

**Sprawozdanie**  
**z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów**  
**za rok 2003.**

Polityka konsumencka w ostatnich latach wprowadziła w polskim prawie dość istotne zmiany w zakresie uprawnień konsumentów. Doszło do tego, że duże obszary zagadnień uregulowanych w kodeksie cywilnym doczekało się specjalnych regulacji ustawowych, gdy jedną ze stron stosunku prawnego stał się konsument. Zmiany te znalazły swoje uzasadnienie w tym, że konsument znajdował się wciąż w słabszej pozycji klienta – detalisty w zestawieniu z potężniejszym partnerem – przedsiębiorcą, zwłaszcza gdy ten przejawia skłonność do nadużywania swojej pozycji. Natomiast bezpośrednim motorem napędzającym tempo tych zmian stała się pilna potrzeba dostosowania rodzimego prawa krajowego do wymagań jurysdykcji europejskiej. W ten sposób doszło do sytuacji, w której te same stosunki umowne regulowane są przez dwie różne grupy przepisów, jeśli tylko jedną ze stron jest konsument. Komplikuje to stosunki na rynku zwłaszcza, że na gruncie prawa konsumenckiego oraz prawa o konkurencji pojęcie przedsiębiorcy czy konsumenta jest wcale tożsame z prawem działalności gospodarczej lub prawem cywilnym. Na dodatek jawnej ochrony o mechanizmie bliźniaczo zbliżonym do praw konsumenckich od dłuższego czasu domagały się mikro podmioty gospodarcze, stojące na przegranych pozycjach w prowadzonej nie do końca według zasad fair play konkurencji z gigantami.

W efekcie od 1 stycznia 2003r. mamy dość gruntownie zmieniony stan prawny w tym zakresie. Z jednej strony szerszą ochronę prawną uzyskał konsument czego najlepszym dowodem są szczególne regulacje prawne z zakresu sprzedaży, z drugiej – wyraźnie określono zasady uczciwej konkurencji, chroniąc w ten sposób zarówno prawa małych przedsiębiorców i wszystkich klientów.

Mimo, że coraz więcej mówi się o ochronie praw konsumenta, to jednak ilość naruszeń tych praw rośnie. Sprzyja temu m. in. brak wiedzy na temat zagwarantowanych ustawowo uprawnień konsumenta. Przeto też nieodzownym jest by przy nabywaniu towarów, czy zawieraniu umów, konsument korzystał z instytucji ku temu powołanych jakimi są rzecznicy konsumentów, czy Federacje konsumentów.

Idąc tym tokiem zasad Powiatowy Rzecznik podejmował szereg inicjatyw zwracając szczególną uwagę w zrozumieniu przepisów prawnie – konsumenckich obowiązujących w handlu, zawieraniu umów itp. Powodem takiego stanu rzeczy są nie przewidziane sytuacje

jakie powstają, gdy przez własną nieuwagę stajemy się posiadaczami rzeczy niepotrzebnej i o niskiej jakości, czyli najogólniej mówiąc bubla. Powstające coraz to nowe firmy poprzez wyszukane chwytły reklamowe kuszą konsumentów swoimi atrakcyjnymi towarami po stosunkowo niskich cenach. Wśród skierowanych do konsumentów reklam odnotowuje się coraz więcej tzw. reklam nieuczciwych. Każdy sposób okazuje się dobry na przyciągnięcie uwagi potencjalnego klienta. Aby mieć jasność takiej sytuacji należy pamiętać że zgodnie z ustawą z dnia 16 kwietnia 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. Nr 47, poz. 211, z późn. zm.) czynem nieuczciwej konkurencji w zakresie reklamy jest reklama sprzeczna z przepisami prawa, dobrymi obyczajami lub uchybiająca godności człowieka. Niedozwolona jest także reklama, która wprowadza klienta w błąd i może przez to wpłynąć na jego decyzje co do nabycia towaru lub usługi. Taka sytuacja najczęściej ma miejsce, kiedy zdajemy się na oferenta lub na ofertę nierzetelnej firmy wysyłkowej.

Schemat działania oszukańczych firm wysyłkowych jest bardzo prosty:

nieuczciwi „przedsiębiorcy” wysyłają do klienta przemiły list z kilkoma ofertami (wybór budzi zaufanie), wśród których konsument może wybierać do woli. Jako dodatkową zachętą ma być otrzymanie „szczególnie cennej nagrody” – naturalnie pod warunkiem, że klient zdecyduje się na oferowaną usługę. Treść ulotek reklamowych odwołuje się przede wszystkim do emocji i podstawowych potrzeb człowieka. Dzieje się tak dlatego, że pomiędzy stronami zostało zawarte porozumienie czyli klient świadomie lub nieświadomie podpisał umowę, która niestety najczęściej ma układ jednostronny i dodatkowo dla większości konsumentów jest nieczytelna. Należy pamiętać, że każda umowa ma charakter trwały i zobowiązujący do jej wykonania, a oszukany klient nie ma szans na zwrot utraconych pieniędzy czy odebranie nagrody. Rzeczywiście umowa to umowa i każda ze stron powinna o tym pamiętać. Aby przed tymi przykrymi niespodziankami się obronić, a konsument doszedł do wniosku, że umowa jest dla niego niekorzystna, może na podstawie art. 84 Kodeksu Cywilnego żądać zwrotu pieniędzy, o ile udowodni się, że konsument został wprowadzony w błąd przez firmę wysyłkową. Jest to procedura trudna i zawiła.

Innym problemem godzącym w naiwność konsumenta stał się ostatnio tzw. system argentyński. W ramach takiego systemu zwanego również koncesyjnym, odbywa się finansowanie zakupu danego towaru albo udzielenie pożyczki gotówkowej. Podkreślić trzeba, że to nie firmy działające w ramach konsorcjów argentyńskich finansują klientów, klienci finansują się nawzajem. Przy tego rodzaju samofinansowaniu grupy ludzi, w praktyce tylko część osób jest w stanie otrzymać kredyt uzbierany przez grupę, reszta ponosi straty. Z uwagi na fakt, że umowa jest zwykle podpisana na kilka lat, okazuje się że osoby, które

otrzymały taką pożyczkę na końcu – tak naprawdę same ją sobie sfinansowały, pokrywając dodatkowo koszty administrowania wspólnym funduszem.

Konsorcja argentyńskie nierzadko wprowadzają klienta w błąd (zarówno w bezpośrednich wyjaśnieniach jak i w ogłoszeniach czy reklamach) po to, aby nie zorientował się on, że wstępuje do takiego konsorcjum, będąc pewnym, że otrzymuje kredyt od instytucji finansowej lub kupuje towar na raty. Mając na uwadze ten niebezpieczny proceder, którego ofiarą staje się konsument Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielał dwukrotnie obszernego wywiadu na łamach prasy „Słowa Ludu” i „Echa Dnia” ze szczególnym uwypukleniem pułapek tego systemu polegającym na tym, że:

- najszybciej pożyczkę lub dany towar otrzymują osoby najzamożniejsze, które są w stanie zapłacić najwyższe raty (tym sposobem sfinansują sobie większość przedsięwzięcia sami, uiszczając w firmie koszty administrowania).  
Osoby, które płacą najniższe raty przez długi czas – dostaną pożyczkę lub towar o wartości ekwiwalentnej do sumy wpłaconych rat, a bywa że i mniejszej (nie otrzymują żadnych odsetek, a mogli umieścić te pieniądze np. na lokacie bankowej).
- dana osoba może w ogóle nie otrzymać pożyczki lub towaru, pomimo że sukcesywnie wpłacała raty – może się bowiem okazać, że ilość środków posiadanych przez konsorcjum jest niewystarczająca albo firma splajtuje (np. z powodu nie wpłacenia rat przez niektórych użytkowników). Za takie przypadki tzw. konsorcja argentyńskie nie biorą zwykle odpowiedzialności, koncentrując się na czynnościach administracyjnych i pobieraniu różnego rodzaju opłat (rat, opłat wstępnych, kar za opóźnienia).
- problemy z odstąpieniem od umowy – rezygnacja z członkostwa w systemie argentyńskim związana jest z dużymi stratami, a nawet ryzykiem niemożności odzyskania jakichkolwiek pieniędzy.

W umowach firmy zastrzegają zwykle, że osoba która rezygnuje z uczestnictwa w systemie, otrzyma zwrot wniesionych przez nią rat (pomniejszonych o wszystkie opłaty i kary) po zakończeniu planu ratalnego grupy. Nie dodaje się jednak, iż nie ma pewności czy po zakończeniu tego planu firmie zostaną jakieś pieniądze.

Identyczne zasady zwrotu dotyczą osoby wykluczonej przez firmę z udziału w systemie (co jest możliwe m. in. w przypadku nieopłacania lub nieterminowego opłacania składek).

Problematyka, którą przedstawiłem w tej części materiału stała się w ostatnim okresie zapotrzebowaniem uświadomienia społeczeństwu o istnieniu instytucji, które chronią ich praw i ich korzyści. Ilość spraw, którymi zajmuje się Rzecznik systematycznie wzrasta z roku na rok i tak:

rok 2000

- 148 porad, w tym 38 interwencji pisemnych

rok 2001

- 123 porady, w tym 42 interwencje pisemne

rok 2002

- 167 porad, w tym 41 interwencji pisemnych

rok 2003

- 201 porad, w tym 77 interwencji pisemnych i 4 interwencje telefoniczne, które odniosły natychmiastowy skutek. 1 sprawa została skierowana do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Kielcach.

Sprawy zgłaszane przez konsumentów są bardzo zróżnicowane i różnej natury, począwszy od reklamacji obuwia, odzieży, sprzętu AGD, komputerów, poprzez reklamacje remontowo – budowlane (wymiana okien, drzwi) aż do umów ubezpieczenia, bankowych, umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych czy też internetowych. Są to sprawy pojedyncze. W ostatnim okresie nasiliły się skargi na działalność usług telekomunikacyjnych, które Rzecznik skierował do wyjaśnienia. 1 z tych spraw została załatwiona pozytywnie.

Reasumując ilość udzielonych porad prawno – konsumenckich interwencji pisemnych i telefonicznych należy przyjąć pozytywne załatwienie w granicach ponad 40%. Wiąże się to z tym, że 10 spraw jest w toku postępowania wyjaśniającego i nie ma jeszcze odpowiedzi. W 7 sprawach adresaci do których wystąpił Rzecznik nie udzieliły odpowiedzi mimo ponagień, jakkolwiek na każdym adresacie ciąży obowiązek udzielenia odpowiedzi Rzecznikowi zgodnie z art. 37 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 122, poz. 1319 z póź. zm.). Takie postępowanie adresatów świadczy o ich indolencji do obowiązujących przepisów prawa, dotyczy to przede wszystkim przedsiębiorców, handlowców, usługodawców czy ostatnio pojawiających się kredytodawców udzielających kredytów bądź pożyczek o których wspomniałem wyżej. Negując występujące zjawiska z jakimi w życiu codziennym spotka się konsument Rzecznik obok udzielanych porad prawnych i wystąpień ściśle na tym odcinku współpracuje z Państwową Inspekcją Handlową.

wykonując swoje powinności wobec konsumenta niejednokrotnie muszę być psychologiem bowiem zgłaszają się do mnie ludzie nie tylko z powiatu kieleckiego, ale również z innych miejscowości o udzielenie im pomocy w różnych sprawach i z różnymi problemami oczekując przede wszystkim wysłuchania i zrozumienia, ale też udzielenia konkretnej pomocy. Dlatego też jako pracownik samorządowy, wykonujący służbę publiczną, pomocy takiej nie wolno mi odmówić.

Mając na uwadze niesienie pomocy ludziom niepełnosprawnym borykającym się z problemami życiowymi, niedostatkiem, którzy nie mogli skorzystać z pomocy Rzecznika na miejscu w Starostwie, Rzecznik udzielał poradnictwa prawnego i konsumenckiego w Urzędach miast i gmin, gmin powiatu kieleckiego.

Jak podkreśliłem wyżej różnorodność spraw, a także zmieniające się bardzo często przepisy prawa, jak również brak przepisów wykonawczych wymagają systematycznego samokształcenia, oraz doskonalenia metod postępowania, w związku z czym praca Rzecznika jest stresująca, bo przecież nie wszystkie problemy można rozwiązać ugodowo, nie zawsze też klient ma rację. Bywają też trudne sytuacje kiedy konsumenta trzeba przekonać, że jego roszczenia nie znajdują uzasadnienia w aktualnie obowiązujących przepisach i że czasami on przez pochoćność dokonanego zakupu sam stworzył dla siebie niekorzystną sytuację.

Na szczęście praca Rzecznika dostarcza także wiele satysfakcji, kiedy sprawa lub zgłoszony problem udaje się załatwić po myśli konsumenta. Dlatego też nieodzownym jest podejmowanie aktywnych działań na rzecz przyjaznego konsumentom rynku. Problemów jest coraz więcej i coraz więcej są to problemy złożone, ale służba przede wszystkim dla dobra ogółu okraszona wdzięcznością i zyczliwością stron jest w naszej pracy najważniejsza.

Kielce, styczeń 2004r.

Ryszard Rzecznik  
Konsument  
91-012-1111111