

**Uchwała Nr VI/44/07  
Rady Powiatu Krośnieńskiego  
z dnia 13 kwietnia 2007**

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania Powiatowego Rzecznika  
Konsumentów w Krośnie za 2006 rok.**

Na podstawie art.12 pkt 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2001 r. Nr.142, poz.1592 z późn. zm.) oraz art.38 ust.1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2005r., Nr 244, poz.2080 z póź. zmian.),

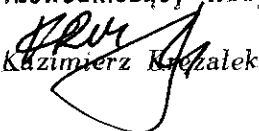
**Rada Powiatu Krośnieńskiego  
uchwala, co następuje**

**§1**

Zatwierdza się sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krośnie za 2006 rok w brzmieniu określonym w załączeniu do uchwały.

**§ 2**

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady  
  
Kazimierz Kozalek

## **Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krośnie za rok 2006**

W roku 2006 roku funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów pełniła pani Małgorzata Jagiełło. W związku ze złożoną rezygnacją została odwołana przez Radę Powiatu uchwałą nr XLI/358/06 z dnia 15 września 2006 roku .

Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów prowadzona była w oparciu o podstawowe akty prawne prawa konsumenckiego między innymi o Kodeks cywilny, kodeks postępowania cywilnego, ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów, ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny i innych ustaw , których dotyczyły problemy zgłaszane przez konsumentów.

Zasady odpowiedzialności sprzedawcy wobec kupującego za jakość towaru reguluje ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego.

Ustawa o sprzedaży konsumenckiej wyłączyła stosowanie przepisów art. 556 – 581 kodeksu cywilnego, dotyczących rękojmi i gwarancji. W miejsce tradycyjnego pojęcia wady (zarówno fizycznej jak i prawnej) wprowadzono pojęcie „niezgodności towaru z umową”. Ustawa regulująca zasady sprzedaży konsumenckiej wydłużyła termin, w którym konsument będzie mógł złożyć reklamację i okres, przez który sprzedawca jest odpowiedzialny za niezgodności towaru z umową. Ustawa ta, niestety nie spełnia w pełni oczekiwań konsumentów.

Sprawozdaniem został objęty okres od 1 stycznia do 15 września 2006 r. W okresie sprawozdawczym zarejestrowanych zostało 61 spraw związanych z ochroną praw konsumentów. Były to sprawy związane z szerokim zakresem umów, w których osoba nabywająca przedmiot sprzedaży w celach konsumenckich lub na rzecz której wykonywane były usługi, dochodziła roszczeń przeciwko kontrahentowi zajmującemu się profesjonalnie handlem, produkcją i usługami przy czym roszczenia konsumentów wynikały z różnych tytułów prawnych , w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania oraz z tytułu niezgodności towaru z umową i gwarancją.

W przeważającej większości były to zgłoszenia telefoniczne z prośbą o udzielenie informacji w zakresie postępowania reklamacyjnego, pomoc

w przygotowaniu pism (oświadczeń) celem przedłożenia u przedsiębiorcy (sprzedawcy), pomoc w wyjaśnieniu nieuzasadnionych odmów uznania reklamacji a przede wszystkim w sprawie interpretacji przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej.

W powyższym zakresie udzielano także pomocy prawnej bezpośrednio w biurze rzecznika około 70 osobom.

Poradnictwo konsumenckie, informacje, wystąpienia do sprzedawcy w zakresie ochrony praw konsumentów, mediacje z przedsiębiorcą dotyczyły m.in.: reklamacji obuwia, mebli, rachunków telefonicznych, urządzeń AGD, RTV, komputerów, usług serwisowych, usług z zakresu prac remontowo-budowlanych, rozwiązania umowy zawartej na odległość oraz poza lokalem przedsiębiorstwa. Coraz więcej osób korzysta z oferowanych zakupów w internecie i po otrzymaniu przesyłek okazuje się, że towar nie odpowiada ich oczekiwaniom, ani pod względem jakościowym, ani rozmiarowo.

Często konsumenci, a zwłaszcza osoby starsze ulegają namowom osób, które zajmują się sprzedażą obwoźną towarów, zawierają z nimi umowy, kupują towary, które później okazują się wadliwe, albo o wiele tańsze można kupić w sklepach.

Strukturę udzielonych porad konsumenckich i informacji prawnych w zakresie ochrony konsumentów obrazuje tabela nr 1.

Z ogólnej ilości zarejestrowanych spraw w 47 przypadkach udzielono informacji, porady oraz pomocy w przygotowaniu pism reklamacyjnych. Najczęściej konsumenci byli zainteresowani przysługującymi im uprawnieniami przed dokonaniem zgłoszenia reklamacji u sprzedawcy, w szczególności co do możliwości wysuwanych żądań w początkowej fazie zgłaszania niezgodności towaru z umową oraz przechodzenia do następnego etapu roszczeń. Pomoc polegała również na rozmowach wyjaśniających przeprowadzonych ze sprzedawcami i producentami. W większości tych przypadków należy przyjąć, iż zostały one uwzględnione przez sprzedawcę, gdyż nie zwrócono się ponownie o dalszą pomoc. Powyższe sprawy dotyczyły m.in.: reklamacji długotrwałych i niesolidnych napraw obuwia, długotrwałych napraw serwisowych sprzętu komputerowego, RTV i AGD, usług remontowo – budowlanych związanych z pokryciem dachowym, instalacją centralnego ogrzewania, problemy z zawartymi umowami poza lokalem oraz zakupy w komisach i przez internet.

Większość spraw zostało załatwionych pozytywnie dla konsumenta (wg informacji przekazanych od zainteresowanych oraz otrzymanych odpowiedzi od sprzedawcy) . Pomoc polegała m.in. na prowadzeniu sprawy, uczestniczeniu w postępowaniu reklamacyjnym, prowadzeniu rozmów z przedsiębiorcami, które w konsekwencji doprowadziły do polubownego załatwienia reklamacji, oto przykłady:

- Firma w Dukli – operator połączeń internetowych – sprawa dotyczy nieporozumień w kwestii rozliczeń za połączenia internetowe w 2005 roku. Interwencja rzecznika spowodowała, że operator zaproponował klientce spotkanie w zakładzie w Dukli celem wyjaśnienia zaistniałych nieprawidłowości.
- Hurtownia – Przemysł sklep w Krośnie dot. trzykrotnej reklamacji obuwia męskiego i negatywnego jego rozpatrzenia przez producenta. Po pisemnej interwencji rzecznika, przedsiębiorca zaproponował bonifikatę w wysokości 30% wartości obuwia.
- Producent okien i drzwi Rudna Mała k/ Rzeszowa dot: reklamacji zamontowanych okien. Pani z Zręcina złożyła reklamację w związku z nieszczelnością zamontowanych przez w/w firmę okien. Reklamację przyjęto, ale poprawki zrobiono niedbale i dwa okna były nadal nieszczelne. Nieporozumienia między klientem, a firmą spowodowały, że firma odstąpiła od reklamacji. Po rozmowach telefonicznych i pisemnych rzecznika z przedstawicielami firmy i konsumentką ustalono, że zakład dokona usunięcia stwierdzonych usterek. Firma pisemnie poinformowała rzecznika, że w dniu 30.05.2006 r dokonała usunięcia usterek.
- Firma A.I.C.E Polska S.A z siedzibą w Warszawie dot. roszczeń konsumenta wobec w/w spółki w związku z umową w sprawie wpłat na zakup samochodu (system argentyński). Trudności finansowe rodziny w związku z chorobą i utratą pracy przez konsumenta, spowodowały brak możliwości wpłaty kolejnych rat, a tym samym niespełnienie warunków umowy. Klient domaga się zwrotu wszystkich wpłaconych pieniędzy, natomiast spółka nie wyraża na to zgody tłumacząc się zapisami w umowie.
- Interwencja rzecznika i telefoniczna rozmowa z przedstawicielami spółki w Warszawie spowodowały, że po przedstawieniu przez klienta odpowiednich dokumentów będzie możliwość wypłaty mu tych środków.
- Firma Gamesa Energia Polska Sp. z o.o w Warszawie w sprawie umowy dzierżawy gruntów pod wiatraki elektrowni wiatrowej wraz z całym wyposażeniem. Klientka zwróciła się do rzecznika o ocenę w/w umowy od strony prawnej. Rzecznik po konsultacji z prawnikiem Starostwa przekazał konsumentce uwagi i spostrzeżenia.
  
- W dwóch przypadkach przedsiębiorca odmówił uznania reklamacji oraz dokonania zwrotu wzajemnych świadczeń.

Lp.	Określenie podmiotu, którego dotyczy skarga	Treść skargi	Sposób załatwienia skargi
1	Sokółka okna i drzwi oddział w Lublinie	zakupiono okna drewniane w 1999r. W 2005 roku klient zauważył na ościeżnicy w jednym z okien ciemne plamy. Zwrócił się do producenta z reklamacją, której nie uwzględniono	na interwencję rzecznika producent odpowiedział, że okres gwarancji minął po 36 m-cach od zakupu, a przyczyną tego stanu, to nie wada materiału lecz zła konserwacja okna
2	„KOLBIS” sp.z o.o Tarnów	pokryto dach blachą oryginalnie pomalowaną i po 3 latach przebarwia się i dostaje pęcherzyków. Złożona reklamacja nie została uwzględniona	Producent uważa, że blacha przed pokryciem była niewłaściwie składowana, bo aż 9 m-cy - dopuszczalna norma to 6 m-cy i w odpowiednich warunkach

Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów dokonywa no między innymi w oparciu o ustawę z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, ustawę z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, ustawę z 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny w tym umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa oraz umowy zawierane na odległość i inne akty prawne dotyczące praw konsumenta – obrazuje tabela nr 2.

Niemal każdego dnia zawieramy umowy i zazwyczaj w takich przypadkach podpisujemy gotowe wzorce umowne bez zastanowienia. Nie czytamy ich przyjmując, że skoro zostały wcześniej przygotowane, nie można nic w nich zmienić.

Nie zwracamy uwagi jak niekorzystne są dla nas niektóre postanowienia takich umów, które wyłączają lub ograniczają odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy np. sprawa z Spółką A,I.C.E. Polska S.A w Warszawie. Konsument zdecydował się na zawarcie umowy, ponieważ uważał, że wpłacając raty na samochód szybciej osiągnie cel. Nie pomyślał co z tymi pieniędzmi będzie, jeżeli zabraknie środków finansowych na wpłacenie kolejnej raty, czy można je odzyskać, w jakim czasie i w jakiej wysokości. W związku z tym poniósł straty finansowe. Czujność klienta została uspijona tym, że dano mu do podpisania umowę „gotowca”, ogólnie dostępną, przez co rozumiał, że jest bezpieczna i sprawdzona. Dlatego konsumentowi winno przysługiwać prawo odstąpienia od umowy na każdym jej etapie co zapobiegałoby opracowywaniu umów „pułapek”.

Należy tutaj zgodzić się ze stwierdzeniem, iż pewne czynności powinny mieścić się w granicach ryzyka operacyjnego przedsiębiorstwa i nie można je przerzucać na konsumenta pozbawiając prawa odstąpienia od umowy.

Niestety, największy problem stanowią mali przedsiębiorcy, którzy niejednokrotnie nie uwzględniają reklamacji - odmawiają jej przyjęcia lub odsyłają do osoby trzeciej w celu uniknięcia odpowiedzialności z powodu wadliwej jakości oferowanych na rynku towarów i usług.

W niektórych przypadkach na prośbę zainteresowanych prowadzono rozmowy i korespondencję z kontrahentami konsumentów w celu wyjaśnienia okoliczności zawarcia umów poza lokalem przedsiębiorcy, a następnie mediacje w sprawie ich rozwiązania - zgodnie z żądaniem konsumenta. Ponieważ konsumenci spotkali się z kategoryczną odmową i brakiem możliwości polubownego załatwienia spraw przez kontrahentów, zostali poinformowani, o możliwości dalszego dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym lub przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim działającym przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej oraz pomocy w tym zakresie.

W minionym okresie sprawozdawczym współpracowano z Inspekcją Handlową w Rzeszowie i Oddziałem w Krośnie, z Urzędem Regulacji Energetyki, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w zakresie polityki konsumenckiej oraz rzecznikami konsumentów z terenu województwa podkarpackiego w zakresie rozwiązań problemów związanych z ochroną konsumentów.

Na podstawie codziennego stosowania ustawy o sprzedaży konsumenckiej należy stwierdzić, że większość sporów i problemów wynika z bardzo ogólnikowych określeń ustawowych sformułowań wprowadzonych ustawą takich jak: „ w odpowiednim czasie” czy „ wg rozsądnej oceny ”. Sprawiają one, że konsument czuje się zagubiony i dezorientowany i nie daje mu to pewności swoich racji.

Poziom ochrony konsumentów w praktyce jest ciągle niewystarczający, chociażby z uwagi na fakt, iż przybywa coraz to nowych form sprzedaży (np. w Internecie). Konsumenci nadal mają niewystarczającą wiedzę o przysługujących im prawach. Prawo cywilne hołduje zasadzie aktywności w dochodzeniu swoich praw i aby mogło skutecznie chronić konsumenta on sam musi być aktywny, a to jest możliwe przez dostęp do informacji i wiedzy o prawnych możliwościach. Mamy do czynienia ze szkodami, których konsumenci z reguły nie dochodzą. Poszkodowani uznają, że koszty sądowe są niewspółmiernie większe niż doznana szkoda (sądy powszechne, Stałe Polubowne Sądy Konsumenckie przy Inspekcji Handlowej).

Powiatowy Rzecznik Konsumentów uczestniczył:

- 1/ w seminarium zorganizowanym przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich w Warszawie w m-cu lutym i lipcu 2006r. w Krakowie z zakresu procedury sądowej.
- 2/ w dwóch spotkaniach rzeczników konsumentów Województwa Podkarpackiego zorganizowanych przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Rzeszowie przy współpracy z Krakowską Delegaturą UOKiK poświęconych wzajemnym doświadczeniom i problemom o ochronie konsumentów oraz przeglądowi aktualnego stanu wybranych obszarów prawa w tej dziedzinie.

Krosno dn.19.03.2007r.

