



POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW W GIŻYCKU

11-500 Giżycko, Aleja 1 Maja 14, tel. (0-87) 428-59-58 w.52 fax 428-55-06
e-mail: rzecznik@gizycko.starostwo.gov.pl



Giżycko dn. 4.03.2009r.

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W GIŻYCKU ZA 2008 ROK

- I. Wstęp i uwagi ogólne – organizacja pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Giżycku.
- II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów
 1. Udzielanie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
 2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
 3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów;
- III. Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej i innymi organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów.
- IV. Działania w zakresie edukacji konsumenckiej.
- V. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
- VI. Podsumowanie

*Sprawozdanie z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Giżycku
za 2008 r. przyjmuję*

STAROSTA
W.S.
mgr *Wacław Strzeżewicz*

I. Wstęp i uwagi ogólne – organizacja pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów

Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów, działając na podstawie ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2007r., Nr 99, poz. 660).

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Giżycku, w ramach pełnionych obowiązków, zatrudniony jest na 3/5 etatu i przyjmuje interesantów we wtorki, środy i czwartki w godzinach 7³⁰ – 15³⁰.

Do podstawowych obowiązków Rzecznika należy m.in.:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów (osobiście, telefonicznie, za pomocą poczty elektronicznej);
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów;
- pomoc prawna w zakresie przygotowania pozwów sądowych wnoszonych indywidualnie przez 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 w zakresie ochrony konsumentów;
- działania w zakresie edukacji konsumenckiej w szkołach;
- współpraca z mediami w celu propagowania praw konsumentów (wywiady telewizyjne, radiowe, prasowe);
- umożliwienie szerszego kontaktu mieszkańców z Rzecznikiem Konsumentów poprzez udostępnienie adresu poczty elektronicznej, na który można składać zapytania i kierować sprawy;
- udostępnienie materiałów informujących o przysługujących prawach konsumentów (ulotki, broszury).

II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów

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

W okresie sprawozdawczym udzielono łącznie 844 porad, z czego 585 w ramach rozmów osobistych z konsumentami, zaś 244 podczas rozmów telefonicznych natomiast 15 porad zostało udzielonych w odpowiedzi na e-maile konsumentów drogą elektroniczną. Forma kontaktu jest dowolna, a jej wybór należy do konsumenta. W szczególnych przypadkach, gdy udzielenie porady bezwzględnie wymagało zapoznania się z dokumentami, konsument kontaktujący się telefonicznie, zapraszany był na osobistą rozmowę.

W porównaniu do lat ubiegłych liczba porad udzielanych konsumentom przez Rzecznika Konsumentów stale rośnie, co przedstawia poniższa tabela.

Okres sprawozdawczy (w latach)

	2004	04.05.2005- 31.03.2006	2006	01.09.2007- 31.12.2007	2008
Porady konsultacyjne	227	361	520	107	797
Interwencje pisemne	78	88	40	38	47
Razem	305	449	560	145	844

Poradnictwo konsumenckie prowadzone było telefonicznie, drogą mailową bądź bezpośrednio interesantom zgłaszającym się osobiście do Rzecznika. Wykonując to zadanie Rzecznik dokonuje analizy zasadności skargi lub problemu przedstawionego przez konsumenta, przedstawia konsumentowi możliwości prawne rozwiązania zgłoszonego problemu, podejmuje bezpośrednie interwencje u przedsiębiorców (telefonicznie lub osobiście), przeprowadza mediacje, sporządza pisemne wystąpienie do przedsiębiorców, kieruje konsumentów do właściwych instytucji lub organów.

Niektóre przypadki zgłaszane przez konsumentów nie podlegały Rzecznikowi Konsumentów, ze względu na ogólny brak właściwości, albo ze względu na to, że dla danej

kategorii spraw konsumenckich i pokrewnych istnieje inna, wyspecjalizowana instytucja np. Rzecznik Ubezpieczonych, Bankowy Arbiter Konsumencki, Rzecznik Odbiorców Energii przy Urzędzie Regulacji Energetyki, Rzecznik Praw Obywatelskich, Inspekcja Handlowa, Sanepid, Urząd Skarbowy, Policja itd. Były też sprawy, gdy Rzecznik udzielał odpowiedzi na zapytania prawne lub uznając się za niewłaściwego w sprawie – kierował sprawę do załatwienia do właściwego organu lub instytucji (najczęściej do rzecznika w innym powiecie). Były też wnioski od przedsiębiorców przeciwko innym przedsiębiorcom, których Rzecznik informował o braku kompetencji do podjęcia działań interwencyjnych, na ich rzecz. W ramach bezpłatnego poradnictwa konsumenci otrzymywali również wzory pism (reklamacyjnych, odstąpienia od zawartej umowy, pozwów itp.) stosownie do określonej sytuacji prawnej konsumenta oraz pomoc w ich wypełnieniu.

Liczba porad udzielonych w 2008r. w poszczególnych miesiącach przedstawiała się następująco:

Miesiąc	Liczba porad
Styczeń	86
Luty	80
Marzec	71
Kwiecień	94
Maj	68
Czerwiec	76
Lipiec	100
Sierpień	6
Wrzesień	93
Październik	65
Listopad	56
Grudzień	49
Razem	844

Szczegółowy wykaz problemów zgłaszanych do Rzecznika w 2008r. przedstawia tabela nr 1.

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

Przedmiot sprawy				Ogółem
	telefoniczne	osobiste	pisemne	
I. Usługi, w tym:	81	193	2	276
bankowe	2	18	-	20
ubezpieczeniowe	5	6	-	11
systemy argentyńskie	17	12	-	29
inne finansowe	-	5	-	5
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	12	48	-	60
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1	5	-	6
informatyczne	1	1	-	2
motoryzacyjne (serwis)	3	8	-	11
turystyczne i hotelarskie	1	3	2	6
szewskie	-	1	-	1
remontowo - budowlane	18	39	-	57
pocztowe	1	-	-	1
medyczne	2	25	-	27
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	4	-	4
komunikacyjne	-	1	-	1
transportowe	1	2	-	3
kamieniarskie	1	-	-	1
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
lokalowe	-	1	-	1
Inne	16	14	-	30
II. Umowy sprzedaży, w tym:	145	351	11	507
wyposażenie wnętrz	18	23	1	42
sprzęt RTV i AGD	32	67	1	100
sprzęt komputerowy	7	34	-	41
odzież	7	12	-	19
obuwie	22	88	3	113
samochody i akcesoria	8	16	1	25
nieruchomości	1	3	-	4
materiały budowlane	5	10	-	15
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	1	-	1
sprzęt rehabilitacyjny	-	2	-	2
art. spożywcze	-	2	-	2
biżuteria	-	1	-	1
zabawki	-	1	-	1
zwierzęta	-	-	1	1
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	13	45	-	58
Inne	32	46	4	82
III. Umowy poza lokalem i na odległość	18	41	2	61

Z powyższego zestawienia wynika, że konsumenci najczęściej prosili o interwencję w sprawach umów sprzedaży dotyczących obuwniczych oraz sprzętu AGD i RTV, ponadto występowały również zgłoszenia związane z naprawą telefonów komórkowych, wyposażeniem wnętrz oraz sprzętem komputerowym.

Wśród spraw dotyczących usług wielokrotnie pojawiają się problemy związane z usługami telekomunikacyjnymi, skargami na nierzetelnych fachowców przeprowadzających źle lub nieterminowo zlecone usługi (np. remont dachu, wstawienie i montaż okien i drzwi) oraz systemami argentyńskimi i usługami medycznymi związanymi szczególnie z nieprawidłowym wykonaniem aparatów słuchowych, czy też okularów korekcyjnych.

Dość liczną grupę stanowią również porady zakwalifikowane jako sprawy, tzw. „inne” związane np. z ochroną danych osobowych, egzekucją komorniczą, sprawami rodzinnymi i karnymi, trudną sytuacją życiową, uszczerbkiem na zdrowiu, zaliczkami i zadatkami, w tym także sprawy wykraczające poza zakres uprawnień Rzecznika Konsumentów np. z zakresu prawa pracy, prawa rodzinnego, karnego, spadkowego, sprawy członków spółdzielni mieszkaniowych, czy też rolników.

W przypadku rolników sprawy dotyczyły np. wadliwości zakupionego sprzętu rolniczego, czy też szkód w uprawach spowodowanych przez dziki.

Niestety definicja konsumenta zawarta w art. 22¹ kodeksu cywilnego, mówi, że „za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową”. Zgodnie z powyższym rolnictwo jest wykonywaniem działalności zawodowej, a zakup maszyny rolniczej bezpośrednio wiąże się z tą działalnością. W związku z tym rolnikom pozostawało dochodzenie swoich spraw na drodze procesu cywilnego, bez udziału Rzecznika Konsumentów

W okresie sprawozdawczym skargi zgłaszane przez konsumentów w większości dotyczyły niezgodności towaru z umową i związanym z tym problemem rozpatrywania reklamacji przez drugą stronę umowy. W wielu sytuacjach sprzedawcy narzucali konsumentom tryb dochodzenia roszczeń z tytułu posiadanej gwarancji, mimo iż sposób zachowania konsumentów wyraźnie wskazywał na to, że od sprzedawcy oczekują zaspokojenia ich roszczeń. Nieporozumienia na tym tle w dużym stopniu wynikają z nieznanomości przepisów obowiązującego prawa przez obie strony lub interpretowania go w sposób odmienny od ogólnie obowiązującego.

W 2008 roku Rzecznik podejmował interwencje w sprawach skarg na przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą poza lokalem firmy. Interwencje te dotyczyły

szczególnie umów sprzedaży, drzwi, okien, jak i ich montażu, zakupu sprzętu AGD czy też pościeli wełnianej i gazowych podgrzewaczy wody.

Bogata oferta usług bankowych i banków proponujących te usługi stwarza ogromne niebezpieczeństwo dla konsumentów, którzy w lekkomyślny sposób podchodzą do podpisywanych umów na różnego rodzaju kredyty, nie czytając dokładnie warunków umowy. Szczególne problemy wynikają przy podpisywaniu umów na kredyt konsumencki zaciągnięty w celu sfinalizowania zakupu towaru. Konsumenty nie mają świadomości, że mogą od tak zawartej umowy odstąpić w ciągu 10 dni bez podania przyczyny. Taka sama sytuacja ma miejsce przy dokonywaniu zakupów na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, które finansowane są kredytem konsumenckim. Przedsiębiorcy prowadzący tego typu działalność nagminnie nie przestrzegają postanowień ustawy konsumenckiej i ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z dnia 2 marca 2000 r., utrudniając konsumentom skorzystanie z przysługujących im uprawnień do odstąpienia od zawartej umowy w 10- dniowym terminie, bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów.

Na nieuczciwą działalność takich firm narażone są przede wszystkim osoby starsze, samotnie zamieszkujące, emeryci i renciści, którzy pod wpływem uroku osobistego przedstawiciela takiej firmy podpisują umowę zarówno na zakup towaru jak i kredyt konsumencki, celem sfinansowania zakupu. Pomoc Rzecznika w kilku tego typu sprawach, dzięki szybkiej interwencji i napisaniu dla konsumenta oświadczenia o odstąpieniu od umowy, pozwoliła na uniknięcie związania się z niekorzystną umową.

Problemy, z którymi najczęściej zgłaszali się konsumenci dotyczyły:

- odmowy przyjmowania od konsumentów reklamacji po upływie 6 miesięcy użytkowania towaru,
- kierowania konsumentów do serwisów gwarancyjnych (w przypadku posiadania karty gwarancyjnej),
- uzależniania przyjmowania reklamacji od przedstawienia sprzedawcy ekspertyz wykazujących ujawnienie się wady w chwili wydania towaru,
- nie przestrzeganie 14-dniowego terminu ustosunkowania się do żądań reklamacyjnych konsumenta,
- odmowy przyjęcia reklamacji od konsumenta na podstawie dowodu zakupu, jakim jest wydruk z terminala kart płatniczych, lub potwierdzenia transakcji wystawionego przez bank,
- braku lub nieterminowym udzieleniu odpowiedzi na złożoną reklamację,

- nie określaniu terminów załatwienia reklamacji (naprawy lub wymiany towaru),
- dostarczeniu uszkodzonego mechanicznie towaru, czego konsument nie sprawdził na miejscu,
- koniecznością udowodnienia, iż reklamowana wada powstała bez winy konsumenta,
- nie wykazywaniu dobrej woli ze strony sprzedawców w razie prośby konsumentów o wymianę lub zwrot towaru.

Znaczna liczba konsumentów (zwłaszcza osoby starsze) zgłaszająca się do Rzecznika Konsumentów po poradę wymaga pomocy w całym postępowaniu reklamacyjnym począwszy od napisania zgłoszenia dotyczącego niezgodności towaru z umową poprzez procedurę reklamacyjną aż do postępowania sądowego. Stąd wielokrotnie w toku postępowania, czy to reklamacyjnego, czy też sądowego konsumenci po kilka razy odwiedzają Rzecznika prosząc o dalszą pomoc i pokierowanie sprawy.

Często słyszę od konsumentów, że przysła ich do mnie przedsiębiorca. Sprzedawcom na ogół zależy na dobrych relacjach z konsumentem, lecz czasem sami nie potrafią już rozwikłać coraz bardziej komplikującego się sporu, tym bardziej, że jego podłoże ma często charakter obyczajowy. Po obu stronach „lady” kumulują się, bowiem emocje i urażona ambicja. Wówczas łatwiej rozmawiać poprzez rzecznika. Daje mi to możliwość równoczesnego edukowania z dziedziny praw konsumenckich obu stron.

Przedsiębiorcy proszą także o porady dotyczące ich działalności np. jak rozpatrywać reklamacje, gdzie znaleźć rzeczoznawcę, jak rozwiązać spór z konsumentem zgodnie z prawem, czy też, na jakiej podstawie prawnej dochodzić odszkodowania od poprzedniego sprzedawcy? Powodem ich pojawienia się u Rzecznika jest nieznanostwo prawa, które obliuguje ich do określonych zachowań w stosunkach z konsumentem.

Ta drobna pomoc owocuje. Ponadto sprzedawcom, którzy przychodzą po poradę organizuję szkolenie dotyczące wykładni przepisów prawa, w szczególności ustawy o sprzedaży konsumenckiej oraz kodeksu cywilnego.

Każdy przeszkolony sprzedawca podpisuje oświadczenie, że odbył szkolenie, poza tym otrzymuje ustawę, wzór zgłoszenia reklamacyjnego, poradniki i broszury.

Fakt, że przedsiębiorcy zwracają się z pytaniami do Powiatowego Rzecznika Konsumentów należy uznać za zjawisko pozytywne; świadczy to z jednej strony o utrwaleniu się w świadomości członków lokalnej społeczności istnienia takiego organu samorządu powiatowego jak Rzecznik Konsumentów, z drugiej zaś – o pogłębianiu się zaufania do obiektywizmu Rzecznika.

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

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów dała Rzecznikowi uprawnienie występowania do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów. Jeśli Rzecznik po wstępnym zapoznaniu się ze sprawą stwierdzi wysokie prawdopodobieństwo naruszenia interesów konsumenta poprzez np. niewłaściwe załatwienie reklamacji powinien skierować wystąpienie do przedsiębiorcy. W wystąpieniu tym powinien przedstawić zarzuty, jakie podnosi konsument, wskazać przepisy, jakie według Rzecznika zostały naruszone oraz powinien zaproponować działania zmierzające do zakończenia sporu w taki sposób, aby sprawa została zakończona z poszanowaniem interesu konsumenta. Po otrzymaniu takiego wystąpienia przedsiębiorca zobowiązany jest do udzielenia odpowiedzi i ustosunkowania się do pytań bądź zarzutów zawartych w piśmie rzecznika. Wystąpienie Rzecznika jest jednocześnie nałożeniem obowiązku publiczno – prawnego polegającego na obowiązku udzielenia odpowiedzi pod groźbą sankcji karnej w postaci grzywny.

Kompetencja ta jest ograniczona do spraw konsumenckich. Rzecznik nie ma prawa występować w sprawach, które nie dotyczą interesu konsumenta np. nie może przyjąć skargi przedsiębiorcy na przedsiębiorcę, skargi klienta na działalność urzędu czy członka spółdzielni na działalność organów spółdzielni.

W okresie sprawozdawczym do Rzecznika Konsumentów wpłynęły 53 wnioski o interwencję, ze względu na naruszenie prawa lub interesu konsumenta. W wyniku tych wystąpień ogółem wystosowano w sprawach 113 pism.

Na 53 skierowane wystąpienia, w 36 przypadkach udało się doprowadzić do pozytywnego zakończenia sporu, w 14 sprawach przedsiębiorcy utrzymali swoje stanowisko w sprawie, które wynikało między innymi z tego, że posiadali argumenty przemawiające na ich korzyść. Natomiast w 3 przypadkach sprawy nie uzyskały na koniec roku 2008 swojego rozstrzygnięcia i w dalszym ciągu są w toku postępowania.

Podjęmowane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów interwencje u przedsiębiorców nie zawsze przynoszą pozytywne dla konsumentów rezultaty. Negatywne efekty występują wówczas, gdy roszczenie konsumenta jest nieuzasadnione, np. wada lub niezgodność towaru wystąpiła na skutek uszkodzenia mechanicznego, minął termin na zgłoszenie reklamacji sprzedawcy (2 miesiące w przypadku niezgodności towaru z umową), brak wiarygodnych dowodów potwierdzających słuszność roszczenia określonego przez konsumenta.

Strukturę przedmiotową wystąpień skierowanych do przedsiębiorców obrazuje poniższa tabela:

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

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	26	17	8	1
bankowe	4	3	-	1
ubezpieczeniowe	-	-	-	-
systemy argentyńskie	1	-	1	-
inne finansowe	-	-	-	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	8	4	4	-
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	-	-	-	-
informatyczne	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	-	-	-	-
turystyczne i hotelarskie	3	1	2	-
szewskie	-	-	-	-
remontowo - budowlane	9	8	1	-
pocztowe	-	-	-	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	-	-	-
komunikacyjne	-	-	-	-
transportowe	-	-	-	-
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
lokalowe	-	-	-	-
Inne	1	1	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	24	18	5	1
wyposażenie wnętrz	1	1	-	-
sprzęt RTV i AGD	5	5	-	-
sprzęt komputerowy	1	1	-	-
odzież	1	1	-	-
obuwie	8	6	2	-
samochody i akcesoria	-	-	-	-
nieruchomości	1	1	-	-
materiały budowlane	-	-	-	-
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	-	-	-	-
art. spożywcze	-	-	-	-
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	6	2	3	1
Inne	1	1	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	3	1	1	1

Z powyższej tabeli wynika, że największą grupę wśród spraw konsumenckich stanowią sprawy dotyczące nienależytego wykonania usług remontowo-budowlanych, a w szczególności montażu okien i drzwi. Następne miejsca zajmują: usługi telekomunikacyjne, bankowe, które szczególnie dotyczyły zawierania umów kredytu konsumenckiego na zakup towarów konsumpcyjnych oraz usługi turystyczne i hotelarskie.

W kategorii sprzedaży natomiast dominowały interwencje związane z reklamacją telefonów komórkowych, obuwia oraz sprzętu RTV i AGD.

Wystąpienia do przedsiębiorców miały charakter wezwań do uznania roszczeń konsumenta, prośby o informacje w przedmiotowej sprawie oraz pełniły funkcję edukacyjną. Interwencje rzecznika, które mają pełnić m.in. funkcję edukacyjną czasami odbierane są przez przedsiębiorców z dużym oporem. W wielu sprawach sprzedawcy nie reagowali na zgłoszenia reklamacyjne, bądź nie mieszcząc się w terminie na załatwienie reklamacji przekazywali konsumentowi opinię rzeczoznawcy o nieuznaniu reklamacji. Przeważnie jednak załatwiali reklamację niezgodnie z żądaniem konsumentów

W dalszym ciągu narzucają oni konsumentom sposób załatwienia reklamacji, naprawiając towar, mimo że konsumenci żądają wymiany na nowy. Sprzedawcy błędnie informują konsumentów, że są takie przepisy, iż przy każdorazowym zgłoszeniu reklamacji załatwiać ją będą przez naprawienie towaru.

Wiele spraw prowadzonych przez Rzecznika Konsumentów zakończyło się dobrowolnym spełnieniem przez przedsiębiorców uzasadnionych roszczeń konsumentów po uzyskaniu porady lub wskutek telefonicznej interwencji Rzecznika. Przedsiębiorcy odpowiedzieli na większość pisemnych wystąpień, bądź też nie udzielając odpowiedzi Rzecznikowi spełniali żądania konsumentów.

Poniżej przedstawiam przykładowe sprawy, które dzięki moim bezpośrednim działaniom zostały załatwione po myśli konsumentów.

1. Konsumentka była uczestniczką zorganizowanej przez jedno z biur podróży imprezy turystycznej odbywającej się w Egipcie. Po wylądowaniu na lotnisku w Egipcie konsumentka stwierdziła, iż jej bagaż zaginął, w związku, z czym zgłosiła reklamację bagażową. Po powrocie do kraju (po 14 dniach), okazało się, że bagaż konsumentki znajduje się na lotnisku w Warszawie.

Konsumentka poniosła szkodę wynikłą z działania przedsiębiorcy i w rezultacie, wskutek zaistniałej sytuacji, była zmuszona do poniesienia dodatkowych wydatków na nabycie podstawowych niezbędnych przedmiotów życia codziennego. Dzięki interwencji Rzecznika, konsumentka otrzymała odszkodowanie od przewoźnika w kwocie 85 USD, czyli

równowartość zakupionych niezbędnych rzeczy, które poniosła w związku z pobytem w Egipcie.

2. Konsumentka dokonała telefonicznie u przedsiębiorcy zamówienia przepływowierza do samochodu. Po otrzymaniu zamówionej części okazało się, że jest ona niesprawna.

W związku, z czym konsumentka złożyła telefonicznie reklamację zakupionego przepływowierza, w odpowiedzi otrzymała od sprzedawcy informację, iż nie otrzyma zwrotu gotówki za zakupiony niezgodny z umową przepływowierz.

Nie godząc się na taki stan rzeczy konsumentka wysłała do sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość, na które nie otrzymała żadnej odpowiedzi od przedsiębiorcy.

Ponownie wysłała do sprzedawcy wezwanie do zwrotu gotówki oraz w oddzielnej przesyłce wadliwy przepływowierz. Pismo konsumentki nie zostało przez sprzedawcę podjęte w terminie, natomiast przesyłka z wadliwą częścią została doręczona i pokwitowana przez niego. Niestety sprzedawca nadal odmawiał zwrotu należności za wadliwy przepływowierz. W związku z powyższym Rzecznik Konsumentów wystosował do sprzedawcy dwa wystąpienia, na które nie otrzymał żadnej odpowiedzi, a następnie złożył zawiadomienie o popełnieniu wykroczenia polegającego na nieustosunkowaniu się do uwag i opinii Rzecznika Konsumentów. Na niesolidnego sprzedawcę została nałożona kara grzywny w wysokości nie mniejszej niż 2 000 zł. Ponadto, Rzecznik przygotował konsumentce pozew sądowy, którego wynikiem było pozytywne zakończenie sprawy poprzez zwrot gotówki za wadliwy przepływowierz przez sprzedawcę na rzecz konsumentki.

3. Konsumentka zareklamowała stelaż od wózka dziecięcego. Stelaż był wcześniej trzykrotnie naprawiany, jednakże przy odbiorze stelaża konsumentka zauważyła, że stelaż posiada uszkodzenia mechaniczne, których nie było w chwili oddania go sprzedawcy do reklamacji. Konsumentka, w związku z powyższym wystosowała pismo do sprzedawcy ze wskazaniem na liczne usterki stelaża oraz zażądała zwrotu gotówki za uszkodzony i wadliwy towar. Odpowiedzią na powyższą reklamację było stwierdzenie, iż konsumentka chce wyłudzić zwrot pieniędzy poprzez pogarszanie stanu technicznego wózka, a także informacja, iż wózek został przesłany do reklamacji w nieprawidłowym opakowaniu (folia), co mogło wpłynąć na uszkodzenie powłok lakierniczych.

W związku z tym, że uszkodzenia powstały podczas transportu, a przygotowania do wysyłki i wysłanie reklamowanego wózka do producenta dokonał sam sprzedawca, to za stan przesyłki odpowiada nadawca, który dokonał odbioru przesyłki w sposób niestaranny nie zwracając uwagi na uszkodzenia przesyłki (brak protokołu stanu przesyłki sporządzonego w

obecności przewoźnika). W rezultacie sprawa zakończyła się pozytywnie dla konsumentki poprzez wymianę stelaża na nowy wolny bez wad.

4. Konsumentka złożyła reklamację laptopa marki Toshiba w sklepie Media Markt z powodu jego złego funkcjonowania. W odpowiedzi otrzymała ekspertyzę serwisu, która wykazała uszkodzenie płyty głównej w wyniku, czego odmówiono konsumentce bezpłatnej naprawy powołując się na to, iż niezgodność laptopa została stwierdzona 14 miesięcy od dnia zakupu, a nie w ciągu 6 miesięcy od dnia zakupu. Zaproponowano konsumentce jedynie odpłatną naprawę w kwocie 1000 zł. Dzięki interwencji Rzecznika reklamowany laptop został naprawiony na koszt sprzedawcy, ponieważ zgodnie z ustawą o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru z umową w ciągu dwóch lat od jego wydania, natomiast sprzedawca interpretował te przepisy jako jego odpowiedzialność tylko w ciągu 6 miesięcy licząc od dnia wydania towaru konsumentowi.

Skargi konsumentów, w wyniku, których Rzecznik podejmował w okresie sprawozdawczym działania w postaci wystąpień do przedsiębiorców dotyczyły przede wszystkim:

- nie respektowania uprawnień konsumentów z tytułu niezgodności towaru z umową,
- nie realizowania uprawnień konsumentów z tytułu gwarancji,
- nieuzasadnionego przedłużania terminów rozpatrzenia reklamacji towarów,
- nienależycie wykonanych usług remontowo-budowlanych,
- sposobu rozpatrzenia reklamacji przez sprzedawców,
- naruszenia przepisów przez przedsiębiorców przy zawieraniu umów poza lokalem przedsiębiorstwa.

Jak wynika z powyższych informacji zakres spraw, którymi zajmuje się Powiatowy Rzecznik Konsumentów jest bardzo duży. Każda indywidualna sprawa, z którą konsument zwraca się do mnie jest specyficzna. Każda wymaga poważnego przemyślenia i głębokiej analizy. Znaczne utrudnienie stanowi fakt, że konsumenci przychodzą po poradę zbyt późno, wtedy, gdy ich osobiste interwencje nie odnoszą zamierzonego skutku.

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów

W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Giżycku nie wytaczał samodzielnie powództw na rzecz konsumentów, jednakże udzielał ogólnych porad przy sporządzaniu pism procesowych kierowanych do Sądu.

Przyjęto, bowiem zasadę występowania Rzecznika jedynie w sprawach szczególnie drastycznych, gdy przedstawione przez konsumenta dowody wskazują niezbicie, że przedsiębiorca rażąco naruszył prawo (w ogóle nie reaguje na pisma, wziął zapłatę i nie wykonał zobowiązania), a konsument sam sobie nie poradzi z uczestnictwem w procesie.

Pomoc w sporządzaniu pozwów w zakresie spraw sądowych, odbywała się po przeprowadzeniu całości postępowania interwencyjnego, w wyniku, którego nie doszło do polubownego załatwienia sprawy, a przedsiębiorca stanowczo odmawiał zadośćuczynienia żądaniu konsumenta. W każdym przypadku sporządzenia pozwu Rzecznik deklarował pomoc w części procesowej. Łącznie sporządzono 2 pozwy oraz 2 wnioski do Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Olsztynie.

Zmniejszenie ilości spraw wytaczanych przez Rzecznika na rzecz pomocy w zakresie przygotowania pozwów konsumentom spowodowana została między innymi chęcią zwiększenia aktywności konsumentów w zakresie dochodzenia swoich roszczeń, jak również ograniczeniami będącymi konsekwencją zatrudnienia Rzecznika w niepełnym wymiarze czasu pracy.

W okresie sprawozdawczym (tab. nr 3) Rzecznik sporządził 3 pozwy sądowe, wniesione indywidualnie przez konsumentów. Pozwy te dotyczyły reklamacji sofy w zakresie niezgodności towaru z umową, nienależytego wykonania usługi optycznej oraz odstąpienia od umowy zawartej na odległość w związku z zakupem części motoryzacyjnej (przeptywomierza). Dwa pozwy zostały również skierowane przez konsumentów do Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Warmińsko-Mazurskim Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Olsztynie, jednakże sprzedawcy nie wyrazili zgody na polubowne zakończenie sporu, w związku, z czym konsumenci zdecydowali się na wystąpienie z roszczeniami na drogę sądową.

Pozostałe pisma, które Rzecznik sporządził dotyczyły apelacji od wyroku oraz skierowania 3 wniosków do Sądu Grodzkiego o nałożenie kary grzywny (w kwocie nie mniejszej niż 2000 zł) na przedsiębiorcę, który naruszył obowiązek udzielenia Rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub ustosunkowania się do jego uwag i opinii (art. 114 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów).

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów:

Ip.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne (np. oddalone, nieuwzględnia- jące żądanie)		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	2	-	-	2
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	1	-	1
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	2	-	2
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-
7.	Inne	2	1	1	4
	RAZEM	4	4	1	9

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

W 2008 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów utrzymywał stałą współpracę z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy, Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, Urzędem Regulacji Energetyki Oddział Terenowy z siedzibą w Gdańsku, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich w Warszawie, Federacją Konsumentów Oddział w Olsztynie i w Suwałkach, Telekomunikacją Polską, Europejskim Centrum Konsumenckim oraz Polską Zieloną Siecią.

Współpraca polegała przede wszystkim na wymianie ważnych i istotnych z punktu widzenia ochrony konsumenta informacji, przekazywaniu publikacji o tematyce konsumenckiej oraz uczestnictwie w organizowanych szkoleniach.

W 2008 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Giżycku uczestniczył w następujących szkoleniach i seminariach:

- w dniu 15 kwietnia 2008 r. w Olsztynie – spotkanie zorganizowane przez Telekomunikację Polską i PTK Centertel na temat nowych usług i sposobu rozpatrywania reklamacji konsumenckich.
- w dniach 11-13 czerwca 2008 r. w Rucianem Nidzie – seminarium rzeczników zorganizowane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Piszcu, poświęcone szerokiej problematyce konsumenckiej m.in. omówieniu przepisów ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, klauzulach abuzywnych stosowanych w umowach z konsumentami o świadczeniu usług turystycznych, postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem UKE, umowom kredytowym zawierany na sfinansowanie sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa, reklamacjom aparatów komórkowych itp.
- w dniu 28 października 2008 r. w Gdańsku – szkolenie poświęcone zagadnieniom upowszechniania wiedzy na temat otwarcia rynku energii elektrycznej i gazu, zorganizowane przez Urząd Regulacji Energetyki Północny Oddział Terenowy z siedzibą w Gdańsku.
- w dniu 25 listopada 2008 r. w Olsztynie- spotkanie zorganizowane przez Telekomunikację Polską i PTK Centertel, na temat obsługi konsumentów i wprowadzonych zmian do oferty usługowo-produktowej przez te firmy.

Współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów ma postać przede wszystkim poprzez wymianę informacji na temat nowych regulacji prawnych dotyczących ochrony konsumentów, konsumenckiego orzecznictwa sądowego, udostępniania materiałów szkoleniowych oraz konsultacji w zakresie zachowań przedsiębiorców naruszających zbiorowe interesy konsumentów. UOKiK dostarcza również ulotki i broszury informacyjne, które następnie są wręczane przez Rzecznika Konsumentów zainteresowanym osobom.

Współdziałanie z organizacjami społecznymi przejawia się głównie w sferze edukacji i wymiany doświadczeń. Rzecznik otrzymuje m.in. Biuletyny wydawane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich oraz Inspekcję Handlową, które stanowią przewodniki po najnowszych regulacjach prawnych z zakresu ochrony konsumenta, najciekawszych sprawach oraz orzecznictwie sądowym, a także raporty dotyczące kontroli przeprowadzanych przez Inspekcje Handlowe.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2008r. współpracował z Powiatowymi Rzecznikami Konsumentów z Elku, Pisza, Szczytna, Kętrzyna i Działdowa w zakresie wymiany doświadczeń i publikacji związanej z tematyką konsumencką.

Nawiązana została również współpraca z Wydziałem do Walki z Przeszłością Gospodarczą Komendy Wojewódzkiej Policji w Olsztynie w związku z przestępstwami o charakterze gospodarczym występującymi na terenie powiatu giżyckiego.

IV. Działania w zakresie edukacji konsumenckiej

Współpraca z mediami była i jest jedną z form rozpowszechniania przez Rzecznika wiedzy konsumenckiej i kształtowanie w tym zakresie świadomości mieszkańców Giżycka.

Jedną z form edukacji konsumenckiej jest propagowanie tej tematyki za pośrednictwem prasy.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik współpracował przy przygotowaniu następujących publikacji:

1. „Szewc źle naprawił moje buty i nie chce teraz zwrócić pieniędzy za usługę-skarży się klientka zakładu szewskiego”- *Gazeta Giżycka*
2. „Konsumenci to my wszyscy”- *Gazeta Giżycka*
3. „Kupujmy rozważnie”- *Gazeta Giżycka*
4. „Żądanie odstępnego jest bezprawiem”- *Nowiny z Giżyckiej Gminy*
5. „Co zrobić ze zużytym sprzętem AGD?”- *Gazeta Giżycka*
6. „Co należy zrobić ze starą lodówką?”- *Gazeta Giżycka*
7. „Kto odpowiada za rzeczy pozostawione w szatni?”- *Gazeta Giżycka*

Inną formą edukacji konsumenckiej jest ekspozycja dostępnych materiałów informacyjnych dotyczących ochrony konsumentów, które znajdują się w na parterze w holu Starostwa. Broszury i materiały edukacyjne przesyłane przez UOKiK w Warszawie, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich oraz Europejskie Centrum Konsumenckie były wykładane i uzupełniane w celu ciągłej dostępności do informacji. Każdy z konsumentów zgłaszających się do Rzecznika był wyposażony w komplet broszur i materiałów o tematyce konsumenckiej.

Również przed wejściem do pokoju Rzecznika na tablicy informacyjnej umieszczane są zagadnienia związane z tematyką konsumencką, z którą każdy konsument może się zapoznać. Materiały na tej tablicy są systematycznie zmieniane i uzupełniane.

Rzecznik Konsumentów w roku 2008r. przeprowadził również 5 spotkań z młodzieżą w Zespole Szkół Kształtowania Środowiska i Agrobiznesu w Giżycku z zakresu edukacji konsumenckiej, podczas których przekazano najważniejsze informacje dotyczące problematyki konsumenckiej, uzupełnione o odpowiednie broszury i materiały.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów był informowany o terminach i tematyce sesji Rady Powiatu giżyckiego oraz uczestniczył w tych obradach.

W omawianym okresie sprawozdawczym nie zachodziła potrzeba składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony konsumentów.

VI. Podsumowanie

Podsumowując działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2008 roku, z perspektywy pracy na tym stanowisku należy stwierdzić, że instytucja ta jest niezwykle potrzebna, na co wskazuje stale rosnąca liczba zgłaszających się o pomoc konsumentów.

Napawa optymizmem fakt, że wielu konsumentów jest już świadoma tego, iż nie jest pozostawiona sama sobie w trudnych sprawach dotyczących zawartych umów i ich egzekwowania, lecz może liczyć na osobę, która w ramach swoich ustawowych uprawnień służy im pomocą i będzie działała w ich imieniu. Popularyzacja w lokalnej prasie praw konsumenta, jak również urzędu Rzecznika, w pozytywny sposób wpłynęła na świadomość

swoich praw mieszkańców powiatu giżyckiego, jak również znajomość działania samorządu w zakresie ochrony praw konsumenta.

Sprostanie wszystkim ustawowym obowiązkom oraz zapewnienie sprawnego i skutecznego działania, w obliczu tak różnych problemów konsumenckich, wymaga dużego zaangażowania i ciągłego usprawniania pracy na tym stanowisku.

W związku z szybkim rozwojem sieci Internet i częstym jej wykorzystywaniem jako środka przekazu informacji Powiatowy Rzecznik Konsumentów planuje zamieścić na stronie internetowej Powiatu pod adresem: http://wrota.warmia.mazury.pl/powiat_gizycki podstawowe informacje związane z tematyką konsumencką.

Każdy internauta będzie mógł tam znaleźć m.in. przepisy prawne, wzory umów, druki procesowe, wykaz klauzul abuzywnych, a także wykaz instytucji powołanych do ochrony interesów konsumentów wraz z właściwością rzeczową i porady konsumenckie.

Jedną z form wpływania na zmniejszenie problemów konsumenckich związanych z reklamacjami jest również edukacja sprzedawców i właścicieli sklepów, którzy byli informowani o prawach konsumentów i obowiązkach sprzedawców. Ta forma sprawdziła się w praktyce i będzie dalej rozszerzana w następnych latach. Współpraca i edukacja właścicieli sklepów wpływa bezpośrednio na lepsze wzajemne stosunki w relacji konsument-sprzedawca, a pośrednio na zmniejszenie skarg konsumenckich.

Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów są dobrze oceniane przez konsumentów, natomiast spora skuteczność w dochodzeniu roszczeń przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku urzędu.

Wyrazem zadowolenia konsumentów z udzielonej im przez Rzecznika pomocy w zakresie ochrony ich praw i interesów są liczne podziękowania kierowane do Rzecznika przez konsumentów. Jest to najlepszym dowodem na to, że taka instytucja jest niezwykle potrzebna i w sposób należyty spełnia swoje zadania.


Podsumowując należy stwierdzić, że zadania samorządu w zakresie ochrony praw konsumenckich, nałożonych ustawą z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów, realizowane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Giżycku, zostały w 2008 roku wypełnione.

Sporządziła:

Katarzyna Sylwia Toła- Leszczyńska

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Giżycku

Powiatowy Rzecznik Konsumentów



mgr Katarzyna Toła-Leszczynska