

**Uchwała Nr XXXVIII/299/06
Rady Powiatu Krośnieńskiego
z dnia 25 kwietnia 2006 rok**

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania Powiatowego Rzecznika
Konsumentów w Krośnie za 2005 rok.**

Działając 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 2005 r., Nr 244, poz. 2080 ze zm.) **Rada Powiatu Krośnieńskiego**

u c h w a l a

co następuje:

§ 1

Zatwierdza się sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krośnie za 2005 r., w brzmieniu określonym w załączniku do uchwały.

§ 2

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

WICEPRZEWODNICZĄCY RADY

Edward Prajsnar

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krośnie za rok 2005

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krośnie został powołany z dniem 1 lipca 2005 r. Uchwałą Nr XXVIII/232/2005 Rady Powiatu Krośnieńskiego z dnia 15 czerwca 2005 r., dla mieszkańców z terenu powiatu krośnieńskiego. Rzecznik jest zatrudniony na 1/3 etatu, jest to samodzielne stanowisko, które zostało usytuowane w Wydziale Spraw Obywatelskich i Porządku Publicznego Starostwa Powiatowego, gdzie ta sama osoba jest zatrudniona (2/3 etatu) jako inspektor na stanowisku do spraw rehabilitacji zawodowej oraz zatrudniania osób niepełnosprawnych.

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. Sprzedaż konsumencką od 1 stycznia 2003 r. reguluje jedynie wymieniona wyżej ustawa, niestety nie spełnia ona w pełni oczekiwań konsumentów.

Sprawozdaniem został objęty okres od 1 lipca do 31 grudnia 2005 r. W okresie sprawozdawczym zarejestrowanych zostało 49 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.

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.

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

Z ogólnej ilości zarejestrowanych spraw w 40 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, zawyżonych rachunków za rozmowy telefoniczne, usług remontowo – budowlanych związanych z pokryciem dachowym, instalacją centralnego ogrzewania (dochodzenie zobowiązania się wykonawcy do usunięcia nieprawidłowości) oraz problemy z zawartymi umowami poza lokalem.

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:

- *Polska Telefonia Cyfrowa Sp.z o.o z. w Warszawie- operator sieci ERA* dot. reklamacji świadczonych usług telekomunikacyjnych w ramach promocji (klient zaprzestał płacenia rachunków za podwyższone koszty rozmowy po okresie promocji, a z umowy wynikało inaczej, operator sieci Era naliczał odsetki i zagroził umieszczeniem dłużnika w Krajowym

Rejestrze Długów). W następstwie negocjacji rzecznika z operatorem sieci ustalono, że klient miał możliwość skorzystania i przejścia na inną tańszą taryfę, ale w ogóle nie skontaktował się z punktem sieci Era w Krośnie. Operator sieci Era zaproponował spotkanie z klientem i próbę rozwiązania istniejącego sporu.

- *LANDSHUD spółka jawna Łancut- Dąbrówki* dot. dwukrotnej reklamacji obuwia, a przy trzeciej odmówił przyjęcia. Na skutek pisemnej interwencji rzecznika przedsiębiorca dokonał naprawy i udzielił bonifikaty w cenie sprzedaży obuwia.
- *Firma PHU „Ton-stal” z Nowego Żmigrodu* dot. drugiej reklamacji wykonanego centralnego ogrzewania (wyciek wody przy piecu, przedsiębiorca przyjął reklamację, ale opóźnił się w realizacji). Po interwencji telefonicznej rzecznika do przedsiębiorcy, reklamację uwzględniono i wykonano.
- *Sklep przemysłowy w Rymanowie* dot. drugiej reklamacji bojlera elektrycznego (wyciek wody, reklamacja w ramach gwarancji, sprzedawca uchylał się od przyjęcia reklamacji). W wyniku przeprowadzonej rozmowy telefonicznej z właścicielem sklepu – towar przyjęto do reklamacji.
- W dwóch przypadkach przedsiębiorca odmówił uznania reklamacji oraz dokonania zwrotu wzajemnych świadczeń.

Lp.	Określenie podmiotu, którego dotyczy skarga	Treść skargi	Sposób załatwienia skargi
1	Handel obnośny z siedzibą w Warszawie	rozwiązanie umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy na zakup materaca rehabilitacyjnego, ponieważ są przeciwwskazania lekarza,	rozwiązanie umowy zostało przyjęte, ale zwrot zaliczki nastąpi gdy towar zostanie osobiście oddany do sprzedawcy w Warszawie .
2	„Meblo - Max” Łancut - Głuchów	zamówiono meble w sklepie, zapłacono zaliczkę. Przy odbiorze mebli okazało się, że są uszkodzone, odmówiono przyjęcia, sprzedawca nie zwrócił zaliczki.	klient został pouczony o sposobie reklamacji, udzielono pomocy przy redagowaniu pisma reklamacyjnego. Sprzedawca zaliczki nie zwrócił, twierdząc, że poniósł koszty transportu do domu klienta i przeznaczył na to zaliczkę.

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 2000r. 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 nie wykonanie lub nienależyte wykonanie umowy np. sprawa z Polską Telefonią Cyfrową operator sieci Era. Konsument zdecydował się na zawarcie umowy oraz na wybór określonego pakietu właśnie ze względu na określoną w dniu zawarcia umowy zawartość programową (promocyjną), a kiedy w terminie późniejszym chciał zmienić usługę na inną taryfę okazało się, że jest to niemożliwe, ponieważ załączniki do umowy na to nie pozwalają o czym klienta nie poinformowano. 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. Jednak do tej umowy obowiązywały załączniki, które wyłączały pewne prawa konsumentów. 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 zdezorientowany 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). Konsumentci 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).

W okresie sprawozdawczym uczestniczyłam:

- 1/ w seminarium zorganizowanym przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich w Warszawie w m-cu listopadzie 2005r. 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 i Podkarpackim Oddziałem Okręgowego Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty poświęconych wzajemnym doświadczeniom i problemom o ochronie konsumentów oraz przeglądowi aktualnego stanu wybranych obszarów prawa w tej dziedzinie.

Krosno dn.10.03.2006r.

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
M. Jagiello
Malgorzata Jagiello

**SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW w Krośnie
za okres od 1.07.2005 do 31.12.2005r**

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

Przedmiot sprawy				Ogółem
	telefoniczne	osobiste	pisemne	
I. Usługi, w tym:				
bankowe				
ubezpieczeniowe	1			1
systemy argentyńskie				
inne finansowe	1	3		4
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)		1		1
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)				
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)	1	2		3
turystyczne i hotelarskie				
pralnicze				
remontowo - budowlane	3	1	1	5
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne	1			1
transportowe				
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
lokalowe	1			1
Inne				
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz		3		3
sprzęt RTV i AGD	3	2		5
sprzęt komputerowy	2	1		3
odzież				
obuwie	3	4		7
samochody i akcesoria	1			1
nieruchomości				
materiały budowlane				
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze				
biżuteria				
zabawki				
zwierzęta				
plyty CD, DVD				
telefony komórkowe	1			1
Inne		1		1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	1	2		3

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:				
bankowe				
ubezpieczeniowe				
systemy argentyńskie				
inne finansowe				
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	1	1		
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1	1		
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)				
turystyczne i hotelarskie				
pralnicze				
remontowo - budowlane				
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne				
transportowe				
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
lokalowe				
Inne				
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz				
sprzęt RTV i AGD	1	1		
sprzęt komputerowy	1	1		
odzież				
obuwie	4	3		1
samochody i akcesoria				
nieruchomości				
materiały budowlane	1	1		
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze				
biżuteria				
zabawki				
zwierzęta				
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe				
Inne				
III. Umowy poza lokalem i na odległość				