

zal. do Uchwały Nr XXVII/4/2002

Rady Powiatu w Kielcach

z dnia 28 lutego 2002r.

Sprawozdanie
z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów
za 2001 rok

Polityka konsumencka stała się w ostatnich latach ważnym obszarem aktywności administracji publicznej, a podstawową normą prawną chroniącą konsumentów jest art. 76 Konstytucji Rzeczypospolitej, który nakłada na wszystkie władze publiczne obowiązek ochrony konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz nieuczciwymi praktykami rynkowymi.

Zadania wynikające z Konstytucji zostały rozwiązane w przyjętym w 1998r. przez Rząd Rzeczypospolitej Polskiej dokumencie określonym tytułem „Rządowa polityka konsumencka na lata 1998 – 1999”, a następnie przyjętym w 2000r. programie pod nazwą „Zadania polityki konsumenckiej na lata 2000 – 2001”. Program ten zawierał szereg długotrwałych działań administracji publicznej mających na celu zapewnienie konsumentom właściwego poziomu ochrony ich praw i interesów wyrażających się między innymi w:

- wzmocnieniu bezpieczeństwa ekonomicznego konsumentów,
- zapewnieniu dostępu do informacji i edukacji konsumenckiej,
- stworzenie warunków prawnych i finansowych rozwoju ruchu konsumenckiego,
- aktywizacji organów samorządowych w zakresie działalności pro konsumenckiej.

Generalnie stwierdzić należy, że w ostatnich dwóch latach nastąpiło podniesienie poziomu ochrony konsumenta. Wyraża się to m. in. w zmianie instytucjonalnej m. in. poprzez zwiększenie zadań Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zmianę roli Inspekcji Handlowej, możliwości powoływania powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów.

Wprowadzono szereg nieznanych do tej pory rozwiązań prawnych polepszających pozycję konsumenta.

Znalazło to wyraz w uchwaleniu ustaw:

- o ogólnym bezpieczeństwie produktów,
- o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną za produkt niebezpieczny,
- o języku polskim.

Od 1 października 2000r. ułatwiono dochodzenie roszczeń konsumentów zwłaszcza przez wprowadzenie uproszczonego postępowania sądowego oraz umocowanie pozycji polubownych sądów konsumenckich.

Wprowadzony w art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. nr 91 poz. 578) zapis dotyczący spraw konsumenckich uruchomił z dniem 1 stycznia 1999r. trzecie ogniwo jakim jest ochrona konsumentów, a ustawa z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 122 poz. 1319) w art. 37 uwypukliła instytucję Rzecznika Konsumentów do którego zadań w szczególności należy:

- 1) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 2) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 3) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- 4) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- 5) wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

Należy podkreślić również nową kompetencję jaką uzyskali rzecznicy konsumentów od dnia 1 kwietnia 2001r. to jest możliwości występowania w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w charakterze oskarżyciela publicznego.

Dodać także należy, że zadania rzecznika zawarte są również w ustawach:

- o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji,
- kodeksie postępowania cywilnego,
- kodeksie wykroczeń.

Przedstawiona gama przepisów, które tworzą zabezpieczenie praw konsumenckich jest nieodzowna, z samym pojęciem konsumenta z jego intensyfikacją. Wedle § 3 pkt 2 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 30 maja 1995r. w sprawie szczegółowych warunków zawierania i wykonywania umów sprzedaży rzeczy ruchomych z udziałem konsumentów (Dz. U. Nr 64, poz. 328) konsumentem jest każdy kto nabywa towary i usługi do celów niezwiązanych z działalnością gospodarczą – co stanowi podmiot działania rzecznika w dochodzeniu jego roszczeń.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów działalność swą rozpoczął z dniem 1 lipca 1999r., jako pełniący obowiązki, a uchwałą Nr XIX/55/2000 Rady Powiatu w Kielcach z dnia 22 grudnia

2000r. w sprawie powołania Powiatowego Rzecznika Konsumentów, powołany został na to stanowisko. W związku z powyższym pozwolę sobie zobrazować całość działalności z rozbiciem na poszczególne lata.

Obszarem działalności rzecznika konsumentów było i jest zapewnienie większych możliwości efektywnego dochodzenia roszczeń konsumenckich poprzez prowadzenie mediacji i podejmowania działań interwencyjnych. W okresie roku od 1 lipca 1999 do 31 grudnia 1999r. Rzecznik udzielił porad prawnych 58 osobom, w tym w 14 przypadkach wystąpił z pismami interwencyjnymi, zaś od 1 stycznia 2000r. do 31 grudnia 2000r. analogicznie udzielił porad 148 osobom, w tym dokonał interwencyjnych wystąpień w 38 przypadkach.

Rok 2001 zamknął się w liczbie 123 udzielonych porad konsumenckich i 42 wystąpień, które związane były z:

- interwencjami w dostarczaniu energii elektrycznej dla sołectw znajdujących się w gminach Bieliny i Strawczyn,
- nieprawidłowościami w załatwianiu roszczeń wynikających z gwarancji lub rękojmi,
- pomocą w wyegzekwowaniu roszczeń wynikających z nienależytego wykonania usług montażu okien, drzwi, szaf, usług pralniczych.

Największa ilość interwencji dot. wadliwości obuwia oraz trudności związanych z realizowaniem roszczeń reklamacyjnych, np. sprzedawcy obuwia na ogół blokują żądania konsumentów wynikające z rękojmi tj. wymiany obuwia na wolne od wad, narzucając usunięcie wady poprzez naprawę twierdząc, że mają takie uprawnienia z udzielonej gwarancji. Należy nadmienić, że sprzedawcy mają prawo udzielać gwarancji, ale muszą spełniać wymogi wynikające z kodeksu cywilnego tj. wręczyć dokument gwarancyjny, w którym określony powinien być czas gwarancji oraz prawa i obowiązki sprzedawcy i nabywcy. Sprzedawcy obuwia takich warunków nie dotrzymują dlatego też zgodnie z przepisami prawa nie są to gwarancje. Powoduje to wprowadzenie konsumentów w błąd, przy tym należy również dodać, że zakupiony towar bez wad, czyli pełnowartościowy nie podlega zwrotowi w ciągu pięciu dni, możemy go zwrócić, oddać lub wymienić tylko za zgodą sprzedawcy, ale jest to wyłącznie jego dobra wola, a nie obowiązek. W związku z tym Rzecznik udzielił w około 30 przypadkach pouczeń prawnych, podkreślając że zanim kupimy towar musimy się zastanowić czy jest on nam potrzebny, dopytujemy się o wszystkie wartości towaru i jego właściwości, żeby potem nie było problemów ze zwrotami towaru i żądaniem zwrotu pieniędzy.

Wiele było pojedynczych przypadków dot. uszkodzeń mechanicznych, uszkodzeń komputera, telefonu, jakości mebli, płytek ceramicznych, syfonu do wanny, itp. W pięciu przypadkach

konsumenci zwrócili się o pomoc w wyegzekwowaniu roszczeń z tytułu nienależytego wykonania usług. W większości z przytoczonych przypadków udało się pozytywnie rozwiązać problemy konsumentów, bądź w bezpośredniej korespondencji prowadzonej przez Rzecznika z przedsiębiorcami czy usługodawcami bądź też w drodze mediacji prowadzonych przez Świętokrzyską Inspekcję Handlową, z którą ściśle współpracuje Rzecznik. Reasumując należy stwierdzić, że zabezpieczenie i egzekwowanie praw konsumenckich jest jeszcze niezadowolające, a działania niektórych przedsiębiorców noszą cechy niezgodne z prawem. Typowym tego przejawem są sprawy nabywania samochodu oferowanego przez AICE Polska. Tutaj konsument nieświadomy swoich praw podpisuje umowę z oferentem, wpłaca odpowiednią kwotę, spłaca raty oczekując w nieskończoność na upragniony samochód. Podejmowane przez Rzecznika działania w prowadzonych mediacjach i pismach interwencyjnych nie przynoszą spodziewanego rezultatu.

Nie podejmowane były ze strony Rzecznika wystąpienia na drogę sądową, ponieważ nie zachodziły ku temu potrzeby, nie mniej jednak poruszając tę problematykę podkreślić należy tutaj niespójność przepisów jeżeli chodzi o koszty sądowe. Zgodnie z treścią art. 63⁴ Kodeksu postępowania cywilnego „(...) do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów stosuje się odpowiednio przepisy o prokuratorze”, natomiast przepisy szczegółowe regulujące możliwość zwolnienia od kosztów sądowych zawarte w art. 8 ust. 2 ustawy z dnia 13 czerwca 1967r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. Nr 24, poz. 110 z póź. zm.) enumeratywnie wymieniają podmioty zwolnione od obowiązku ponoszenia kosztów, wśród tych podmiotów nie został wymieniony rzecznik konsumentów. Tak więc zagadnienie ponoszenia kosztów sądowych (czy szerzej mówiąc procesu) nadal budzi wiele kontrowersji i niejasności. Stąd też występując na drogę sądową zachodziła by obawa uiszczenia kosztów przez Rzecznika bądź konsumentów.

Negując występujące zjawiska z jakimi w życiu codziennym spotyka się konsument Rzecznik udzielał porad konsumentom w zależności od potrzeb i stopnia zaawansowania roszczeń reklamacyjnych.

Wyrażało się to przede wszystkim:

- w pomocy w wypełnianiu protokołów reklamacyjnych,
- w mediacjach pomiędzy przedsiębiorcą, a nabywcą towarów lub usług,
- w pomocy w redagowaniu pism do polubownego sądu konsumenckiego.
- w kierowaniu wystąpień do przedsiębiorców naruszających przepisy ochraniające konsumentów wraz z przedłożeniem opinii prawnej w tych sprawach.

Konsumenci zwracali się również do Rzecznika o udzielenie informacji prawnej m. in. :

- kiedy towar można reklamować,
- kiedy towar możemy oddać, jeżeli nie ma wady jakościowej,
- czy dla towarów pochodzenia zagranicznego powinna być instrukcja w języku polskim,
- czy gwarancja na towar jest obowiązkowa,
- kto jest odpowiedzialny za przyjmowanie reklamacji w przypadku likwidacji sklepu,
- na podstawie jakiego aktu prawnego możemy reklamować artykuły spożywcze,
- jakie warunki muszą być spełnione, aby sprawy rozpatrzył polubowny sąd konsumencki.

Taksatywnie wymieniona tematyka z jaką konsumenci zwracali się do Rzecznika szukając pomocy potwierdza, że głównymi przyczynami i źródłami skarg konsumentów i nieporozumień było i jest przede wszystkim uchylanie się sprzedawców od odpowiedzialności za jakość sprzedawanego towaru (to samo dotyczy usługodawców). Sprzedawcy przerzucają odpowiedzialność za kiepską jakość towaru na własnych dostawców i od ich stanowiska uzależniają sposób rozpatrzenia indywidualnych reklamacji. Nadto sprzedawcy wbrew obowiązującym przepisom narzucają konsumentom sposób załatwienia skargi reklamacyjnej związanej z jakością zakupionego towaru dążąc w przypadkach uznania reklamacji do wielokrotnego naprawiania rzeczy. Sprzedawcy twierdzą często podpierając się opiniami swoich rzeczoznawców, że wada powstała z przyczyn niewłaściwego użytkowania rzeczy, a nie z przyczyn wady tkwiącej już w rzeczy w momencie sprzedania.

Również przyczyną nieporozumień pomiędzy sprzedawcą a nabywcą rzeczy lub usługi jest nie tylko w większości nieznanomość przepisów wynikających z Kodeksu Cywilnego w zakresie odpowiedzialności z tytułu rękojmi i gwarancji jakości oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 30 maja 1995r. w sprawie szczegółowych warunków zawierania i wykonywania umów sprzedaży rzeczy ruchomych z udziałem konsumentów (Dz. U. z 1995r. Nr 64, poz. 328), ale również nie przestrzegania obowiązujących reguł prawa.

Brak jest obiektywizmu przy rozpatrywaniu reklamacji, często związanego z niedostatecznymi regulacjami dotyczącymi statusu prawnego rzeczoznawców.

Zdarzają się przypadki wykorzystywania słabej pozycji konsumenta jako strony zwyczajowo odstępującej od żmudnego i trudnego dochodzenia roszczeń z tytułu powództwa cywilnego.

Nie zawsze przestrzegane są normy, receptury lub procesy technologiczne co wpływa na niewłaściwą jakość towarów lub usług.

Przeciwdziałaniami w likwidowaniu źródła skarg i godzeniu w prawa konsumentów ze strony rzecznika było podejmowanie różnorodnych form działania natury edukacyjno – informacyjnej nie tylko przez poradnictwo konsumenckie, ale przede wszystkim wykorzystanie środków masowego przekazu w miejscowej prasie „Słowo Ludu”, „Echo Dnia”, „Gazeta Wyborcza” gdzie rzecznik udzielał wywiadu poświęconego rozwiązaniom prawnym dot. ochrony praw konsumentów. Wywiadu udzielał także Radiu Kielce, Radio Jedność, Radio Fama. Sukcesywnie przekazywał Rzecznikowi Prasowemu Starostwa opracowania Stowarzyszenia Konsumentów Polskich takie jak:

- „O czym musimy pamiętać dokonując zakupów”,
- „Prawa konsumenta”,
- „Odpowiedzialność z tytułu gwarancji”,
- „Co powinniśmy wiedzieć korzystając z urlopu w kraju bądź za granicą”,
- „Czy można wygrać z telekomunikacją”,
- „Rzecznik Konsumenta”,
- „Jak kupujemy ciepło”,
- „Jak kupujemy gaz”,
- „Konsument wobec nieuczciwej konkurencji”.

Opracowania te przekazał również lokalnej prasie ukazującej się w Bielinach, Zagnańsku, Strawczyniu.

Idąc w sukurs ludziom niepełnosprawnym zamieszkującym w miasto – gminach i gminach powiatu kieleckiego, jak również propagując zadania powiatu rzecznik pełnił dyżury na miejscu tamże gdzie udzielał poradnictwa prawnego i konsumenckiego. Z poradnictwa tego korzystali również pracownicy miejscowych Urzędów.

Realizując przepisy art. 33 cytowanej ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. dot. m.in. prowadzenia edukacji konsumenckiej w szkołach rzecznik spotkał się z dyrektorami szkół ponad podstawowych poruszając wspomnianą problematykę oraz przeprowadził prelekcję m.in. w Technikum Leśnym im. R. Gesinga w Zagnańsku.

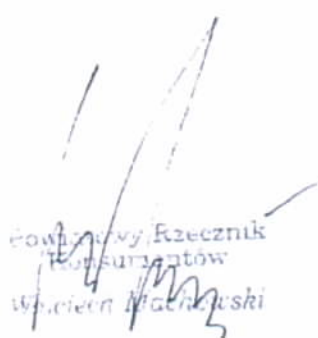
Problematyka konsumencka oraz innych przepisów z tym związanych a mianowicie Kodeksu Cywilnego, Prawa Administracyjnego, Kodeksu Postępowania Administracyjnego oraz Ustawy o samorządzie była i jest cyklami szkoleń prowadzonych przez rzecznika dla pracowników Starostwa. Również Rzecznik dla podnoszenia swoich kwalifikacji zawodowych w świetle ukazywania się nowych przepisów i uwarunkowań uczestniczył w szkoleniach i seminariach.

Przedstawione działania miały i mają niewątpliwie znaczący wpływ na kształtowanie świadomości konsumentów co do przysługujących im praw i możliwości ich dochodzenia, a także na temat funkcjonowania rynku towarów i usług oraz świadomego podejmowania decyzji zakupów.

Pozwoliły także przedsiębiorcom na możliwość uzyskania rzetelnej i fachowej informacji szczególnie w zakresie obowiązków sprzedawców w zakresie rękojmi i gwarancji.

Stwierdzam że na podstawie dotychczasowych kontaktów z mediami, istnieje duże zapotrzebowanie i zainteresowanie społeczeństwa problematyką konsumencką, dlatego też należy w dalszym ciągu podejmować aktywne działania na rzecz tworzenia przyjaznego konsumentom rynku. Nie da się także ukryć, że przed nami jest jeszcze morze obowiązków i problemów oraz służba przede wszystkim dla dobra ogółu czasami okraszona wdzięcznością i życzliwością stron. A to jest w naszej pracy najważniejsze.

Kielce, styczeń 2002r.


Główny Rzecznik
Konsumentów
Włodzisław Wachowski