Pabianice, 1 marca 2005r.

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW za rok 2004

I. UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pabianicach powołany został Uchwałą Rady Powiatu w Pabianicach Nr XXI / 45 / 03 z dnia 29 maja 2003r. Z dniem powołania realizuje swoje obowiązki w ramach samodzielnego stanowiska, w wymiarze pełnego etatu.

Formalno – prawne podstawy działania Rzecznika wynikają m. in. z następujących przepisów:

- Ustawy o samorządzie powiatowym z dnia 5 czerwca 1998 r. (Dz. U. Nr 142, poz. 1592 z 2001 r. z późn. zm),
- Ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 15 grudnia 2000 r. (Dz. U. Nr 122, poz. 1319 z 2000 r. z późn. zm),
- Ustawy Kodeks Cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z 1964 r. z późn. zm),
- Ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z dnia 2 marca 2000 r. (Dz. U. Nr 22 poz. 271 z 2000 r.),
- Ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji z dnia 16 kwietnia 1993 r. (Dz. U. Nr 47, poz. 211 z 1993 r. z późn. zm.),
- Ustawa o kredycie konsumenckim z dnia 20 lipca 2001 r. (Dz. U. Nr 100, poz. 1081 z 2001 r.)
- Ustawa o Inspekcji Handlowej z dnia 15 grudnia 2000 r. (Dz. U. Nr 4, poz. 25, z późn. zm. z 2001 r.)
- Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie sposobu współdziałania organów Inspekcji Handlowej z powiatowymi (miejskimi) rzecznikami konsumentów, organami administracji rządowej i samorządowej, organami kontroli oraz organizacjami pozarządowymi reprezentującymi interesy konsumentów (Dz. U. Nr 24, poz. 243 z 2002 r.),
- Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie szczegółowych warunków zawierania i wykonywania umów sprzedaży między przedsiębiorcami a konsumentami z dnia 25 czerwca 2002 r. (Dz. U. Nr 96, poz. 851). Rozporządzenie to utraciło moc z dniem 1 stycznia 2003 r.
- Rozporządzenie Ministra Handlu Wewnętrznego w sprawie ustalenia terminów zawiadamiania o wadach fizycznych artykułów żywnościowych z dnia 14 września 1970 r. (Dz. U. Nr 23, poz. 186 z 1970 r.),
- Rozporządzenie Ministra Finansów w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży z dnia 10 czerwca 2002 r. (Dz. U. Nr 99, poz. 894 z 2002 r. z późn. zm.).

- Ustawa o ogólnym bezpieczeństwie produktów z dnia 12.12.2003r. (Dz. U. Nr 100, poz. 1081)
- Ustawa o cenach z dnia 05.07.2001 r. (Dz. U. Nr 97, poz. 1056 z późn. zm.)

Należy podkreślić, że Rzecznik nie posiada kompetencji kontrolnych czy władczych, a kompetencje i uprawnienia Rzecznika wynikające z ustaw mają charakter wyłącznie doradczy i procesowy.

II. REALIZACJA ZADAŃ

Konsument jest zdecydowanie najsłabszym ogniwem mechanizmów rynkowych. Dlatego konieczna jest pomoc w zakresie skutecznego dochodzenia uprawnień i roszczeń Konsumentów. Powiatowi Rzecznicy Konsumentów powołani zostali w celu umocnienia pozycji Konsumentów na rynku, w szczególności lokalnym poprzez wdrażanie i pomoc w egzekwowaniu przysługujących im praw.

Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w okresie sprawozdawczym głównie koncentrowała się na następujących działaniach:

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Konsumenci mieli udostępniony codzienny kontakt osobisty i telefoniczny z Rzecznikiem w godzinach pracy starostwa. Nie poczyniono w tym zakresie żadnych ograniczeń czasowych. Dzięki tej możliwości każdego dnia zgłaszało się do Rzecznika wielu Konsumentów z prośbą o poradę.

Zmiana przepisów w zakresie prawa konsumenckiego, wykluczająca m.in. stosowanie w umowach z konsumentami przepisów Kodeksu cywilnego o rękojmi i gwarancji, która nastąpiła z dniem 1 stycznia 2003 r. spowodowała dezorientację konsumentów co do przysługujących im uprawnień. Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i o zmianie przepisów Kodeksu cywilnego, wprowadza nowe i często niezrozumiałe definicje. Statystycznie zapotrzebowanie na informacje i porady w zakresie dochodzenia roszczeń wynikających z ustawy było nieporównywalnie większe niż w roku poprzednim. Dla przypomnienia podam, iż w roku 2003 porad z zakresu prawa konsumenckiego udzielono 295, natomiast w roku 2004 do Rzecznika zgłosiło się 785 osób. Oznacza to, iż przedsiębiorcy nie informują klientów o przysługujących im prawach, ponadto nie dotrzymują ustawowego terminu rozpatrzenia reklamacji. Rzecznik podczas udzielania informacji wskazywał różnice pomiędzy reklamowaniem towaru w ramach gwarancji a niezgodności towaru z umową, wskazywał uprawnienia Konsumentów oraz obowiązki jakie spoczywają na przedsiębiorcach względem klientów. Szczegółowy opis udzielanych porad i ich charakter uwidacznia tabela nr 1.

Warto nadmienić, iż Rzecznik Konsumentów postrzegany jest jako osoba, do której można się zwrócić z każdym problemem. Wielokrotnie bowiem zgłaszały się osoby z prośbą o poradę i pomoc w sprawach osobistych, związanych z problemami rodzinnymi, a także wynikających z trudnej sytuacji materialnej. Każdy ze zgłaszających się oczekiwał przede wszystkim wysłuchania i zrozumienia, a także udzielenia konkretnej pomocy.

W każdym przypadku Rzecznik starał się nie tylko wysłuchać, ale w miarę możliwości pomóc rozwiązać powstałe problemy.

2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów Konsumentów.

Każda sprawa wnoszona przez konsumenta ma charakter bardzo indywidualny. Stąd też w zależności od stopnia trudności problemu, Rzecznik stosował różnorodny charakter wystąpień. Tabela nr 2 szczegółowo ukazuje ilość wystąpień do przedsiębiorców. W okresie sprawozdawczym przez konsumentów wniesiono 301 skarg.

W przypadkach nie budzących wątpliwości co do naruszanego prawa, Rzecznik występował do przedsiębiorcy w formie pisma, w którym powoływał się na obowiązujące przepisy i wnosił o uwzględnienie reklamacji konsumenta, wyznaczając w tym celu oznaczony czas na załatwienie sprawy. Ponadto jeśli skarga dotyczyła sprzedawcy, który nie chciał przyjąć towaru do reklamacji pomimo, iż prawo nakłada na niego taki obowiązek, Rzecznik podejmował bezpośrednie interwencje. Taka metoda pracy w bardzo wielu przypadkach przynosi oczekiwany rezultat. Przede wszystkim tego typu działania skracają okres oczekiwania przez konsumenta na załatwienie sprawy.

W sprawach niejednoznacznych i wymagających uzyskania szerszej informacji na temat zaistniałego sporu między konsumentem a przedsiębiorcą, Rzecznik występował pismem do przedsiębiorcy, także do instytucji, która mogła zająć stanowisko w danej sprawie w roli fachowca, czy rzeczoznawcy. Natomiast w sprawach wymagających uzyskania odpłatnej ekspertyzy Rzecznik informował konsumenta o takiej możliwości, wskazując stosowne instytucje. Ostateczną decyzję zawsze podejmował konsument.

Problemy, z jakimi zwracali się konsumenci, ich rodzaj i nasilenie były bardzo różnorodne. Najczęściej dominowały następujące kategorie spraw:

a) związane z wadliwością sprzedawanych towarów – głównie obuwia, artykułów gospodarstwa domowego, artykułów wyposażenia wnętrz, sprzętu RTV, AGD. Najczęstsze skargi to odmowa przyjęcia reklamacji, narzucenie przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia zgłaszanej reklamacji, brak uzasadnienia w przypadkach odmowy uwzględnienia reklamacji,
b) w zakresie gwarancji jakości – czyli nieskuteczne naprawy, odmowa uwzględnienia bezpłatnej naprawy,
c) w zakresie usług telekomunikacyjnych – sposób przyjmowania zleceń przez tzw. „Błękitną Linię", zawyżone rachunki telefoniczne, stworzenie utrudnień w realizacji roszczeń reklamacyjnych,
d) w zakresie usług remontowo – budowlanych, czyli nieprofesjonalne wykonanie zlecenia, realizacja robót niezgodna z umową, nieterminowe wykonywanie robót, nieuwzględnienia reklamacji,
e) skargi dotyczące działalności firmy świadczącej usługi w tzw. systemie argentyńskim. Konsumenci podpisywali bardzo niekorzystne umowy, których przedmiotem miały być udzielane pożyczki na zakup art. budowlanych, remontów, itp.
f) nieprawidłowości w umowach zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. Nieuczciwi przedsiębiorcy wykorzystują łatwowierność konsumentów co do przedstawianej oferty – m.in. prenumeraty czasopism, umów abonamentów telewizji satelitarnej. Przedsiębiorcy utrudniają konsumentom realizacje ich praw, a zwłaszcza odstąpienia od zawartych umów.
g) Wykorzystywanie pozycji monopolistycznej przez przedsiębiorcę. Głównie napływały skargi na działania Łódzkiego Zakładu Gazowniczego, który obciążał swych klientów

notami obciążeniowymi tytułem nielegalnego poboru gazu. Brak jednoznacznych dowodów potwierdzających nielegalny pobór gazu oraz szereg nieprawidłowości w przeprowadzanych procedurach ze strony gazowni, spowodowały, iż wszyscy poszkodowani skierowali sprawy na drogę sądową (sprawy w toku).

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz występowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. Pomoc w zakresie przygotowywania pozwów sądowych wnoszonych indywidualnie przez konsumentów.

Na drogę postępowania sądowego Rzecznik występował po wyczerpaniu wszelkich procedur reklamacyjnych i po bezskutecznych próbach zakończenia sporu w sposób polubowny. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w postępowaniu sądowym jest powodem i oskarżycielem publicznym występującym na rzecz i na wniosek konkretnego konsumenta. Może również wstępować do postępowania sądowego na każdym jego etapie w sprawach mających na celu ochronę interesów konsumentów.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik na rzecz konsumentów wniósł do sądów grodzkich w Pabianicach i Łodzi 10 pozwów tabela nr 3. Z powództwa Rzecznika wszczęto postępowanie sądowe w ramach procedur uproszczonych. W dwóch przypadkach za zgodą profesjonalistów i konsumentów skierowano sprawy do Polubownego Sądu Konsumenckiego. W obu przypadkach sprawy zakończyły się wygranymi dla konsumentów. Niestety rozstrzygnięcie sporów przed sądami polubownymi może się odbyć wyłącznie za zgodą obu stron. Przedsiębiorcy informowani są, iż od wyroku sądu konsumenckiego nie ma odwołania, dlatego większość przedsiębiorców nie godzi się na rozstrzyganie spraw w takich sądach.

Poza tym należy wspomnieć, iż do Rzecznika zgłaszały się osoby z prośbą o pomoc w napisaniu pozwów. W takich przypadkach konsumenci sami wytaczali powództwa przeciwko przedsiębiorcom. W dwóch przypadkach Rzecznik sporządził pozwy osobom, które są związane z działalnością gospodarczą, pomimo tego nie odmówiono pomocy w sporządzeniu pozwu.

4. Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów.

W sprawach, w których według opinii Rzecznika naruszano zbiorowe interesy konsumentów, występowano z wnioskiem o rozpoznanie sprawy lub podjęcie kontroli do stosownych organów. Wnioski kierowano do Inspekcji Handlowej, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Arbitra Bankowego, Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty, Rzecznika Ubezpieczonych.

W ramach pełnionych obowiązków Rzecznik m.in. podejmował następujące działania:

- W związku z wprowadzonym od 3 sierpnia 2004 roku zakazem funkcjonowania firm w tzw. systemie argentyńskim (konsorcyjnym) oraz w związku z dalszą działalnością tego typu firmy na terenie miasta Pabianic Powiatowy Rzecznik Konsumentów zgłosił tę sprawę i dane firmy do UOKiK delegatury w Łodzi, która podjęła czynności wyjaśniające. Poza tym Rzecznik złożył oficjalne doniesienie do Prokuratury we Wrocławiu.

- Wielokrotnie Rzecznik występował do Inspekcji Handlowej z wnioskami o przeprowadzenie mediacji. Protokoły mediacyjne stanowią materiały dowodowe przeciwko

przedsiębiorcom, którzy nie chcą załatwić sporu polubownie oraz kiedy możliwości mediacyjne Rzecznika nie przynoszą oczekiwanych rezultatów.

- Występowanie do Zarządu TP S.A., Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty, w sprawie likwidacji Biur Obsługi Klienta i uruchomienia „ Błękitnej Linii" UOKiK wszczął postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

- Rzecznik uczestniczył we wszystkich posiedzeniach i pracach Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów przy Marszałku Województwa Łódzkiego.

- Wielokrotnie Rzecznik uczestniczył w szkoleniach i seminariach organizowanych i finansowanych z funduszu Unii Europejskiej przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich dotyczących praw konsumentów.

- Współpraca z Federacją Konsumentów w Łodzi oraz z Rzecznikami Konsumentów z województwa Łódzkiego i Świętokrzyskiego, pozwoliła na wymianę doświadczeń oraz na ujawnienie nieprawidłowości pojawiających się na wspólnym terenie działania.

Systematyczna analiza rynku konsumenckiego, współpraca z instytucjami działającymi na rzecz konsumentów pozwoliła podejmować możliwe jak najskuteczniejsze działania dla umocnienia pozycji konsumenta na rynku lokalnym.

5. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym.

W celu rozpropagowania informacji dotyczących uprawnień i obowiązków konsumentów Powiatowy Rzecznik Konsumentów opracował szereg artykułów, które umieszczane były w lokalnej prasie *„NOWE ŻYCIE PABIANIC"*. Ponadto systematycznie udzielał wywiadów, które ukazywały się w *„EKSPRESIE ILUSTROWANYM"* oraz *„DZIENNIKU ŁÓDZKIM"*. W wyniku podejmowanych działań informacyjnych, poruszane były różnorodne problemy dotyczące mieszkańców Powiatu Pabianickiego. Rzecznik w ramach akcji edukacyjno – informacyjnej, przedstawiał konsumentom obowiązujące akty prawne dotyczące sprzedaży konsumenckiej, ponadto udostępniał ulotki i foldery opracowane przez UOKiK w Warszawie. Ulotki informacyjne otrzymywali konsumenci, którzy bezpośrednio zgłaszali się do Rzecznika z prośbą o poradę prawną z zakresu praw konsumenta.

Szkolna edukacja konsumencka miała na celu kształtowanie odpowiednich nawyków i zachowań wśród młodzieży jako przyszłej grupy potencjalnych konsumentów i polegała głównie na prowadzeniu wykładów w Zespole Szkół Nr 3 w Pabianicach w klasach I – V.

Rzecznik przyjmuje, iż zdoła przygotować materiały edukacyjne dla dzieci szkół podstawowych i Ponadgimnazjalnych z terenu Powiatu Pabianickiego, a tym samym zachęci do propagowania wiedzy konsumenckiej przyszłych konsumentów.

III. WNIOSKI KOŃCOWE

Realizacja zadań Rzecznika wynikała z potrzeby rynku. Zadania te określone są ustawowo i nie zmieniły się w porównaniu z rokiem poprzednim. Warto zauważyć, że konsumenci zgłaszają się do Rzecznika nie tylko wtedy kiedy są bezsilni wobec praktyk stosowanych przez przedsiębiorców. Zauważa się wzrost liczby osób, które przed przystąpieniem do zawarcia umów pytają, konsultują i szukają doradztwa prawnego.

W przypadkach gdzie udało się załatwić korzystnie zaistniały spór, zauważono, że najczęściej przedsiębiorcy stosowali wymianę wadliwych towarów na artykuły nowe, wolne od wad. Ponadto oferowali też bonifikaty finansowe w różnych wysokościach,

np. 30 %, 40 %, 50 % wartości towarów. Zdarzały się też przypadki zwrotu pieniędzy za zakupiony towar czy też zwrotu wpłacanych zaliczek tytułem zawieranych umów.

Podejmowane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów interwencje u przedsiębiorców nie zawsze przynoszą pozytywne dla konsumentów rezultaty. W przypadku wykorzystania wszelkich możliwych procedur prowadzących do polubownego załatwienia sporu, Rzecznik zawsze informował o dalszych możliwościach egzekwowania roszczeń. Najczęściej kierował do Zespołu Rzeczoznawców i WIIH . Konsument sam decydował o dalszym toku postępowania. W wielu wypadkach konsumenci ze względu na opłaty rzeczoznawców rezygnowali z dochodzenia swoich roszczeń a tym samym sprawy nie zostały zakończone z korzyścią dla nich.

Praca rzecznika bywa czasami stresująca, bowiem nie wszystkie problemy można rozwiązać ugodowo, nie zawsze też klient ma rację. Najtrudniejsze są sytuacje, kiedy konsumenta trzeba przekonać, że jego roszczenia nie znajdują uzasadnienia w obowiązujących przepisach. Wówczas można spotkać nerwowe reakcje konsumentów polegające na wypowiadaniu nerwowych opinii, że prawo jest złe, że Rzecznik powinien wpłynąć na jego zmianę.

Niezwykłej satysfakcji dostarczają jednak słowa podziękowania i uznania od osób, którym nie tylko mogłam pomóc, ale również tym gdzie nie dochodziło do pozytywnego sfinalizowania sporu.

Z poważaniem
Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Elżbieta Jabłońska

WYKAZ TABELARYCZNY ZGŁASZANYCH SPRAW

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

- Struktura udzielonych porad.

Wyszczególnienie	***Ogółem***
I. Usługi ogółem, w tym:	**261**
bankowe	5
przewozowe, transportowe (MPK, MZK)	12
ubezpieczeniowe	7
systemy argentyńskie	63
telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa)	28
dostawa energii (prąd, gaz, ciepło, woda)	87
motoryzacyjne(serwis)	3
turystyczne i hotelarskie	3
pralnicze	6
remontowo budowlane	31
naprawa AGD, RTV	14
usługi fotograficzne	2
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	**487**
wyposażenie gospodarstwa domowego (garnki, dywany, itp.)	27
wyposażenie wnętrz (AGD, RTV, meble)	59
Odzież i obuwie	197
Sprzęt sportowy (np. rowery, wrotki)	12
okna, drzwi, parapety, podłogi	61
telefony komórkowe	19
komputery	23
armatura łazienkowa	14

Samochody	8
kosmetyki	4
artykuły spożywcze	13
meble	
zabawki	15
artykuły ogrodnicze (kosiarki, piły, meble ogrodowe, itp.)	19 11
wiertarki	5
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**37**

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

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi ogółem, w tym:	**67**	**45**	**16**	**6**
bankowe	5	**4**	1	
transportowo-przewozowe	3	3		
ubezpieczeniowe	1	1		
systemy argentyńskie	3		**2**	**1**
telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa)	20	14	**3**	3
dostawa energii (prąd, gaz, ciepło, woda)	10	3	3	2
motoryzacyjne (serwis)	1	1		
Stolarskie (meble, schody, podłogi)	5	4	1	
pralnicze	3	2	1	
remontowo budowlane	7	6	1	

fotograficzne	1	1		
naprawa sprzętu RTV, AGD	5	3	2	
opieka społeczna	1	1		
ogrodnicze	1	1		
szkolnictwo	1	1		
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	**220**	**166**	**40**	**15**
wyposażenie wnętrz ,sprzęt RTV, AGD, meble	41	31	10	
odzież	5	5		
obuwie	133	99	22	12
okna, drzwi, parapety, podłogi	21	15	5	1
komputery i części komp.	2	2		
kamera video, aparat cyfrowy	2	2		
części samochodowe (amortyzator, akumulator)	2	1	1	
torby, plecaki	1	1		
brama wjazdowa	1			1
płytki ceramiczne	1	1		
samochód	1		1	
Kosiarki, kosy spalinowe	5	5		
zabawki	3	2		1
sprzęt sportowy i rekreacyjny	1	1		
telefony komórkowe	1	1		
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**14**	**14**		

<u>Tabela nr 3</u>: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów – struktura powództw:

Przedmiot sporu	Wartości sporu	Ilość powództw ogółem	Rozstrzygnięcie sporu na korzyść konsumenta	Sprawy w trakcie
Powództwa dotyczące reklamacji i gwarancji towarów użytkowych	4.600 PLN	8	4	4
Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	5.200 PLN	2	2	