

Police, 30.03.2007 r.

**Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Policach w 2006 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 wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Zadania z zakresu ochrony praw konsumentów rzecznik realizuje samodzielnie.

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

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

W 2006 r. rzecznik udzielił łącznie 636 porad w zakresie ochrony interesów konsumentów. Porady i informacje były udzielane w biurze rzecznika, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Struktura przedmiotowa udzielonych porad i informacji została przedstawiona w poniższej tabeli:

Przedmiot sprawy	Porady ogółem	W tym pisma przygotowane dla konsumentów
I. Usługi, w tym:	189	21
bankowe	22	2
ubezpieczeniowe	16	10
systemy argentyńskie	14	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	51	4
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	13	-
informatyczne	3	-
motoryzacyjne (serwis)	11	-
turystyczne i hotelarskie	4	-
pralnicze	6	1
remontowo - budowlane	19	2
pocztowe	6	1
medyczne	3	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	6	-

komunikacyjne	3	-
kamieniarskie	6	1
fotograficzne	1	-
krawieckie	1	-
Inne	4	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	406	59
wyposażenie wnętrz	82	15
sprzęt RTV i AGD	65	3
sprzęt komputerowy	41	3
odzież	17	3
obuwie	85	6
samochody i akcesoria	9	-
nieruchomości	3	-
materiały budowlane	17	6
sprzęt sportowy	2	-
art. spożywcze	2	-
bizuteria	1	-
zabawki	1	1
telefony komórkowe	35	3
Inne (np. zegarki, podręczniki, okulary, wózki, torebki, plecaki, zapytania o sąd konsumencki itp.)	46	3
III. Umowy poza lokalem i na odległość	41	16
Ogółem	636	80

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.) 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. Niezadowolone 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 korzysta z formularzy odnotowując zgłoszenia reklamacyjne na paragonie lub nie odnotowując ich wcale, co również prowadzi do wydłużenia postępowania reklamacyjnego.

Konsumenci pytali również o sposób składania reklamacji, sposób postępowania w przypadku nieuwzględnienia jej przez przedsiębiorcę. Mieli wątpliwości co do tego, kto ponosi koszty dostarczenia sprzedawcy reklamowanego towaru.

Pojawiały się pytania dotyczące możliwości zwrotu zakupionego towaru, nie posiadającego wad oraz nie obowiązującej już rękojmi pogwarancyjnej. Konsumentów 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 detektorów gazowych, urządzeń rehabilitacyjnych, naczyń. Akwizytorzy Tele 2 posługiwali się niejednokrotnie nieuczciwymi metodami w celu nakłonienia konsumentów do zawarcia umowy, m.in. starali się wywołać u konsumentów przeświadczenie, że mają do czynienia z przedstawicielami Telekomunikacji Polskiej S.A. Ofiarami nieuczciwych akwizytorów 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.

Wiele pytań dotyczyło sposobu postępowania w sytuacji zwleknięcia 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. Konsumenty 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.

Rzecznik udzielał też informacji na temat firm działających na zasadach tzw. nowego systemu argentyńskiego, próbujących obchodzić przepisy ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji zakazujące prowadzenia działalności w systemie konsorcyjnym.

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 80 takich pism.

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

W roku 2006 skierowano do rzecznika 99 skarg z prośbą o podjęcie interwencji. Najwięcej skarg dotyczyło reklamacji obuwia, mebli, innych elementów wyposażenia mieszkań, usług remontowo-budowlanych, usług telekomunikacyjnych. 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, w wielu przypadkach byli to sprzedawcy obuwia.

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.

Przykładowe sprawy:

- 1) Telekomunikacja Polska naliczyła konsumentce abonament pomimo skutecznego wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dokonanego w punkcie Telekomunikacji Polskiej, po interwencji dokonano korekty,
- 2) Tele 2 Polska Sp. z o.o. obciążała konsumenta za świadczenie usług telekomunikacyjnych niezgodnie z dokonanym przez konsumenta planem taryfowym, sprawa została skierowana przez Spółkę do firmy windykacyjnej ściągającej należności, na skutek interwencji odstąpiono od pobrania naliczonych niesłusznie opłat,
- 3) konsumenci zlecieli przedsiębiorcy wykonanie izolacji tarasu w domu jednorodzinnym, na którą wykonawca udzielił pięcioletniej gwarancji; po dwóch latach taras zaczął przeciekać powodując znaczne szkody w domu konsumentów; przedsiębiorca zwlekał z usunięciem usterek; przy udziale rzecznika doprowadzono do podpisania ugody pomiędzy stronami; przedsiębiorca przystąpił do usuwania usterek, jednak ich nie usunął, lecz zniszczył taras i pozostawił w takim stanie narażając konsumentów na dodatkowe szkody. Sprawa trafiła na drogę postępowania sądowego, jest w toku,

- 4) przedsiębiorca nie wykonał w terminie okiennic w domku letniskowym, pobrał od konsumentów pieniądze na zakup materiałów do wykonania okiennic oraz innych prac realizowanych na terenie działki konsumentów, prace postępowały wolni i pojawiły się problemy z rozliczeniem za wykonywane prace; została zawarta ugoda w sprawie rozliczenia,
- 5) bank wzywał konsumentkę do zapłaty drobnej kwoty wynikającej z rozliczenia kredytu spłaconego 9 lat wcześniej;
- 6) przedsiębiorca prowadzący sklep meblowy dostarczył konsumentom meble niezgodne z umową, konsumenci zażądali od sprzedawcy dostarczenia mebli w kolorze przez nich wybranym; sprzedawca twierdzi, że dostarczył meble w odpowiednim kolorze; ostatecznie doszło do zawarcia ugody, która nie została wykonana, sprawę skierowano do sądu.

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: Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów – przedmiotowa struktura wystąpień.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	32	18	7	7
bankowe	4	4		
ubezpieczeniowe	2	1		1
systemy argentyńskie	1		1	
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	9	5	4	
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	2	2		
pralnicze	1	1		
remontowo - budowlane	6	3		3 (w tym 2 w sądzie)
Edukacyjne(kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	2		1	1
komunikacyjne	1	1		
Inne	4	1	1	2

II. Umowy sprzedaży, w tym:	68	38	10	20
wyposażenie wnętrz	19	13	1	5 (w tym 3 w sądzie)
sprzęt RTV i AGD	5	2	2	1
sprzęt komputerowy	3	3		
odzież	1			1
obuwie	20	12	3	5 (w tym 1 w sądzie polubowym)
materiały budowlane	9	4	3	2
Sprzęt sportowy	1	1		
zabawki	1			1 -- sąd polubowny
telefony komórkowe	6	3	1	2
Inne	3	1		2

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 (sprzeciw od nakazu zapłaty, 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 4 przeciwko Powszechnemu Zakładowi Ubezpieczeń na Życie S.A. o waloryzację

świadczenia z polisy zaopatrzenia dzieci (tzw. posagowej), pozostałe dotyczyły mebli niezgodnych z umową (2) oraz usług remontowo- budowlanych (2). Sprawy są w toku. Rzecznik przygotowywał opinie dla konsumentów na potrzeby toczących się postępowań sądowych.

Rzecznik wstąpił za zgodą konsumenta do postępowania sądowego przeciwko przedsiębiorcy o zapłatę 2.800 zł z tytułu niezgodności z umową drzwi zewnętrznych. W sprawie zapadł wyrok zasądający na rzecz konsumenta.

Rzecznik świadczył również pomoc w zakresie przygotowywania wniosków do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Zachodniopomorskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Szczecinie. Rzecznik przygotował 2 pozwy do Polubownego Sądu Konsumenckiego, w tym dwa dotyczyły obuwia. Warunkiem rozstrzygnięcia 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 rozstrzygnięcia sprawy w taki sposób. Sprawy są w toku.

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. Są 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.

5. Inne działania.

Rzecznik na podstawie przepisów ustawy o transporcie drogowym pozytywnie zaopiniował projekt uchwały w sprawie określenia nowych licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką na 2007 r. na terenie Gminy Dobra.

POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW
m. Elżbieta Jaźwińska