektrycznej, rzecznik wystosował 4 wystąpienia do Urzędu Regulacji Energetyki w Łodzi z prośbą o podjęcie działań w zakresie dowolnej interpretacji przepisów prawnych przez Zakład Energetyczny w Sieradzu, oraz wpłynięcie na właściwe traktowanie odbiorców energii przez ten Zakład. Niespójność i różna interpretacja zbyt mało szczegółowych przepisów ustawy stały się powodem nękania odbiorców energii konsekwencjami finansowymi, z których w wielu przypadkach Zakład Energetyczny musiał się wycofać.

b. inicjatywy podejmowane wspólnie z Inspekcją Handlową, Inspekcją Sanitarną, dotyczące ochrony przed naruszeniami praw konsumentów (np. wspólne kontrole przestrzegania realizacji prawa do gwarancji i rękojmi w dużych sklepach, itp.).

W 2006 roku nie przeprowadzano wspólnych działań z organami Inspekcji Handlowej ani Inspekcji Sanitarnej dotyczących ochrony przed naruszeniami praw konsumentów. Współdziałanie z tymi organami ograniczało się jedynie do wymiany poglądów oraz sygnalizowania problemów wskazywanych przez konsumentów w rozmowach z rzecznikiem – wskazywanie placówek, w których sprzedawany jest towar przeterminowany, w złych warunkach sanitarnych, gdzie oszukuje się klienta na wadze, gatunku itp. Informacje te zostały wykorzystane przez te instytucje do planowania czynności kontrolnych.

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

a. współpraca w zakresie edukacji konsumenckiej w szkołach,

Nie realizowano ze względu na brak czasu i możliwości.

b. bezpośrednie kontakty z konsumentami w mniejszych miejscowościach na terenie powiatu (np. spotkania informacyjne, połączone z udzielaniem porad konsumentom),

Nie realizowano spotkań informacyjnych z grupami konsumentów. Rzecznik wielokrotnie spotykał się jednak z konsumentami indywidualnie, po wcześniejszych uzgodnieniach telefonicznych lub uzgodnieniu w trakcie wizyty konsumenta w biurze rzecznika. W kilku przypadkach wizyta rzecznika w domu konsumenta była nieodzownym elementem realizacji podjętych czynności reklamacyjnych i mediacji. Dotyczyło to głównie przypadków reklamowania usług rzemieślniczych. Rzecznik brał udział w wizjach dokonywanych przez przedstawicieli tych firm – zakładów, mających na celu ustalenie szczegółu prac naprawczych i uzupełniających.

c. współpraca z mediami w celu propagowania praw konsumentów (wywiady telewizyjne, radiowe, prasowe- w szczególności mające charakter poradnika konsumenckiego, publikacje prasowe dotyczące praw konsumentów, inne).

Rzecznik Konsumentów w okresie 2006 roku trzykrotnie udzielał wywiadów dla Poddębickiej Telewizji Kablowej, w których poruszał najistotniejsze problemy konsumentów, a także informował o nowych uregulowaniach prawnych w prawie konsumenckim. Ponadto w ramach współpracy z redaktorem Dziennika Łódzkiego, w okresie całego roku, kilkakrotnie

przekazywano omówienia poważniejszych spraw konsumenckich. W trakcie wywiadów telewizyjnych rzecznik przekazywał wskazówki dla konsumentów w zakresie dochodzenia własnych praw i omawiał szczegółowo w jakich warunkach występowanie z roszczeniami wobec sprzedawców jest wskazane, jakie dokumenty należy posiadać i jakie realizować czynności.

6. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

a. udział w posiedzeniach rady powiatu, innych organach władz powiatowych,

Rzecznik kilkakrotnie uczestniczył w posiedzeniach Rady Powiatu. Nie bierze on udziału w organach władz powiatowych.

b. zgłaszanie projektów uchwał na posiedzeniach władz powiatowych,

Nie stosowano.

c. opiniowanie uchwał Rady Powiatu, w szczególności dotyczących tematyki ochrony konsumentów.

Nie odnotowano w 2006 roku uchwał Rady Powiatu traktujących o tematyce konsumenckiej.

III. Wykonywanie innych zadań określonych w przepisach odrębnych.

Z uwagi na występowanie kilku spraw konfliktowych na linii zakłady energetyczne – konsument, rzecznik nawiązał ścisłe kontakty z Urzędem Regulacji Energetyki – Oddział w Łodzi, Stowarzyszeniem Elektryków Polskich, Głównym Urzędem Miar w Łodzi. Konsultowano wszelkie wątpliwe kwestie prawne i techniczne. Ponadto rzecznik przy współudziale rady prawnego Urzędu Regulacji Energetyki w Łodzi dokonał analizy przypadków dotyczących kwestii spornych odbiorców energii z Zakładem Energetycznym, w wyniku czego skierowane zostaną wystąpienia do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie i Rzecznika Praw Obywatelskich, z prośbą o rozważenie możliwości interwencji w zakresie uporządkowania przepisów prawnych w tym zagadnieniu, a także podjęcie działań zapobiegającym stosowaniu praktyk zastraszania odbiorców przez firmy energetyczne. Analizy te zostaną zakończone w roku bieżącym.

IV. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów.

Problemem, który od początku funkcjonowania stanowiska rzecznika, jest niezwykle istotnym, jest brak możliwości realizowania działań, mających na celu edukację społeczeństwa w zakresie przepisów prawnych, dotyczących spraw konsumenckich. Społeczeństwo nie jest w pełni zorientowane w prawach i obowiązkach konsumentów. Jest to często wykorzystywane przez handlowców, przedsiębiorców i firmy z niekorzyścią dla konsumentów. O wszystkich przedsięwzięciach i zmianach w przepisach prawnych z problematyki konsumenckiej, społeczeństwo powinno być szeroko informowane w mediach, w sposób zrozumiały i przejrzysty. W kilku wywiadach dla Poddębickiej Telewizji Kablowej rzecznik o kwestiach tych informował. Zasięg jednak tej telewizji jest bardzo wąski. Ponadto stały kontakt z dziennikarzem Dziennika Łódzkiego/ Nad Wartą jest także niewystarczającym dla właściwego przekazywania porad dla konsumentów z terenu całego powiatu. Tymczasem ograniczenia czasowe, a zwłaszcza wypełnianie zadań w ramach 1/2 etatu, nie pozwalają na wprowadzenie stałych, cyklicznych dyżurów rzecznika w gminach. Biuro rzecznika jest czynne codziennie

tylko 3-4 godziny, zaś potrzeby społeczeństwa wymagałyby większej dostępności do poradnictwa konsumenckiego. Nie zawsze też istnieje możliwość udziału Rzecznika w zajęciach szkolnych na lekcjach Wiedzy o Społeczeństwie. Rzecznik nie dysponuje również środkami na przygotowanie materiałów edukacyjnych dla młodzieży szkolnej z tego zakresu.

Każda sprawa konsumencka wymaga prześledzenia szeregu przepisów prawnych, zaznajomienia się z taktyką załatwiania takich spraw w innych rejonach kraju, z przyjętą taktyką i praktyką sądową (w sprawach posiadających orzeczenia), wreszcie zapoznania się z publikacjami na dany temat. Absorbują to znaczną część czasu rzecznika, który musi temu sprostać, by sprawy konsumenckie załatwić pozytywnie. Tymczasem ilość spraw, jakimi musi się on zajmować, z roku na rok wzrasta. W bardzo wielu przypadkach sprawy te są bardzo skomplikowane, zaś większe i bogatsze firmy, dysponują wyspecjalizowanymi służbami doradczymi, które chcąc sprostać oczekiwaniom swych pracodawców, wyszukują różne metody, by racja nie znajdowała się po stronie konsumenta.

Wskazane byłyby również spotkania z grupami konsumenckimi, organizacjami kupców i sprzedawców, jakie funkcjonują w powiecie. Na powyższe nie pozwala jednak rozkład czasu pracy, który w odniesieniu do zajmowanej części etatu, w innej formie nie jest możliwy.

Opracował:
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Poddębicach
mgr Ryszard Nowak

