Police, 28.03.2009 r.

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Policach w 2008 r.

I. Wstęp i uwagi ogólne.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Policach funkcjonuje od 07.12.1999 r. na mocy Uchwały Nr IX/77/99 Rady Powiatu Polickiego w sprawie powołania Powiatowego Rzecznika Konsumentów z dnia 07.12.1999 r. Rzecznik realizuje zadania wynikające z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz innych ustaw, np. ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzona przez produkt niebezpieczny. Zadania z zakresu ochrony praw konsumentów rzecznik realizuje samodzielnie.

II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz.331).

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

W 2008 r. rzecznik udzielił łącznie 1007 porad w zakresie ochrony interesów konsumentów. Nastąpił wzrost liczby udzielonych porad ok. 23 % w stosunku do roku 2007.
Porady i informacje były udzielane w biurze rzecznika, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej.

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

Przedmiot sprawy				
	telefoniczne	**osobiste**	**pisemne**	**Ogółem**
I. Usługi, w tym:			**10**	**294**
bankowe (inne niż kredyt konsumencki)	**3**	**1**	**-**	**4**
kredyt konsumencki	**8**	**7**	**1**	**20**
ubezpieczeniowe	**10**	**3**	**3**	**16**
telekomunikacja (telefon, internet) operatorzy stacjonarni i komórkowi	**32**	**32**	**1**	**65**
telewizja (tv kablowa, tv satelitarna)	**4**	**4**	**-**	**8**
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	**12**	**13**	**-**	**25**
motoryzacyjne (serwis)	**6**	**6**	**-**	**12**

turystyczne i hotelarskie	**12**	**11**	**1**	**24**
pralnicze	**2**	**-**	**-**	**2**
remontowo - budowlane	**30**	**20**	**1**	**51**
dentystyczne	**1**	**2**	**-**	**3**
pocztowe	**4**	**5**	**-**	**9**
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	**1**	**-**	**-**	**1**
komunikacyjne	**4**	**-**	**-**	**4**
transportowe	**1**	**-**	**-**	**1**
kamieniarskie	**2**	**3**	**1**	**6**
fotograficzne	**1**	**-**	**-**	**1**
krawieckie	**1**	**2**	**-**	**3**
windykacyjne	**-**	**5**	**1**	**6**
Inne (optyczne, fryzjerskie itp.)	**16**	**16**	**1**	**33**
II. Umowy sprzedaży, w tym:			70	661
wyposażenie wnętrz	46	46	16	108
sprzęt RTV i AGD	46	51	8	105
sprzęt komputerowy	23	24	9	56
odzież	20	13	1	34
obuwie	50	73	19	142
samochody i akcesoria	16	9	7	32

nieruchomości	2	2	-	4
materiały budowlane	20	29	5	54
kosmetyki	1	-	-	1
sprzęt sportowy	-	2	-	2
sprzęt rehabilitacyjny	-	1	1	2
art. spożywcze	6	-	-	6
biżuteria	3	1	-	4
zabawki	2	2	1	5
telefony komórkowe	23	20	3	46
Inne	32	25	3	60
III. Umowy poza lokalem i na odległość	20	21	11	52

Zapytania konsumentów dotyczyły najczęściej postępowania reklamacyjnego. Najbardziej znanym konsumentom instrumentem ochrony jest gwarancja. W tym zakresie interesowała ich możliwość przedłużenia okresu obowiązywania gwarancji, terminy załatwiania reklamacji, możliwość odzyskania pieniędzy w przypadku wielokrotnych napraw. W razie stwierdzenia wad towaru lub nienależytego wykonania usługi konsumenci reklamują je u przedsiębiorców właśnie w oparciu o gwarancję, choć przeważnie jest to dla nich mniej korzystne, niż korzystanie z uprawnień wynikających z przepisów ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. nr 141, 1176 ze zm.) Konsumenci wciąż nie mają świadomości, że gwarancja nie jest obowiązkowa, że jej charakter jest umowny a odpowiedzialność sprzedawcy za niezgodność z umową występuje przy każdej umowie sprzedaży rzeczy ruchomej zawieranej z przedsiębiorcą przez osobę fizyczną. Wielu konsumentów dopiero od rzecznika uzyskiwało informację o możliwości składania reklamacji u sprzedającego na podstawie przepisów powyższej ustawy.
Szereg problemów pojawiło się właśnie na tle przepisów tej ustawy. Daje się zauważyć nie tylko wśród konsumentów, ale również wśród przedsiębiorców poważną nieznajomość tych przepisów oraz trudności w ich interpretowaniu. Niezadowolenie konsumentów wywołują utrudnienia w odstąpieniu od umowy sprzedaży, co może nastąpić po spełnieniu przesłanek określonych przepisami ustawy.

Konsumenci skarżą się na nieterminowe załatwianie reklamacji, odsyłanie do serwisów gwarancyjnych, nie przestrzeganie terminu 14 dni na ustosunkowanie się do żądania

dotyczącego załatwienia reklamacji, odmawiania przyjęcia reklamacji. Niektórzy sprzedawcy posługują się formularzami reklamacyjnymi nie zawierającymi pełnej informacji o uprawnieniach konsumentów, ograniczając się jedynie do umieszczenia rubryki pt. „żądanie konsumenta" lub nie zamieszczając jej wcale. Zdarzało się, że nie wpisywano żądania, co prowadziło do wydłużenia postępowania reklamacyjnego. Wielu sprzedawców nie korzystało z formularzy odnotowując zgłoszenia reklamacyjne na paragonie lub nie odnotowując ich wcale, co również prowadzi do wydłużenia postępowania reklamacyjnego. Niektórzy sprzedawcy stosują praktykę zamieszczania na formularzach reklamacyjnych informacji o obowiązku osobistego zgłoszenia się przez konsumenta po decyzję w sprawie reklamacji, co stanowi naruszenie przepisu art. 8 ust. 3 ustawy o sprzedaży konsumenckiej.
Konsumenci pytali również o sposób składania reklamacji, sposób postępowania w przypadku nieuwzględnienia jej przez przedsiębiorcę bądź w przypadku braku odpowiedzi. Mieli wątpliwości co do tego, kto ponosi koszty dostarczenia sprzedawcy reklamowanego towaru. Zdarzały się przypadki, w których konsumenci oddawali reklamowany towar sprzedawcy nie prosząc go o wydanie pokwitowania.
Konsumenci, którzy mają świadomość istnienia odpowiedzialności sprzedawcy i ochrony gwarancyjnej, bardzo często łączą uprawnienia i obowiązki wynikające z obu tych instytucji.

Pojawiały się pytania dotyczące możliwości zwrotu zakupionego towaru, nie posiadającego wad oraz nie obowiązującej już rękojmi pogwarancyjnej. Konsumenci pytali o rzeczoznawców opiniujących jakość towarów. O te informacje zabiegali konsumenci, których reklamacje nie zostały uwzględnione przez sprzedawców, bądź innych przedsiębiorców. Zainteresowane osoby były odsyłane do rzeczoznawców wpisanych na listę Zachodniopomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej.
Rzecznika pytano o możliwość odstąpienia od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Zgłoszenia dotyczyły najczęściej Tele2 oraz firm oferujących montaż drzwi, okien, ale także numizmatów, pościeli wełnianej, naczyń. Wśród akwizytorów nierzadko zdarzają się osoby nieuczciwe, których ofiarami padają najczęściej osoby starsze, słabo zorientowane w obowiązujących przepisach. Konsumenci poszukiwali możliwości odstąpienia od umowy z powodu niekorzystnych warunków transakcji, bądź nie spełniającego ich oczekiwań towaru lub usługi. Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpiecznych zapewnia ochronę konsumentom zawierającym umowy poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, przyznając możliwość odstąpienia od umowy bez podania przyczyn w terminie 10 dni od jej zawarcia. Zdarza się często, że przedsiębiorcy proponujący zawarcie takiej umowy nie informują konsumentów o przysługujących im prawach w tym zakresie, pomimo takiego obowiązku, albo uzależniają przyjęcie oświadczenia od zapłaty odstępnego, co stanowi naruszenie przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Problem stanowiły kredyty konsumenckie zaciągane na zakup towarów lub usług. W wielu przypadkach koszt takiego kredytu był zbyt wysoki jak na możliwości konsumenta, oczekiwano pomocy w rezygnacji z takiego kredytu.
Wielu konsumentów jest przekonanych, że fakt rezygnacji z kredytu oznacza automatycznie rezygnację z towaru, na który kredyt został zaciągnięty.

Pojawiały się pytania dotyczące sposobu postępowania w sytuacji zwlekania przez przedsiębiorcę z wykonaniem powierzonych prac remontowo-budowlanych (np. montaż okien, drzwi, podłóg itp.), wykonaniem mebli na zamówienie. Napływały sygnały od konsumentów o załatwianiu reklamacji przez przedsiębiorców nieterminowo, o braku reakcji na zgłoszenia reklamacyjne, zwłaszcza na zgłoszenia telefoniczne. Konsumenci narzekali na jakość mebli wykonywanych na zamówienie, szczególnie popularnych ostatnio mebli

kuchennych na tzw. wymiar. Dużo skarg wynikało z nieprecyzyjnego ustalenia przedmiotu umowy. Nasiliła się znacznie ilość skarg dotyczących nieterminowego realizowania umów.

Do rzecznika zgłaszały się osoby poszkodowane przez Partner Organizacja i Zarządzanie Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni. Spółka jest jednym z przedsiębiorców wykonujących usługi finansowe polegające na dokonywaniu przekazywanych przez konsumentów opłat za media itp. na rachunki docelowych odbiorców.

Rzecznik udzielił pomocy osobom, które w latach osiemdziesiątych założyły swoim dzieciom tzw. polisy posagowe mające zabezpieczyć dzieciom start życiowy. Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie S.A. po upływie okresu ubezpieczenia oferuje uposażonym stosunkowo niewysokie kwoty. Oferowane przez ubezpieczyciela świadczenia nie spełniają swej roli. Rzecznik pomagał w wyliczeniu waloryzacji świadczenia i przygotowaniu pism do ubezpieczyciela. PZU na Życie z reguły podwyższało oferowane świadczenie.

Rzecznik udzielał na miejscu informacji o przysługujących konsumentom prawach i obowiązkach ciążących na przedsiębiorcach. Pomagał w sformułowaniu pism reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od umowy i innych pism kierowanych do przedsiębiorców. Ogółem zostało przygotowanych 91 takich pism.

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

W roku 2008 skierowano do rzecznika 123 skargi z prośbą o podjęcie interwencji. Najwięcej skarg dotyczyło reklamacji obuwia, usług telekomunikacyjnych (w tym operatorów telefonii stacjonarnej i komórkowej oraz telewizji cyfrowej), wyposażenia wnętrz (w tym mebli), usług remontowo-budowlanych. Podobnie jak w latach ubiegłych konsumenci zarzucali przedsiębiorcom brak reakcji na zgłoszenia reklamacyjne, nieskuteczne naprawy reklamacyjne. nieterminowe załatwianie reklamacji. Skarżono się na sprzedawców nieuwzględniających reklamacji. Sprzedawcy obuwia bardzo niechętnie uwzględniają reklamacje. W wielu przypadkach utrudniają postępowanie reklamacyjne nie przyjmując korespondencji. Niejednokrotnie dane wskazane na paragonie bądź zgłoszeniu reklamacyjnym są nieprecyzyjne, co uniemożliwia zidentyfikowanie przedsiębiorcy.

Szereg skarg dotyczyło mebli wykonywanych na zamówienie, przede wszystkim kwestionowano ich jakość, do sporów dochodziło również na tle nieprecyzyjnego określenia w umowie przedmiotu zamówienia, niewykonania przedmiotu umowy w terminie, zwlekania z załatwieniem reklamacji. Wśród spraw zakończonych negatywnie znalazły się sprawy, które zostały zgłoszone przez konsumentów pomimo braku uzasadnienia do występowania, np. pojawiła się sprawa o charakterze niekonsumenckim, sprawy, w których konsumenci utracili uprawnienia z powodu upływu terminu do zawiadomienia sprzedawcy o niezgodności towaru z umową. Powyższe można było ustalić dopiero po skierowaniu wystąpienia do przedsiębiorcy. W wielu sprawach wystąpił problem natury dowodowej, tj. wykazania przez konsumentów swoich racji. Można zauważyć pewną beztroskę przy zawieraniu umów nawet o dość znacznej wartości. Konsumenci w zamiarze uzyskania oszczędności dokonywali wszelkich ustaleń dotyczących umów ustnie, a w skrajnych przypadkach zdarzało się, że konsumenci dokonywali na rzecz przedsiębiorcy zapłaty wynagrodzenia nawet kilku tysięcy złotych bez pokwitowania. Kilku przedsiębiorców świadczących usługi w zakresie prac remontowo-budowlanych okazało się nieuchwytnych - nie odbierają korespondencji, bądź pod adresem miejsca zamieszkania czy też siedziby prowadzenia działalności nie przebywają, co uniemożliwia konsumentom dochodzenie roszczeń.

Przykładowe sprawy:

1) operator telekomunikacyjny wzywał konsumentów do zapłaty opłaty z tytułu wypowiedzenia umowy przed upływem umówionego okresu, pomimo nieprzyznania

konsumentowi w momencie zawarcia umowy ulgi; operator odstąpił od pobrania opłaty; postępowanie w sprawie prowadził również Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów;

2) sprzedawca sprzętu agd, rtv, nie uwzględnił zgłoszonej przez konsumenta reklamacji aparatu cyfrowego stwierdzając na podstawie art.4 ust. 1 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. nr 141, poz. 1176), że sprzęt w momencie sprzedaży był technicznie sprawny; sprzęt nie nosił śladów uszkodzenia przez użytkownika; sprawa w sądzie;
3) bank prowadzi długotrwałe postępowanie reklamacyjne dotyczące niezrealizowania transakcji przy użyciu karty pomimo dostępnych środków na rachunku konsumenta; pomimo niezakończenia postępowania reklamacyjnego dane konsumenta umieszczono w bazie danych Międzybankowej Informacji Gospodarczej „Bankowy Rejestr" oraz Bankowym Rejestrze Niesolidnych Klientów pozbawiając konsumenta możliwości uzyskania kredytu; dane zostały usunięte z rejestrów po interwencji Rzecznika;
4) przedsiębiorca prowadzący sprzedaż na odległość żądał zapłaty za niedoręczone przesyłki; po interwencji Rzecznika odstąpił od dochodzenia niezasadnych roszczeń;
5) Partner Organizacja i Zarządzanie Sp. z o.o., przedsiębiorca prowadzący działalność w zakresie przekazywania opłat za media itp. na rachunki docelowych odbiorców nie przekazał należności konsumentów; wpłynęły skargi konsumentów, z których wynika, że w większości przypadków są to płatności na rzecz telewizji kablowej Vectra S.A., która wcześniej zachęcała swych klientów do dokonywania płatności właśnie w punkcie Partner, jako jedynym autoryzowanym punkcie Vectra S.A. do dokonywania płatności; dopiero po pojawieniu się reklamacji konsumentów zamieściła na fakturach informację o nieponoszeniu przez Vectra S.A. odpowiedzialności za niedokonanie wpłat na jej rachunek przez Spółkę Partner; sprawy w toku.

Rzecznik w wystąpieniach do przedsiębiorców przedstawiał im obowiązujące przepisy prawa. W sprawach nie budzących wątpliwości, w przypadkach ewidentnego naruszenia obowiązujących przepisów prawa, wzywał przedsiębiorców do załatwienia reklamacji w wyznaczonym przez siebie terminie. W sprawach niejasnych rzecznik przedstawiał stan faktyczny wzywając przedsiębiorcę do wyjaśnienia danej sprawy. Po otrzymaniu takiego wyjaśnienia okazywało się niekiedy, że konsument nie miał racji, bądź nie można przypisać winy wyłącznie przedsiębiorcy. W takich sprawach rzecznik podejmował się mediacji próbując doprowadzić do polubownego załatwienia sprawy.

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:				
bankowe	**5**	**1**	**1**	**3**
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)	**1**	**-**	**-**	**1**

ubezpieczeniowe	**2**	**1**	**-**	**1**
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	**13**	**4**	**2**	**7**
telewizja (tv kablowa,tv satelitarna)	**1**	**-**	**-**	**1**
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	**2**	**2**	**-**	**-**
informatyczne	**1**	**1**	**-**	**-**
motoryzacyjne (serwis)	**4**	**1**	**1**	**2**
turystyczne i hotelarskie	**5**	**1**	**2**	**2**
remontowo - budowlane	**16**	**3**	**1**	**12**
pocztowe	**1**	**1**	**-**	**-**
stomatologiczne	**1**	**-**	**1**	**-**
windykacyjne	**1**	**-**	**-**	**1**
Inne	**11**	**1**	**1**	**9 (Partner, Okienko Kasowe)**
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	**10**	**7**	**1**	**2**
sprzęt RTV i AGD	**5**	**2**	**1**	**2**
sprzęt komputerowy	**5**	**2**	**2**	**1**
odzież	**2**	**2**	**-**	**-**
obuwie	**15**	**8**	**2**	**5**
samochody i akcesoria	**4**	**1**	**1**	**2**

materiały budowlane	**6**	**5**	**-**	**1**
sprzęt rehabilitacyjny	1	-	1	-
zabawki	1	-	1	-
telefony komórkowe	3	1	-	2
Inne	3	2	-	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	4	3	1	-

3. **Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Policach utrzymuje stały kontakt z innymi miejskimi i powiatowymi rzecznikami konsumentów działającymi na terenie województwa zachodniopomorskiego wymieniając się z nimi informacjami na temat nieuczciwych praktyk stosowanych przez przedsiębiorców. Rzecznik kilkakrotnie korzystał z pomocy Północno-Zachodniego Oddziału Terenowego Urzędu Regulacji Energetyki. W ramach współpracy z Zachodniopomorskim Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej m.in. przekazywał sygnały od konsumentów dotyczące nieprawidłowości funkcjonowania placówek handlowych, udzielał informacji o rzeczoznawcach wpisanych na listę prowadzoną przez Zachodniopomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Szczecinie. Współdziałanie Rzecznika z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów było realizowane poprzez stały kontakt telefoniczny i mailowy z Departamentem Polityki Konsumenckiej. Rzecznik konsultował się również z Rzecznikiem Ubezpieczonych oraz Arbitrem Bankowym.

4. Sprawy sądowe

Rzecznik udzielał konsumentom pomocy prawnej w zakresie przygotowywania pozwów sądowych oraz innych pism procesowych (wnioski o zwolnienie od kosztów oraz inne pisma wnoszone w toku postępowania sądowego) wnoszonych indywidualnie przez konsumentów. Rzecznik przygotował 9 pozwów dla konsumentów, w tym 2 przeciwko Powszechnemu Zakładowi Ubezpieczeń na Życie S.A. o waloryzację świadczenia z polisy zaopatrzenia dzieci (tzw. posagowej), pozostałe dotyczyły: fotela rehabilitacyjnego niezgodnego z umową, samochodu niezgodnego z umową, komputera niezgodnego z umową, drzwi niezgodnych z umową, montażu instalacji gazowej w samochodzie, nienależytego wykonania umowy w zakresie czynności windykacyjnych. Rzecznik wytoczył 1 powództwo w zakresie niezgodności z umową aparatu cyfrowego.

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, nieuwzględnia-jące żądanie)		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	**1**	1
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	2	-	3	5
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	1	-	3	4
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	3 – brak zgody przedsiębiorcy na rozstrzygnięcie sądu polubownego	3	3
	RAZEM	**3**	**3**	**6**	**13**

Rzecznik świadczył również pomoc w zakresie przygotowywania wniosków do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Zachodniopomorskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Szczecinie. Rzecznik przygotował 3 pozwy do Polubownego Sądu Konsumenckiego dotyczące obuwia. Sprawy nie zostały rozstrzygnięte przez sąd polubowny z uwagi na brak zgody przedsiębiorcy na rozstrzygnięcie w tym trybie. Warunkiem rozstrzygania sporu przez sąd polubowny jest dokonanie zapisu na sąd polubowny. Niewyrażenie zgody przez jedną ze stron na rozpoznanie sprawy przez sąd konsumencki stanowi przeszkodę do rozstrzygania sprawy w taki sposób.

4. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Rzecznik współpracuje z lokalną Telewizją Kablową w Policach. W lokalnych programach telewizyjnych występował wielokrotnie poruszając zagadnienia dotyczące sprzedaży konsumenckiej, kredytu konsumenckiego, firm wysyłkowych, zawierania umów poza lokalem. Rzecznik udostępniał konsumentom ulotki informacyjne, które otrzymał za pośrednictwem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, a także ulotki wydane przez Policką Inicjatywę Społeczną

„IMPULS” w ramach projektu pn. Akademia Konsumencka. Były to m.in.: opracowania dotyczące umowy sprzedaży konsumenckiej, umów na odległość w handlu elektronicznym, kredytów konsumenckich, usług turystycznych, telekomunikacyjnych, nieuczciwych klauzul w umowach konsumenckich i inne.

Rzecznik poprowadził zajęcia na temat praw konsumenckich, w których uczestniczyli słuchacze Uniwersytetu Trzeciego Wieku w Policach oraz uczestnicy Klubu Seniora w Radzie Osiedla Nr 4 w Policach. Uczestnicy zajęć zostali zapoznani z następującymi zagadnieniami:

- pojęcie konsumenta,
- akty prawne regulujące zagadnienia z zakresu ochrony praw konsumenckich,
- sprzedaż konsumencka,
- umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość,
- nieuczciwa reklama.

5. Inne działania.

Na wniosek Wójta gminy Kołbaskowo Rzecznik przedstawił stanowisko w sprawie wydania na podstawie przepisów ustawy z dnia 6 września 2001 o transporcie drogowym (Dz.U. z 2007 r. nr 125, poz. 874 z późn. zm.) nowego zezwolenia na wykonywanie regularnych przewozów osób w krajowym transporcie drogowym w ramach linii regularnej Przecław-Pargowo.

6. Uwagi i wnioski.

Rzecznik dostrzega potrzebę przeanalizowania i uregulowania kwestii terminu załatwiania reklamacji dotyczących czynności bankowych na poziomie ustawy prawo bankowe, podobnie jak to się ma w przypadku np. usług telekomunikacyjnych oraz turystycznych. Nieokreślenie terminu załatwienia reklamacji czynności bankowych przepisami ustawy prowadzi do pełnej dowolności w zakresie ustalania terminów załatwienia reklamacji przez banki w regulaminach usług. Prowadzi to do sytuacji, w których konsument oczekuje nawet 200! i 360! dni (tak w regulaminie Banku Pekao S.A.) na załatwienie reklamacji, podczas gdy w tym samym czasie dane konsumenta zamieszcza się w rejestrach dłużników skazując go tym samym na chociażby problem z uzyskaniem kredytu.

Ponadto istnieje potrzeba wprowadzenia jednoznacznego uregulowania kwestii terminu ustosunkowania się przez sprzedawcę do żądania konsumenta – art. 8 ust. 3 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Zgodnie z wskazanym przepisem sprzedawca zobowiązany jest ustosunkować się do żądania konsumenta w terminie 14 dni. Opinie prawników co do tego, kiedy można mówić o terminowym wypełnieniu tego obowiązku przez sprzedawcę są podzielone: część wyznaje pogląd, że do zachowania terminu wystarczy wysłanie listem poleconym stanowiska sprzedawcy nawet czternastego dnia od zgłoszenia żądania przez konsumenta, część popiera pogląd, że stosownie do art. 61k.c.oświadczenie sprzedawcy winno dotrzeć do konsumenta najpóźniej 14 dnia.

Konieczne jest również prowadzenie szerszej kampanii na rzecz propagowania wśród przedsiębiorców sądownictwa polubownego. Rozstrzygnięcie sporu przez polubowne sądy konsumenckie wymaga zgody obu stron, o ile konsumenci chętnie korzystaliby z takiej możliwości polubownego załatwienia sprawy, o tyle przedsiębiorcy bardzo często nie

wyrażają zgody na poddanie sprawy pod rozstrzygnięcie sądu polubownego. Pewną barierę stanowi tu zapewne brak możliwości odwoływania się od wyroków sądu polubownego do sądu powszechnego, istnieje jedynie możliwość złożenia skargi o uchylenie wyroku sądu polubownego z przyczyn, o których mowa w art. 1206 k.p.c. tj. w zasadzie uchybień o charakterze proceduralnym.