

Sprawozdanie

z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2002 r.

Podstawową normą prawną odnoszącą się do ochrony konsumenta jest art. 76 Konstytucji Rzeczypospolitej Polski, który nakłada na wszystkie władze publiczne obowiązek ochrony konsumentów, użytkowników i najemców działającymi zagrożeniami ich zdrowia, prywatności i bezpieczeństwa oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Konstytucja stanowi jednocześnie, iż zakres tej ochrony stanowi ustawa. Faktem jest, że nieraz prawo konsumenckie w wielu dziedzinach nie jest jeszcze adekwatne do rzeczywistości rynkowej. Brakuje prawnych uregulowań nowych zjawisk, które pojawiły się wraz z gospodarką rynkową. Niekorzystna jest więc np. sytuacja konsumenta stojącego we własnym domu twarz w twarz ze sprzedawcą – akwizytorem, starającym się za wszelką cenę (często nawet oszustwa) sprzedać – nieprzygotowanemu na dokonywanie transakcji handlowej konsumentowi – produkt czy usługę. Bardzo często umowy, podsuwane w takich sytuacjach do pośpiesznego podpisania, zawierają warunki dla nabywcy niekorzystnie, narzucone jednostronnie przez usługodawcę. Przykładów takich można wymienić wiele.

Mimo tych wszystkich mankamentów i braków, konsument ma uprawnienia chroniące jego różne interesy jednak rezygnuje z ich realizacji. Przyczyny takiego stanu są różne – od nieznaności należnych mu uprawnień poczynając, na kosztownych czasochłonnych i wręcz zniechęcających do aktywności procedurach sądowych kończąc. Idąc w sukurs ochronie praw konsumenckich mających uzasadnienie w zakresie konstytucyjnym wprowadzono szereg nieznanych do tej pory rozwiązań prawnych polepszających pozycje konsumenta co znalazło wyraz w uchwaleniu ustaw;

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

Wprowadzony w art. 4 ust 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. Nr 91, poz. 578) zapis uwypuklający sprawy konsumenckie dał podstawę do powołania ustawą z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 122, poz. 1319 z późniejszymi zmianami) instytucję Rzecznika Konsumentów, który stał się nowym podmiotem służącym ochronie podstawowych interesów obywateli. Jego powołanie jest istotnym wzbogaceniem spektrum instytucji działających na rzecz ochrony konsumentów przed nieuczciwymi praktykami, które stosują bądź mogą stosować przedsiębiorcy. Wymieniając enumeratywnie zadania Rzecznika podkreślić należy, że w szczególności jest on instytucją służącą do:

- zapewnienia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumenta,
- składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorstw w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowymi delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

Ostatnie dwa lata dały nowe kompetencje Rzecznikom do ochrony praw konsumenckich a mianowicie, od dnia 1 kwietnia 2001 r. mogą oni występować przed Sądami jako oskarżyciele publiczni w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów.

Zadania Rzecznika mają swoje uzasadnienie w ustawach

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

Podkreślić należy, że spójność przepisów które tworzą zabezpieczenia praw konsumenckich jest ściśle związana z synonimem konsumenta z jego identyfikacją bowiem w myśl § 3 pkt 2 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 10 maja 1995 r. 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 w sprawie dochodzenia jego roszczeń.

Od 1 stycznia br. ustawą z dnia 5 września 2002 r. o szczegółowych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176) wprowadzono nowe zasady sporządzania umów nabywania towarów przez co wydłużono termin dochodzenia roszczeń konsumenckich do dwóch lat.

Wojewódzka Rada Powiatu z dnia 22 grudnia 2000 r. uchwałą Nr XIX/55/2000 Powiatowy Rzecznik Konsumentów objął swoim działaniem ochronę praw konsumentów, których interesy zostały naruszone, a także zapewnił im większe możliwości w prowadzeniu mediacji i podejmowaniu działań interwencyjnych.

Wziąwszy pod uwagę, że wykonywane czynności Rzecznika zbiegają się na przełomie kadencji Rady Powiatu pozwolę sobie przedstawić wyniki porównawcze roku 2001-2002 i tak w roku 2001 Rzecznik udzielił 123 porad konsumenckich i dokonał 42 wystąpień interwencyjnych to w roku 2002 udzielił porad 167 i dokonał 41 wystąpień interwencyjnych. Dane te świadczą o coraz większej świadomości konsumentów w korzystaniu z przepisów chroniących ich uprawnienia. Z dokonanych wystąpień interwencyjnych (21 wystąpień) odniosło pożądany skutek w 15 przypadkach nie udało się doprowadzić do zamierzonego celu w uznaniu interwencji, w 6 przypadkach instytucje do których zwrócił się Rzecznik, mimo ponagień nie udzieliły jeszcze odpowiedzi.

Najwięcej interwencji dotyczyło 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 takich warunków nie dotrzymują dlatego też zgodnie z przepisami prawa nie są to gwarancje. Powoduje to wprowadzenie w błąd konsumentów. Chciałbym podkreślić, że dla zdobycia konsumenta utarła się praktyka, że zakupiony towar można zwrócić lub wymienić od chwili nabycia w terminie pięciu dni. Jest to pojęcie błędne, oczywiście możemy nabyty towar zwrócić lub wymienić ale tylko i wyłącznie za zgodą sprzedawcy jest to jego dobra wola, a nie obowiązek.

Udzielając informacji i pouczeń prawnych przy zakupie towarów Rzecznik zwracał uwagę na jakość oferowanego towaru a także jego przydatność np. konsumentowi oferowano i sprzedawano filtry do oczyszczenia wody, które po kilkakrotnym użyciu nie nadawały się do dalszej pracy, podobnie rzecz się miała z zakupem komputerów, telefonów komórkowych, lodówko-zamrażarek, a także w wykonywaniu usług. W tych kwestiach konsumenci zwracali się o pomoc w wyegzekwowaniu roszczeń z tytułu nienależytego wykonania usług, w większości przypadków udało się pozytywnie rozwiązać poruszone problemy, bądź w bezpośredniej pisemnej korespondencji, rozmowy telefonicznej prowadzonej przez Rzecznika z przedsiębiorcami czy usługodawcami, bądź też w drodze mediacji prowadzonych przez Świętokrzyską Inspekcję Handlową z którą współpracuje Rzecznik.

Reasumując powyższe okoliczności z jakimi spotyka się Rzecznik stwierdzić należy, że mimo ukazania się nowych aktów prawnych, zabezpieczeń, to egzekwowanie praw konsumenckich jest jeszcze niezadawalające, a działania niektórych przedsiębiorców czy usługodawców, a także wykonawców są nieraz nie tylko niezgodne z poszanowaniem prawa ale także noszą cechy ignorancji. Typowym przykładem może być nieudzielenie odpowiedzi na wystąpienia Rzecznika mimo, że zgodnie z treścią art. 37, ust. 1 i 4 ustawy cytowanej na wstępie z dnia 15 grudnia 2000 r. istnieje obligatoryjny obowiązek udzielenia odpowiedzi.

W okresie sprawozdawczym nie były podejmowane ze strony Rzecznika wystąpienia na drogę sądową, ponieważ nie zachodziła ku temu potrzeba.

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 wypełnieniu protokołów reklamacyjnych,
- mediacjach pomiędzy przedsiębiorcą, a nabywcą towarów lub usług,
- pomocy w redagowaniu pism do Sądu konsumenckiego,
- kierowaniu wystąpień do przedsiębiorców naruszających przepisy ochraniające konsumentów wraz z przedłożeniem opinii prawnej; w tych sprawach konsumenci zwracali się również o udzielenie porady prawnej m.in.
- kiedy towar można reklamować,
- kiedy towar możemy oddać, jeżeli nie ma on wady,
- czy dla towarów pochodzenia zagranicznego powinna być instrukcja w języku polskim,
- jaka jest różnica między rękojmią a gwarancją,
- czy gwarancja jest obowiązkowa,
- kto jest odpowiedzialny za przyjmowanie reklamacji w przypadku likwidacji sklepu,
- jakie warunki muszą być spełniane, aby sprawy rozpatrzył Sąd konsumencki.

Taksatywnie wymieniona tematyka z jaką konsumenci się zwracali, potwierdza, że głównymi przyczynami i źródłem skarg konsumentów i nieporozumieniami było i jest przede wszystkim uchylanie się producentów, sprzedawców bądź usługodawców od odpowiedzialności za wyprodukowanie czy sprzedaż towaru.

Sprzedawcy przerzucają odpowiedzialność za kiepską jakość towaru na dostawców i od ich stanowiska uzależniają sposób rozpatrzenia indywidualnych reklamacji, twierdzą często podpierając się opiniami swoich rzeczoznawców, że wada powstała z przyczyn niewłaściwego użytkowania

rzeczy, a nie z przyczyn wady tkwiącej już w towarze w momencie sprzedawania dotyczy to szczególnie obuwia.

Również przyczyną nieporozumień pomiędzy sprzedawcą, a nabywcą rzeczy lub wykonanej usługi jest nie tylko niezajomość przepisów wynikających z Kodeksu Cywilnego, czy innych uwarunkowań ale również nie przestrzegania obowiązujących reguł.

Przeciwdziałaniem w likwidowaniu źródeł 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, gdzie na bieżąco udzielał porad i wyjaśnień. W miesiącu listopadzie i grudniu Rzecznik udzielił wywiadu Radiu Kielce na temat zawierania umów w związku z wprowadzeniem z dniem 1 stycznia br. nowych warunków sprzedaży konsumenckiej, ponadto na bieżąco odpowiadał na pytania zadawane przez konsumentów mające związek z zakupami towarów.

Mając na uwadze niesienie pomocy dla ludzi niepełnosprawnych, bądź dotkniętych problemami życiowymi na podstawie opracowanego planu, który przekazany został burmistrzom miast i gmin i gmin Rzecznik raz w tygodniu na miejscu pełnił dyżury w każdej jednostce wchodzącej w skład powiatu kieleckiego udzielając porad prawnych i konsumenckich. Zasada ta będzie również kontynuowana w roku bieżącym. Problematyka konsumencka przepisów, a mianowicie Prawa Administracyjnego Kodeksu postępowania administracyjnego oraz ustawy samorządowej była cyklem szkoleń prowadzonych przez Rzecznika, cykl ten w stopniu rozszerzonym będzie również przedmiotem szkoleń w roku 2003.

Również Rzecznik dla podnoszenia swoich kwalifikacji zawodowych w świetle ukazywania się nowych przepisów i uwarunkowań uczestniczył w szkoleniach i seminariach.

Działania, które pozwoliłem sobie przekazać w niniejszym sprawozdaniu miały i mają niewątpliwy wpływ na kształtowanie świadomości konsumentów z racji przysługujących im uprawnień i możliwości dochodzenia swoich racji oraz świadomego podejmowania decyzji przy dokonywaniu zakupu.

Pragnę jednocześnie podkreślić, że na podstawie dotychczasowych kontaktów z mediami istnieje coraz większe zapotrzebowanie i zainteresowanie społeczeństwa problematyką konsumencką, dlatego też należy w dalszym ciągu podejmować aktywne przedsięwzięcia na rzecz tworzenia przyjaznego konsumentowi rynku.

Kielce styczeń 2003 r.

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów
Wojciech Maciejowski