

## Sprawozdanie

z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2005.

Konsument, aczkolwiek jest największą zbiorowością społeczną współczesnego świata, to jednocześnie jest najsłabszym ogniwem systemu dystrybucji wytworzonych przez człowieka dóbr. Czyhają na niego nie zawsze uczciwe mechanizmy gospodarki rynkowej, uwikłany jest w różnorakie sprzeczności interesów ze strony producentów, handlowców, usługodawców i wszystkich tych, którzy na obrocie towarami i usługami robią interesy, często poza normami wyznaczonymi przez prawo i standardami współżycia społecznego.

Wynika to z silniejszej pozycji rynkowej przedsiębiorcy, stosowania nowoczesnych technik agresywnej reklamy, jednostronnego niejednokrotnie ustalenia przez przedsiębiorców istotnych warunków umów, jak też licznych przypadków oferowania produktów i usług niespełnionych warunków bezpieczeństwa i wymagań jakościowych. Jeżeli uwzględnimy przy tym fakt, iż to właśnie konsument jest w ostatecznym rachunku użytkownikiem zdecydowanej większości produktów i usług to poziom ich bezpieczeństwa i szeroko rozumianej jakości bezpośrednio rzutują na jego interesy ekonomiczne, zdrowia, a niekiedy nawet życia. Konsument jednak zarówno sprowadzony do wymiaru zbiorowego, jak też funkcjonujący jako osoba indywidualna nie pozostaje bezbronny. Prawną ochronę i opiekę gwarantują im nie tylko zapisy konstytucyjne zawarte w art. 76 Konstytucji, nie tylko regulacje stanowione przez ustawy, ale przede wszystkim doradztwo prawne jakie wykonują Rzecznicy Konsumentów.

Od blisko 16 lat żyjemy w kraju, gdzie rządzą prawa wolnego rynku. W każdej miejscowości dużej czy małej sklepy zapraszają konsumentów pełnymi półkami wszelkiego rodzaju towarów. Przedsiębiorcy zajmujący się prowadzeniem usług oferują szybkie rzetelne wykonywanie zleceń.

Konsumenci zachęceni reklamami, promocjami cen, dodatkowymi bonusami codziennie zamawiają usługi, które w ich mniemaniu są wyjątkowo korzystne pod względem cenowym, jak i jakości wykonania. Większość nabywców bowiem w minimalnym stopniu ( wg. sondażu Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów 9% ankietowanych wie o działalności miejskiego – powiatowego rzecznika konsumentów rozpatrującego indywidualne skargi ) zna przepisy obejmujące ochronę interesów i praw konsumentów i z reguły nie jest dostatecznie przygotowana do prowadzenia równorzędnej „rozgrywki” z przedsiębiorcą – profesjonalistą w przypadku wystąpienia niezgodności towaru lub usługi z umową. Istotnie w społeczeństwie o gospodarce wolnorynkowej konkurencji na dzień dzisiejszy nie wyeliminowano z rynku niesolidnych sprzedawców i w dalszym ciągu na konsumentów czyhają niebezpieczne zasadzki.

Konsument, który stwierdził, że przedsiębiorca naruszył jego prawa albowiem odmówił przyjęcia reklamacji dot. wadliwości produktu czy usługi lub nie załatwił jej w terminie, wprowadził do obrotu handlowego produkty o złej jakości, świadczył niewłaściwą jakość usług, dopuścił się oszustwa na wadze, mierze i cenie stosował nieuczciwą, wprowadzającą w błąd reklamę może ze swoimi kłopotami zwrócić się nie tylko do Rzecznika, ale również do Inspekcji Handlowej z którą ściśle współpracuje Rzecznik.

W ramach ustawowych uprawnień Rzecznik stara się przed tego typu rodzaju niebezpieczeństwami chronić konsumentów udzielając im wszechstronnej pomocy przez poradnictwo prawne. Jeżeli natomiast przemawia za tym charakter sprawy, podejmowane są działania mediacyjne w celu polubownego zakończenia sporu między występującymi stronami.

Niejednokrotnie Rzecznik ucieka się do bezpośredniego spotkania uczestników postępowania motywując im zasady działania prawa konsumenckiego.

W przypadku bezskutecznych motywacji opracowuje pozwy do Polubnego Sądu Konsumentckiego lub Sądu Rejonowego. Ten zinterpretowany system działania

doprowadził, że z roku na rok zwiększa się świadomość konsumentów przyczyniając się do rosnącej ilości reklamacji: Konsument jest coraz bardziej wymagający i świadomy swoich praw.

Stąd też duża ilość reklamacji i skarg w różnych grupach towarowych i usługach. W dalszym ciągu na czele skarg, które wpływają do Rzecznika liderują sprawy związane z obuwem, usługami technicznymi, telekomunikacyjnym oraz usługami remontowo – budowlanymi. Dzieje się tak ponieważ nie każdy z konsumentów potrafi racjonalnie ocenić i wybrać właściwe cechy użytkowe, a sprzedawcy bądź usługodawcy czy producenci, albo nie chcą pomóc albo świadomie wprowadzają konsumentów w błąd.

Przykładem tego jest fakt interwencji telewizyjnej na żywo przez Rzecznika w sprawie wadliwego wykonania usług remontowo – budowlanych w miejscowości Mniów. Innym przykładem jest wystąpienie Rzecznika w telewizji w sprawie odcięcia ciepłej wody dla mieszkańców bloku w jednej z dzielnic Kielc. Interwencja zakończyła się pozytywnie. Również na łamach prasy „Echa Dnia” i Polskiego Radia Rzecznik nie tylko wyjaśniał pewne zawiłości prawa konsumenckiego, ale także wskazywał na kierunki działań uprawniających konsumenta do korzystania z jego usług i poradnictwa.

W myśl przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej i zmianie kodeksu cywilnego sprzedawca bądź usługodawca czy producent odpowiada wobec kupującego, jeżeli zrealizowane zostają dwie przesłanki – towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową i jednocześnie niezgodność ta istniała w chwili wydania towaru. Aby mieć świadomość zakupu musimy pamiętać, że każdy towar, który nabywamy jest niezgodny z umową, jeżeli występują nieprawidłowości w jego zamontowaniu i uruchamianiu.

Nie ma przy tym znaczenia, czy montaż był wykonany przez profesjonalistę (sprzedawcę lub osobę za którą ponosi on odpowiedzialność w ramach umowy sprzedaży) czy przez konsumenta jeżeli zrobił to zgodnie z otrzymaną instrukcją.

Przykładem tego między innymi jest fakt nabycia lodówki, która już w chwili zakupu dotknięta była wadą, zgłaszanie reklamacji przez konsumenta nie dało rezultatu. Po interwencji Rzecznika u producenta reklamację uznano.

Normami wprowadzonymi przez ustawy o sprzedaży konsumenckiej jest rozszerzenie odpowiedzialności sprzedawcy o zapewnienia wyrażone w reklamie zastrzeżeniami wiążącej mocy tych zapewnień jest warunek, że pod wpływem zapewnień doszło do zawarcia i wykonania umowy, a towar lub usługa okazały się niezgodne z treścią tych zapewnień. Oceny wpływu zapewnień na decyzję kupującego dokonuje się na podstawie przesłanek obiektywnych, a w szczególności poprzez odpowiedź czy każdy przeciętny konsument w podobnej sytuacji mógłby podjąć decyzję o zakupie, kierując się tego rodzaju zapewnieniami.

W zakresie uprawnień kupującego z tytułu niezgodności towaru z umową ustawa o sprzedaży konsumenckiej wprowadziła sekwencyjność. Zgodnie z sekwencją, kupujący może żądać doprowadzenia do stanu zgodnego z umową poprzez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy towar. Kupujący nie może żądać naprawy, albo wymiany, jeżeli sprzedawca wykaże, że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Przy ocenie nadmierności kosztów bierze się pod uwagę wartość towaru zgodnego z umową oraz rodzaj i stopień stwierdzonej niezgodności, a także niezgodności, na jakie narażałby kupującego inny sposób zaspokojenia.

Idąc w tym kierunku Rzecznik spowodował kilka spotkań ze stronami w czasie których doszło do zawarcia ugody między stronami, nie uciekając się do procesu sądowego.

Dlatego też unikając konieczności dochodzenia roszczeń przed sądem tak polubownym jak i powszechnym konieczne jest dążenie do uzyskania pełnej świadomości prawa przez zainteresowane podmioty, przy czym musi być ono poparte publikacjami na ten temat w środkach masowego przekazu. Będąc przy

tym temacie w okresie sprawozdawczym jak zaznaczyłem wyżej, ściśle współpracowałem z środkami masowego przekazu: prasą, radiem i telewizją.

Przedkładając Wysokiej Radzie do oceny sprawozdanie chciałbym zaznaczyć, że w niniejszym okresie roku 2005 udzieliłem porad prawnych i konsumenckich ludziom w 314 przypadkach, w tym w 129 przypadkach interweniowałem pisemnie do różnych firm, przedsiębiorstw i usługodawców (analogicznie do roku 2004 – 267 przypadków i 104 wystąpienia) wskazując im nie tylko na nierzetelne i często zdarzające się przypadki łamania prawa ale także wskazywałem na sposób podejmowania działania w rozwiązywaniu ludzkich spraw.

W swoim podsumowaniu pragnę podkreślić również i to, że ilość pozytywnie udzielonych porad i wystąpień oscyluje się na poziomie ponad 60% załatwionych spraw.

Wysoka Rado praca Rzecznika jest trudna wymagająca ciągłego śledzenia przepisów prawa jak również kształtowania się polityki rynkowej ale wykonując swe zadania dla dobra społeczeństwa poniesiony trud w pozytywnym załatwieniu ludzkich spraw daje osobistą satysfakcję.

Kielce styczeń 2006 r.