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

CERTYFIKAT
PN-EN ISO 9001:2009
NR 243/2004

POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW
w Giżycku
11-500 Giżycko, ul. 1 Maja 14
tel. centr. 087/428 59 58
tel./fax 087/428 55 06

Sprawozdanie przyjęto dn. 7.04.2010

STAROSTA
mgr Wacław Strażewicz

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W GIŻYCKU ZA 2009 ROK

Wpłynęło dn. 31.03.2010

STAROSTA
mgr Wacław Strażewicz

Marzec 2009

SPIS TREŚCI

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

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).

W ramach pełnionych obowiązków Rzecznik Konsumentów, zatrudniony jest na 3/5 etatu i przyjmuje interesantów we wtorki, środy i czwartki w godzinach 7^{30} – 15^{30}.

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;
- 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 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).

Ponadto obowiązujące przepisy uprawniają Rzecznika do składania wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, wszczynania postępowania w sprawach o uznanie postanowień wzorca za niedozwolone oraz składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany prawa miejscowego w zakresie ochrony praw konsumentów.

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 722 porad, z czego 420 w ramach rozmów osobistych z konsumentami, 263 podczas rozmów telefonicznych, natomiast 39 porad zostało udzielonych w odpowiedzi na e-maile konsumentów drogą elektroniczną. Rzecznik sporządził również 26 pism w imieniu konsumentów, które były następnie kierowane przez nich do przedsiębiorców (np. zgłoszenia reklamacyjne, wezwanie do wymiany towaru na nowy wolny od wad lub zwrotu gotówki, oświadczenia o rezygnacji z warunków gwarancyjnych i przejście na warunki niezgodności towaru z umową,

oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość).

Forma kontaktu z Rzecznikiem 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 w Giżycku przedstawiała się następująco:

Okres sprawozdawczy (w latach)

	2004	04.05.2005-31.03.2006	2006	01.09.2007-31.12.2007	2008	2009
Porady konsultacyjne	227	361	520	107	797	683
Interwencje pisemne	78	88	40	38	47	39
Razem	**305**	**449**	**560**	**145**	**844**	**722**

Rzecznik prowadząc poradnictwo konsumenckie dokonuje analizy zasadności skargi lub problemu przedstawionego przez konsumenta, przedstawia konsumentowi możliwości prawne rozwiązania zgłoszonego problemu, analizuje zapisy umów, kart gwarancyjnych, interpretuje przepisy, wyposaża w teksty odpowiednich aktów prawnych, a także podejmuje bezpośrednie interwencje u przedsiębiorców, przeprowadza mediacje, sporządza pisemne wystąpienie do przedsiębiorców oraz kieruje konsumentów do właściwych instytucji lub organów.

Niektóre przypadki zgłaszane przez konsumentów nie podlegały Rzecznikowi, 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, Państwowa Inspekcja Pracy, 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 lub też Państwowej Inspekcji Pracy). Zdarzały się 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.

W okresie sprawozdawczym w dziedzinie usług najwięcej reklamacji dotyczyło usług telekomunikacyjnych, operatorów telefonii komórkowej, TV kablowej, dostawców mediów, a także usług bankowych, remontowych i ubezpieczeniowych.
Najczęstszymi przypadkami, w których rzecznik podejmował działania były:

- *w zakresie usług telekomunikacyjnych* – podstępne zawieranie umów przez akwizytorów firmy Dialog i Tele Novum, podwyższenie rachunku telefonicznego bez poinformowania konsumenta, naliczanie abonamentu po zerwaniu umowy na świadczenie usług, zawyżanie rachunków za usługi internetowe, naliczanie rachunków przy braku świadczenia usług internetowych. Również w odniesieniu do sieci TV kablowej odnotowano problemy analogiczne, jak w przypadku operatorów telekomunikacyjnych. Należy zwrócić uwagę, że sprzedaż aparatów telefonicznych jest najczęściej związana z zawieraniem umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych i oferowaniem aparatów w tzw. cenie promocyjnej. W krótkim czasie jakość takich aparatów okazuje się bardzo niska i trudno uzyskać pozytywne załatwienie roszczeń na etapie postępowania reklamacyjnego. Operatorzy telefonii komórkowej sprzedający telefony wraz z usługami telekomunikacyjnymi odsyłają konsumentów do gwarantów i producentów, którzy winą za nieprawidłowe działanie telefonów obarczają konsumentów.
- *usługi bankowe* - częstym problemem jest nadmierne zadłużanie się konsumentów, czy to w bankach, czy też w innych firmach prowadzących działalność finansową. Bogata oferta usług bankowych i finansowych proponujących te usługi stwarza ogromne niebezpieczeństwo dla konsumentów, którzy niejednokrotnie lekkomyślnie podchodzą do podpisywanych umów na różnego rodzaju kredyty i w ten sposób nadmiernie zadłużają się. Banki czy inne firmy przed udzieleniem kredytu, czy tez pożyczki nie sprawdzają zdolności kredytowej konsumentów.
- *usługi budowlane i remontowe* – niewłaściwie wykonane usługi montażu drzwi i okien.
- *ubezpieczeniowe - sprawy* dotyczące ubezpieczeń komunikacyjnych OC, NW.

Natomiast w przypadku umów sprzedaży konsumenckiej, konsumenci najczęściej prosili o interwencję w sprawach dotyczących wad obuwia, sprzętu komputerowego oraz sprzętu AGD i RTV, ponadto występowały również zgłoszenia związane ze złą jakością zakupionych materiałów budowlanych, wyposażeniem wnętrz, sprzedażą samochodów i akcesoriów samochodowymi, jak również wadliwością telefonów komórkowych i sprzętu sportowego.

Najczęstszymi przypadkami, w których rzecznik podejmował działania były:

- *w zakresie niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową*: odmowa przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego, narzucanie konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji niezależnie od żądań zgłoszonych przez konsumentów, brak uzasadnienia w razie odmowy uwzględnienia zgłoszonych reklamacji, nie przestrzeganie 14–dniowego terminu ustosunkowania się do żądań reklamacyjnych konsumenta, przewlekłe rozpatrywanie reklamacji, odmowy przyjęcia reklamacji od konsumenta na podstawie dowodu zakupu, jakim jest np. nieczytelny paragon, uzależniania przyjmowania reklamacji od przedstawienia sprzedawcy ekspertyz wykazujących ujawnienie się wady w chwili wydania towaru. Niejednokrotnie sprzedawcy pod pojęciem „reklamacji" rozumieli jedynie uprawnienia wynikające z dokumentu gwarancyjnego – nie zaś uprawnienia przysługujące konsumentowi z tytułu niezgodności towaru z umową.
- *w zakresie gwarancji jakości*: utrzymywanie, iż gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumenckich, nieskuteczne usuwanie wad, odmowa uwzględniania reklamacji, brak jednoznaczności postanowień karty gwarancyjnej oraz ich jednostronna interpretacja, długi czas naprawy lub wymiany, często mimo ewidentnej wadliwości towaru nie ma możliwości wymiany towaru na nowy.

Niestety konsumenci nadal nie mają świadomości, iż przysługuje im prawo wyboru między ochroną wynikającą z gwarancji a ustawową odpowiedzialnością sprzedawcy wynikającą z ustawy o sprzedaży konsumenckiej, co sprzedawcy nagminnie wykorzystują, uchylając się w ten sposób od odpowiedzialności.

Ponadto interesy konsumentów były również naruszane poprzez: *nieprawidłowości w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość* – polegające na wykorzystywaniu łatwowierności konsumentów, co do przedstawianej oferty m. in. zakup książek, sprzętu RTV i AGD, pościeli, sprzętu rehabilitacyjnego, suplementów diety, umów telekomunikacyjnych i internetowych. Przedsiębiorcy utrudniali konsumentom realizację ich

praw, zwłaszcza odstąpienia od umowy, w szczególności od umów wiązanych. Praktyki te były stosowane nawet w okresie trwania 10-dniowego ustawowego terminu przysługującego konsumentom do odstąpienia od umowy.

Konsumenci często zgłaszają się do Rzecznika w przypadku, gdy sprzedawca nie chce przyjąć niewadliwego towaru w ciągu kilku dni od zakupu. W dalszym ciągu konsumenci są przekonani, że takie prawo im przysługuje, podając przykłady innych krajów, gdzie ich zdaniem taka możliwość istnieje.

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.

Znaczna liczba konsumentów (zwłaszcza osoby starsze) zgłaszająca się do Rzecznika 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 przysyła 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 nieznajomość prawa, które obliguje 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 tzw. ustawę konsumencką, wzór zgłoszenia reklamacyjnego, poradniki i broszury. W roku sprawozdawczym Rzecznik przeprowadził szkolenia dla 4 przedsiębiorców.

Fakt, że przedsiębiorcy zwracają się z pytaniami do 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.

Szczegółowy wykaz problemów zgłaszanych do Rzecznika w 2009r. przedstawia tabela nr 1.

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

Przedmiot sprawy				
	telefoniczne	osobiste	pisemne	Ogółem
I. Usługi, w tym:	**84**	**150**	**16**	**250**
bankowe	15	19	2	36
ubezpieczeniowe	7	3	-	10
systemy argentyńskie	1	-	-	1
inne finansowe	3	3	-	6
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	19	58	4	81
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1	7	-	8
informatyczne	2	3	-	5
motoryzacyjne (serwis)	1	-	3	4
turystyczne i hotelarskie	1	3	1	5
pralnicze	1	1	2	4
remontowo - budowlane	6	13	-	19
pocztowe	-	2	1	3
medyczne	1	3	-	4
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	1	-	1
komunikacyjne	1	1	-	2
transportowe	-	1	-	1
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	1	1	-	2
krawieckie	1	-	-	1
lokalowe	2	2	-	4
Inne	21	29	3	53

II. Umowy sprzedaży, w tym:	**165**	**245**	**21**	**431**
wyposażenie wnętrz(meble)	10	19	1	30
sprzęt RTV i AGD	18	24	4	46
sprzęt komputerowy	13	34	4	51
odzież	5	10	-	15
obuwie	43	62	2	107
samochody i akcesoria	10	15	2	27
nieruchomości	7	4	2	13
materiały budowlane	9	24	1	34
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	11	4	1	16
sprzęt rehabilitacyjny	2	3	2	7
art. spożywcze	1	-	1	2
biżuteria	3	7	-	10
zabawki	2	1	-	3
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	9	18	-	27
Inne	22	20	1	43
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**14**	**25**	**2**	**41**

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

Najbardziej pożądaną przez konsumentów i jedną ze skuteczniejszych form egzekwowania roszczeń jest bezpośrednia interwencja Rzecznika w istniejące spory między konsumentem a przedsiębiorcą. W sprawach, które wymagały wyjaśnienia, Rzecznik w ramach swoich ustawowych uprawnień występował do przedsiębiorcy w imieniu i na rzecz konsumenta o przedstawienie swojego stanowiska w przedmiotowej sprawie. Po przedstawieniu argumentów na podstawie zgromadzonych dowodów i materiałów, Rzecznik wskazywał przedsiębiorcy właściwy sposób załatwienia spornej sprawy z konsumentem i wnosił o jego realizację w odpowiednim terminie lub przedstawienie argumentów uzasadniających odmienne stanowisko przedsiębiorcy w sprawie.

Zdarzały się sytuacje, w których po przedstawieniu przez przedsiębiorcę swojego stanowiska, Rzecznik rezygnował z dalszego dochodzenia roszczeń ze względu na uchybienia leżące po stronie konsumenta. Nie zawsze konsumenci, którzy zgłaszali się do Rzecznika ze swoimi problemami spełniali warunki do ochrony konsumenckiej, określone w ustawie.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik podjął w 35 przypadkach pisemną interwencję w celu wyjaśnienia spraw z przedsiębiorcami. Na 35 skierowanych wystąpień, w 23 przypadkach udało się doprowadzić do pozytywnego zakończenia sporu, w 7 sprawach przedsiębiorcy utrzymali swoje stanowisko w sprawie, natomiast 5 spraw na koniec 2009r. nie uzyskało swojego rozstrzygnięcia i w dalszym ciągu są w toku postępowania.

W wyniku tych wystąpień ogółem wystosowano w sprawach 48 pism.

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.

Podejmowane 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), cz też brak wiarygodnych dowodów potwierdzających słuszność roszczenia określonego przez konsumenta.

Rzecznik nie może występować w sprawach, które nie dotykają interesu konsumenta np. nie może przyjąć skargi przedsiębiorcy na przedsiębiorcę, skargi klienta na działalność urzędu czy członka spółdzielni na działalność organów spółdzielni.

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.

Szczegółową charakterystykę wystąpień do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów 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:	**17**	**11**	**6**	**-**
bankowe	-	-	-	-
ubezpieczeniowe	-	-	-	-
systemy argentyńskie	-	-	-	-
inne finansowe	-	-	-	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	13	8	5	-
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	-	-	-	-
informatyczne	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	-	-	-	-
turystyczne i hotelarskie	-	-	-	-
szewskie	-	-	-	-
remontowo - budowlane	2	2	-	-
pocztowe	-	-	-	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	-	-	-
komunikacyjne	-	-	-	-
transportowe	1	-	1	-
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
lokalowe	-	-	-	-
Inne	1	1	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**16**	**11**	**1**	**4**
wyposażenie wnętrz	2	2	-	-
sprzęt RTV i AGD	1	1	-	-
sprzęt komputerowy	2	1	-	1
odzież	1	-	1	-
obuwie	6	5	-	1
samochody i akcesoria	-	-	-	-
nieruchomości	-	-	-	-
materiały budowlane	1	-	-	1
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	-	-	-	-
art. spożywcze	-	-	-	-
biżuteria	1	1	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	1	-	-	1
Inne	1	1	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**2**	**1**	**-**	**1**

Z powyższej tabeli wynika, że największą grupę wśród spraw konsumenckich stanowią sprawy dotyczące zawierania i rozwiązywania umów z operatorami telekomunikacyjnymi, zakup obuwia, a także nienależyte wykonanie usług remontowo-budowlanych, a w szczególności montażu okien i drzwi, jak również zakup mebli.

Skargi konsumentów, w wyniku, których Rzecznik podejmował w okresie sprawozdawczym działania w postaci wystąpień do przedsiębiorców dotyczyły przede wszystkim: odmowy przyjmowania reklamacji przez sprzedawców, nieterminowym załatwianiu reklamacji, narzucaniu konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji, powoływanie się na przepisy nie obowiązujące, nie przestrzeganie 14- dniowego terminu ustosunkowania się do żądań reklamacyjnych konsumenta, załatwianie reklamacji niezgodnie z żądaniem konsumenta, przedłużanie, czasem wręcz do kilku miesięcy terminów napraw czy wymiany sprzętu.

Przedsiębiorcy wykorzystując niewiedzę konsumentów narzucali im korzystanie z uprawnień gwarancyjnych, czym uniemożliwiali skorzystanie z prawa wyboru pomiędzy uprawnieniem z tytułu niezgodności towaru z umową (odpowiedzialność sprzedawcy) a uprawnieniem z gwarancji (odpowiedzialność wystawcy dokumentu gwarancyjnego).

Nadal częstym zjawiskiem było odmawianie przez sprzedawców przyjęcia reklamacji od konsumentów lub uzależnienie przyjęcia reklamacji od dostarczenia opinii serwisów lub rzeczoznawców. Takie postępowanie jest wynikiem błędnej interpretacji po stronie sprzedawców przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej, którzy chcą ograniczyć swoją odpowiedzialność do sześciu pierwszych miesięcy od wydania towaru mimo zapisu o dwuletniej odpowiedzialności po stronie sprzedawcy.

W przypadku umów remontowo-budowlanych problemy konsumentów wynikały przede wszystkim z braku pisemnych umów (o dzieło, zlecenia) - co w konsekwencji utrudniało dochodzenie roszczeń - jak również z faktu wykonywania tych prac przez osoby nie posiadające odpowiednich kwalifikacji. Konsumenci nadal bardzo często, zlecają wykonanie prac remontowo-budowlanych przypadkowym wykonawcom, tj. z ogłoszeń prasowych, ulotek lub takim, którzy składają oferty bezpośrednio chodząc od drzwi do drzwi. Konsumenci wykazują się zbyt daleko idącym zaufaniem, nie sprawdzając, czy firmy, które zwróciły się do nich z ofertą są zarejestrowane oraz gdzie znajduje się ich siedziba. Konsumenci wręczają takim przedsiębiorcom niejednokrotnie bardzo wysokie zaliczki nie żądając pokwitowań, co w konsekwencji narażało ich na duże straty finansowe. Często wpłacając całość pieniędzy przed wykonaniem usługi, której realizację potem wykonawca znacznie przedłużał.

Źródłem problemów konsumentów było również podpisywanie umów bez ich wcześniejszej analizy, co jest praktyką nagminnie wykorzystywaną przez nieuczciwych przedsiębiorców.

W dalszym ciągu poważny problem stanowią firmy działające poza lokalem przedsiębiorstwa tj. w formie akwizycji oraz w formie zawierania umów na odległość tj. głównie wysyłkowej, które oferują sprzedaż (sprzętu AGD, RTV, wyposażenia wnętrz itp.) przy jednoczesnym zawarciu umowy kredytowej. W 2009 r., Rzecznik odnotował kilkanaście sygnałów dotyczących tego rodzaju działalności. Udzielił telefoniczne oraz poprzez pocztę elektroniczną wielu porad w tym zakresie.

Z kategorii spraw związanych z umowami zawieranymi poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, w których interweniował Rzecznik były również zakupy sprzętu rehabilitacyjnego (pościel terapeutyczna, suplementy diety) z jednoczesnym podpisaniem umowy kredytowej, której koszt znacznie podnosił cenę zakupionego towaru oraz zakupów przez Internet, gdzie problem dotyczył odstąpienia od zawartej umowy. Przedsiębiorcy posiadający umowy z bankami często podsuwali nieświadomym konsumentom (głównie ludziom starszym podczas organizowanych pokazów) niewypełnione druki umów kredytowych, czasem nie informując ich o rzeczywistych kosztach kredytów. Do często spotykanych sytuacji należy również nie pozostawianie egzemplarza umowy kredytowej, co uniemożliwia złożenie oświadczenia o odstąpieniu od takowej lub przesłanie stosownych druków konsumentowi po upływie 10 dni.

Powyższe nieprawidłowości są wynikiem nieprzestrzegania przez przedsiębiorców przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Istotne w tych sprawach jest to, iż poszkodowanymi przez nieuczciwych przedsiębiorców są najczęściej ludzie starsi, schorowani, nie wychodzący z domu, z niskimi dochodami miesięcznymi. Ofiarami są osoby, które nie rozumieją znaczenia umów, które były im przedstawiane do podpisu, nie czytają tych umów, ponieważ w pełni ufają przedsiębiorcy.

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, ani też nie wstępował do toczącego się postępowania za zgodą konsumentów. Konsumenci, którzy zdecydowali się dochodzić swoich roszczeń w sądzie uzyskali od Rzecznika pomoc w formie przygotowania pozwu i innych pism procesowych koniecznych w trakcie postępowania.

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.

Udzielając pomocy konsumentom, Rzecznik w 2009 roku przygotował 3 pozwy wniesione indywidualnie przez konsumentów. Pozwy te dotyczyły reklamacji obuwia, zegarka naręcznego oraz drukarki w zakresie niezgodności towaru z umową. W wyniku czego 2 sprawy zakończyły się wyrokiem uznającym roszczenia konsumenta, natomiast jedna sprawa pozostaje nadal w toku.

Pozostałe pisma, które Rzecznik sporządził dotyczyły skierowania 2 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).

Należy stwierdzić, iż konsumenci rzadko decydują się na skierowanie sprawy na drogę postępowania sądowego, argumentując swoją decyzję zbyt niską wartością przedmiotu sporu w stosunku do dużego zaangażowania osobistego i środków finansowych.

Szczegółową charakterystykę przygotowanych przez rzecznika pozwów przedstawia tabela nr 3.

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów:

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne (np. oddalone, nieuwzględniające 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	-	1	3
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	2	-	-	2
	RAZEM	**4**	**-**	**1**	**5**

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

W 2009 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 2009 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Giżycku uczestniczył w następujących szkoleniach i seminariach:

- w dniach 01-02.04.2009r. w Olsztynie - szkolenie dla Rzeczników Konsumentów zorganizowane przez UOKiK, dotyczące zmian do konsumenckiego acquis oraz ich konsekwencji dla instytucji zajmujących się ochroną interesów konsumenta, w ramach kampanii "Od minimalnej do maksymalnej harmonizacji, konsumencki kontekst liberalizacji rynków zmonopolizowanych."
- w dniu 13.05.2009r. w Olsztynie – spotkanie zorganizowane przez Telekomunikację Polską i PTK Centertel na temat nowych usług i sposobu rozpatrywania reklamacji konsumenckich.
- w dniach 04-05.06.2009r. w Rucianem Nidzie – seminarium rzeczników zorganizowane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Piszu, poświęcone szerokiej problematyce konsumenckiej m.in. omówieniu przepisów dotyczących usług telekomunikacyjnych oraz usług w zakresie dostawy energii elektrycznej.

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 Federację Konsumentów oraz Urząd Regulacji Energetyki, które stanowią przewodniki po najnowszych regulacjach prawnych z zakresu ochrony konsumenta i prawa energetycznego.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2009r. współpracował z Powiatowymi Rzecznikami Konsumentów z Ełku, Pisza, Szczytna, Kętrzyna i Działdowa w zakresie wymiany doświadczeń i publikacji związanej z tematyką konsumencką.

Nawiązana została również współpraca z Obywatelskim Ruchem Obrony Pokrzywdzonych w Mieszkalnictwie, jak również nadal utrzymywany był kontakt z Wydziałem do Walki z Przestępczością 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. „Kupiłem buty nie do chodzenia"- *Gazeta Giżycka*
2. „15 marca obchodzimy Światowy Dzień Konsumenta"- *Gazeta Giżycka*
3. "Kliencie, nie daj się oszukać" - *Gazeta Giżycka*
4. „Gmina Giżycko. Światowy Dzień Konsumenta"- *Strona internetowa Gminy Giżycko.*

Inną formą edukacji konsumenckiej jest ekspozycja dostępnych materiałów informacyjnych dotyczących ochrony konsumentów, które znajdują się 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 wyposażany 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 2009r. przeprowadził także 20 spotkań z młodzieżą szkół giżyckich, tj.: Zespołem Szkół Kształtowania Środowiska i Agrobiznesu, I LO i II LO z zakresu edukacji konsumenckiej, podczas których przekazał najważniejsze informacje dotyczące problematyki konsumenckiej, uzupełnione o odpowiednie broszury i materiały. Zostały również przekazane jednemu z giżyckich przedszkoli książeczki do kolorowania i komiksy oraz materiały do prowadzenia zajęć nauczycielom nt. ochrony praw konsumentów.

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

Każdy internauta może tam znaleźć m.in. przepisy prawne, wzory umów, druki procesowe i porady konsumenckie. Znajduje się na niej również wzór pisma reklamacyjnego z tytułu niezgodności towaru z umową, które konsumenci mogą wykorzystać wszczynając proces reklamacyjny u sprzedawcy oraz wzór wniosku do Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

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. Rzecznik w roku sprawozdawczym przeprowadził dla czterech sprzedawców szkolenie dotyczące obowiązujących regulacji prawnych w zakresie ochrony praw konsumentów.

V. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w 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

Niniejsze sprawozdanie stanowi odzwierciedlenie podejmowanych działań w zakresie ochrony praw konsumentów. Systematycznie rośnie liczba Konsumentów zgłaszających się do Rzecznika o udzielenie porady prawnej czy pomocy w zaistniałym sporze z przedsiębiorcą.

W planie działań i zamierzeń Rzecznika na rok 2010 główne miejsce zajmuje edukacja konsumencka oraz podejmowanie przedsięwzięć związanych z tą problematyką mających na celu szerzenie świadomości konsumenckiej wśród lokalnej społeczności Powiatu giżyckiego. Ponadto nadal na bieżąco będą realizowane pozostałe zadania przypisane Rzecznikowi na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

Sporządziła:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
mgr Katarzyna Tota-Leszczyńska