



STAROSTWO POWIATOWE W POLICACH

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW

ul. Tanowska 8
72-010 Police
tel. (91) 43 28 106
fax (91) 317 89 00

Police, 28.03.2008 r.

Pan
Cezary Arciszewski
Przewodniczący Rady
Powiatu Polickiego

RK.0716-2/08

Na podstawie art. 43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. nr 50, poz. 331) przedkładam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Policach w 2007 r. w celu zatwierdzenia przez Radę Powiatu Polickiego.

POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW

mgr Elżbieta Józwińska

Wpłynęło do kancelarii
31.03.2008r.

Police, 28.03.2008 r.

**Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Policach w 2007 r.**

I. Wstęp i uwagi ogólne.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Policach funkcjonuje od 07.12.1999 r. na mocy Uchwały Nr IX/77/99 Rady Powiatu Polickiego w sprawie powołania Powiatowego Rzecznika Konsumentów z dnia 07.12.1999 r. Rzecznik realizuje zadania wynikające z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz innych ustaw, np. ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Zadania z zakresu ochrony praw konsumentów rzecznik realizuje samodzielnie.

II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia z 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331)

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

W 2007 r. rzecznik udzielił łącznie 876 porad w zakresie ochrony interesów konsumentów. Nastąpił wzrost liczby udzielonych porad o 36% w stosunku do roku 2006.

Porady i informacje były udzielane w biurze rzecznika, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej.

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

Przedmiot sprawy				Ogółem
	telefoniczne	osobiste	W tym: pisemne	
I. Usługi, w tym:	129	149	-	278
bankowe	20	16	1	36
ubezpieczeniowe	10	12	4	22
systemy argentyńskie	-	2	-	2
inne finansowe	9	44	-	53
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	26	31	6	57
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	6	2	-	8

motoryzacyjne (serwis)	5	6	-	11
turystyczne i hotelarskie	8	2	-	10
pralnicze	5	-	-	5
remontowo - budowlane	16	15	-	31
pocztowe	4	4	-	8
medyczne	3	1	-	4
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	2	-	2
komunikacyjne	1	-	-	1
transportowe	1	2	-	3
kamieniarskie	2	3	-	5
fotograficzne	1	1	-	2
krawieckie	2	2	-	4
lokalowe	2	-	-	2
Inne	8	4	-	12
II. Umowy sprzedaży, w tym:	305	293	-	598
wyposażenie wnętrz	42	52	22	94
sprzęt RTV i AGD	47	52	16	99
sprzęt komputerowy	25	21	8	46
odzież	14	7	3	21
obuwie	79	47	21	126

samochody i akcesoria	16	16	7	32
nieruchomości	-	5	-	5
materiały budowlane	26	36	16	62
sprzęt rehabilitacyjny	2	-	-	2
art. spożywcze	6	3	-	9
biżuteria	-	2	1	2
telefony komórkowe	21	27	3	48
Inne	27	25	11	52
III. W tym umowy poza lokalem i na odległość	11	17	-	28

Zapytania konsumentów dotyczyły najczęściej postępowania reklamacyjnego. Najbardziej znanym konsumentom instrumentem ochrony jest gwarancja. W tym zakresie interesowała ich możliwość przedłużenia okresu obowiązywania gwarancji, terminy załatwiania reklamacji, możliwość odzyskania pieniędzy w przypadku wielokrotnych napraw. W razie stwierdzenia wad towaru lub nienależytego wykonania usługi konsumenci reklamują je u przedsiębiorców właśnie w oparciu o gwarancję, choć przeważnie jest to dla nich mniej korzystne, niż korzystanie z uprawnień wynikających z przepisów ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. nr 141, 1176 ze zm.) Konsumenci wciąż nie mają świadomości, że gwarancja nie jest obowiązkowa, że jej charakter jest umowny a odpowiedzialność sprzedawcy za niezgodność z umową występuje przy każdej umowie sprzedaży rzeczy ruchomej zawieranej z przedsiębiorcą przez osobę fizyczną. Wielu konsumentów dopiero od rzecznika uzyskiwało informację o możliwości składania reklamacji u sprzedającego na podstawie przepisów powyższej ustawy.

Szereg problemów pojawiło się właśnie na tle przepisów tej ustawy. Daje się zauważyć nie tylko wśród konsumentów, ale również wśród przedsiębiorców poważną nieznajomość tych przepisów oraz trudności w ich interpretowaniu. Niezadowolenie konsumentów wywołują utrudnienia w odstąpieniu od umowy sprzedaży, co może nastąpić po spełnieniu przesłanek określonych przepisami ustawy.

Konsumenci skarżyli się na nieterminowe załatwianie reklamacji, odsyłanie do serwisów gwarancyjnych, nieprzestrzeganie terminu 14 dni na ustosunkowanie się do żądania dotyczącego załatwienia reklamacji, odmawianie przyjęcia reklamacji. Niektórzy sprzedawcy posługują się formularzami reklamacyjnymi niezawierającymi pełnej informacji o uprawnieniach konsumentów, ograniczając się jedynie do umieszczenia rubryki pt. „żądanie konsumenta” lub nie zamieszczając jej wcale. Zdarzało się, że nie wpisywano żądania, co prowadziło do wydłużenia postępowania reklamacyjnego. Wielu sprzedawców nie korzystało

z formularzy odnotowując zgłoszenia reklamacyjne na paragonie lub nie odnotowując ich wcale, co również prowadziło do wydłużenia postępowania reklamacyjnego. Niektórzy sprzedawcy stosują praktykę zamieszczania na formularzach reklamacyjnych informacji o obowiązku osobistego zgłoszenia się przez konsumenta po decyzję w sprawie reklamacji, co stanowi naruszenie przepisu art. 8 ust. 3 ustawy o sprzedaży konsumenckiej.

Konsumenci pytali również o sposób składania reklamacji, sposób postępowania w przypadku nieuwzględnienia jej przez przedsiębiorcę bądź w przypadku braku odpowiedzi. Mieli wątpliwości co do tego, kto ponosi koszty dostarczenia sprzedawcy reklamowanego towaru. Zdarzały się przypadki, w których konsumenci oddawali reklamowany towar sprzedawcy nie prosząc go o wydanie pokwitowania.

Konsumenci, którzy mają świadomość istnienia odpowiedzialności sprzedawcy i ochrony gwarancyjnej, bardzo często łączą uprawnienia i obowiązki wynikające z obu tych instytucji.

Pojawiały się pytania dotyczące możliwości zwrotu zakupionego towaru, nie posiadającego wad oraz nie obowiązującej już rękojmi pogwarancyjnej. Konsumentów pytali o rzeczoznawców opiniujących jakość towarów. O te informacje zabiegali konsumenci, których reklamacje nie zostały uwzględnione przez sprzedawców, bądź innych przedsiębiorców. Zainteresowane osoby były odsyłane do rzeczoznawców wpisanych na listę Zachodniopomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej.

Rzecznika pytano o możliwość odstąpienia od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Zgłoszenia dotyczyły najczęściej Tele2 oraz firm oferujących montaż drzwi, okien, ale także detektorów gazowych, urządzeń rehabilitacyjnych, pościeli wełnianej, naczyń. Wśród akwizytorów nierzadko zdarzają się osoby nieuczciwe, których ofiarami padają najczęściej osoby starsze, słabo zorientowane w obowiązujących przepisach. Konsumenci poszukiwali możliwości odstąpienia od umowy z powodu niekorzystnych warunków transakcji, bądź nie spełniającego ich oczekiwań towaru lub usługi. Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpiecznych zapewnia ochronę konsumentom zawierającym umowy poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, przyznając możliwość odstąpienia od umowy bez podania przyczyn w terminie 10 dni od jej zawarcia. Zdarza się często, że przedsiębiorcy proponujący zawarcie takiej umowy nie informują konsumentów o przysługujących im prawach w tym zakresie, pomimo takiego obowiązku, albo uzależniają przyjęcie oświadczenia od zapłaty odstępnego, co stanowi naruszenie przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Problem stanowiły kredyty konsumenckie zaciągane na zakup towarów lub usług. W wielu przypadkach koszt takiego kredytu był zbyt wysoki jak na możliwości konsumenta. Wielu konsumentów jest przekonanych, że fakt rezygnacji z kredytu oznacza automatycznie rezygnację z towaru, na który kredyt został zaciągnięty.

Pojawiały się pytania dotyczące sposobu postępowania w sytuacji zwlekania przez przedsiębiorcę z wykonaniem powierzonych prac remontowo-budowlanych (np. montaż okien, drzwi, podłóg itp.), wykonaniem mebli na zamówienie. Napływały sygnały od konsumentów o załatwianiu reklamacji przez przedsiębiorców nieterminowo, o braku reakcji na zgłoszenia reklamacyjne, zwłaszcza na zgłoszenia telefoniczne. Konsumenci narzekali na jakość mebli wykonywanych na zamówienie, szczególnie popularnych ostatnio mebli kuchennych na tzw. wymiar. Dużo skarg wynikało z nieprecyzyjnego ustalenia przedmiotu umowy. Nasiliła się znacznie ilość skarg dotyczących nieterminowego realizowania umów.

Do rzecznika zgłaszały się osoby poszkodowane przez Okienko Kasowe S.A. Okienko Kasowe to jedna z największych polskich firm przyjmujących opłaty od klientów indywidualnych. Okienko Kasowe kusiło klientów niskimi prowizjami za przelewy. Klienci,

którzy opłacili tam rachunki musieli to zrobić dla pewności jeszcze raz - w innej firmie. W sprawie toczy się postępowanie karne prowadzone przez Prokuraturę Okręgową w Poznaniu.

Rzecznik udzielił pomocy osobom, które w latach osiemdziesiątych założyły swoim dzieciom tzw. polisy posagowe mające zabezpieczyć dzieciom start życiowy. Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie S.A. po upływie okresu ubezpieczenia oferuje uposażonym stosunkowo niewysokie kwoty. Oferowane przez ubezpieczyciela świadczenia nie spełniają swej roli. Rzecznik pomagał w wyliczeniu waloryzacji świadczenia i przygotowaniu pism do ubezpieczyciela. PZU na Życie z reguły podwyższało oferowane świadczenie.

Rzecznik udzielał na miejscu informacji o przysługujących konsumentom prawach i obowiązkach ciążących na przedsiębiorcach. Pomagał w sformułowaniu pism reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od umowy i innych pism kierowanych do przedsiębiorców. Ogółem zostało przygotowanych 106 takich pism.

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

W roku 2007 skierowano do rzecznika 133 skargi z prośbą o podjęcie interwencji, czyli o 34% więcej niż w roku 2006. Spoza terenu gminy Police wpłynęło 36 skarg. Najwięcej skarg dotyczyło reklamacji obuwia, usług telekomunikacyjnych (w tym operatorów telefonii stacjonarnej i komórkowej oraz telewizji cyfrowej), wyposażenia wnętrz (w tym mebli), usług remontowo-budowlanych. Podobnie jak w latach ubiegłych, konsumenci zarzucali przedsiębiorcom brak reakcji na zgłoszenia reklamacyjne, nieskuteczne naprawy reklamacyjne, nieterminowe załatwianie reklamacji. Skarżono się na sprzedawców nieuwzględniających reklamacje. Sprzedawcy obuwia bardzo niechętnie uwzględniają reklamacje. W wielu przypadkach utrudniają postępowanie reklamacyjne nie przyjmując korespondencji. Niejednokrotnie dane wskazane na paragonie bądź zgłoszeniu reklamacyjnym są nieprecyzyjne, co uniemożliwia zidentyfikowanie przedsiębiorcy.

Szereg skarg dotyczyło mebli wykonywanych na zamówienie, przede wszystkim kwestionowano ich jakość, do sporów dochodziło również na tle nieprecyzyjnego określenia w umowie przedmiotu zamówienia, niewykonania przedmiotu umowy w terminie, zwlekania z załatwieniem reklamacji.

Przykładowe sprawy:

- 1) Operator telewizji cyfrowej nie doręczył konsumentowi informacji o zmianie wysokości opłaty abonamentowej, a następnie zaprzestał przesyłu sygnału w związku z opłacaniem przez konsumenta opłaty abonamentowej na dotychczasowym poziomie; konsument wypowiedział umowę, a operator zażądał od konsumenta dokonania wpłaty za okres, w którym umowa już nie obowiązywała; doprowadzono do zawarcia ugody;
- 2) operator telekomunikacyjny podrobił podpis konsumenta na zleceniu preselekcji; postępowanie prowadzi prokuratura;
- 3) operator telekomunikacyjny nie dokonał w odpowiednim czasie przeniesienia numeru telefonicznego, ponadto konsumentka utraciła „stary” numer telefonu na rzecz innego abonenta, co stwarzało obawy co do prawidłowego rozliczenia; operator prowadził zbyt długotrwałe postępowanie wyjaśniające; ostatecznie konsumentka uzyskała stosowne odszkodowanie;
- 4) sprzedawca nie ustosunkował się do żądania konsumentki wymiany komórkowego aparatu telefonicznego w terminie określonym przepisami ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. nr 141, poz. 1176); ponadto wbrew informacji zamieszczonej na stronie

internetowej serwisu naprawczego poinformował konsumentkę o negatywnej opinii w tej sprawie; sprawa w sądzie;

- 5) bank wzywał konsumenta do zapłaty drobnej kwoty wynikającej z rozliczenia kredytu spłaconego wiele lat wcześniej;
- 6) biuro podróży nie załatwiło w terminie określonym przepisami ustawy o z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. 2001 r. Nr 55, poz. 578. ze zm.) reklamacji dotyczącej nienależytego wykonania usługi turystycznej; konsument po podjęciu interwencji przez rzecznika uzyskał stosowne odszkodowanie;
- 7) przedsiębiorca prowadzący sklep meblowy nie wykonał w terminie zamówionych przez konsumentów mebli; prace postępowały wolno, ponadto były poważne zastrzeżenia co do ich jakości; ostatecznie sprawę skierowano do sądu; sąd zasądził w całości żadaną przez konsumentów kwotę, która została im zwrócona dopiero po podjęciu działań przez komornika.

Rzecznik w wystąpieniach do przedsiębiorców przedstawiał obowiązujące przepisy prawa. W sprawach nie budzących wątpliwości, w przypadkach ewidentnego naruszenia obowiązujących przepisów prawa, wzywał przedsiębiorców do załatwienia reklamacji w wyznaczonym przez siebie terminie. W sprawach niejasnych rzecznik przedstawiał stan faktyczny wzywając przedsiębiorcę do wyjaśnienia danej sprawy. Po otrzymaniu takiego wyjaśnienia okazywało się niekiedy, że konsument nie miał racji, bądź nie można przypisać winy wyłącznie przedsiębiorcy. W takich sprawach rzecznik podejmował się mediacji próbując doprowadzić do polubownego załatwienia sprawy.

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	6	2	-	4
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	18	8	4	6
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	2	1	1	-
motoryzacyjne (serwis)	5	1	1	3
turystyczne i hotelarskie	1	1	-	-
pralnicze	2	1	-	1

remontowo - budowlane	8	5	-	3
transportowe	1	-	-	1
kamieniarskie	2	-	-	2
Inne	4	1	1	2
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	11	5	1	5
sprzęt RTV i AGD	11	6	2	3
sprzęt komputerowy	6	4	-	2
odzież	3	2	-	1
obuwie	21	5	6	10
samochody i akcesoria	1	-	-	1
nieruchomości	3	2	-	1
materiały budowlane	11	4	1	6
sprzęt rehabilitacyjny	2	-	-	2
zwierzęta	1	-	1	-
telefony komórkowe	8	2	1	5
Inne	3	2	1	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	3	-	1	2

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Policach utrzymuje stały kontakt z innymi miejskimi i powiatowymi rzecznikami konsumentów działającymi na terenie województwa zachodniopomorskiego wymieniając się z nimi informacjami na temat nieuczciwych praktyk stosowanych przez przedsiębiorców. Rzecznik kilkakrotnie korzystał z pomocy Północno-Zachodniego Oddziału Terenowego Urzędu Regulacji Energetyki. W ramach współpracy z Zachodniopomorskim Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej m.in. przekazywał sygnały od konsumentów dotyczące nieprawidłowości funkcjonowania placówek handlowych, udzielał informacji o rzeczoznawcach wpisanych na listę prowadzoną przez Zachodniopomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Szczecinie. Współdziałanie Rzecznika z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów było realizowane poprzez stały kontakt telefoniczny i mailowy z Departamentem Polityki Konsumenckiej. Rzecznik konsultował się również z Rzecznikiem Ubezpieczonych oraz Arbitrem Bankowym.

Rzecznik skierował do prokuratury dwa zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa podrobienia podpisu. Obie sprawy dotyczą pracowników operatorów telekomunikacyjnych. Postępowanie jest w toku.

4. Sprawy sądowe

Rzecznik udzielał konsumentom pomocy prawnej w zakresie przygotowywania pozwów sądowych oraz innych pism procesowych (sprzeciw od nakazu zapłaty, wnioski o zwolnienie od kosztów oraz inne pisma wnoszone w toku postępowania sądowego) wnoszonych indywidualnie przez konsumentów. Rzecznik przygotował 11 pozwów dla konsumentów, w tym 4 przeciwko Powszechnemu Zakładowi Ubezpieczeń na Życie S.A. o waloryzację świadczenia z polisy zaopatrzenia dzieci (tzw. posagowej), pozostałe dotyczyły: aparatu komórkowego niezgodnego z umową, samochodu niezgodnego z umową, mebli niezgodnych z umową (2), oraz usług remontowo- budowlanych (1), nienależycie wykonanej usługi lakierowania samochodu.

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów:

Ip.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne (np. oddalone, nieuwzględnia- jące żądanie)		
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	2 (z tego jeden wycofano – z powodu uwzględnienia przez pozwanego żądania powoda)	-	4	6
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego	4	-	1	5

	wykonania usług				
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	3	3
	RAZEM	6	-	8	14

Rzecznik świadczył również pomoc w zakresie przygotowywania wniosków do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Zachodniopomorskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Szczecinie. Rzecznik przygotował 3 pozwy do Polubownego Sądu Konsumenckiego, w tym jeden dotyczący sprzętu komputerowego oraz dwa dotyczące obuwia. Warunkiem rozstrzygnięcia sporu przez sąd polubowny jest dokonanie zapisu na sąd polubowny. Niewyrażenie zgody przez jedną ze stron na rozpoznanie sprawy przez sąd konsumencki stanowi przeszkodę do rozstrzygnięcia sprawy w taki sposób. Sprawy są w toku.

4. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Rzecznik współpracuje z lokalną Telewizją Kablową w Policach. W lokalnych programach telewizyjnych występował wielokrotnie poruszając zagadnienia dotyczące sprzedaży konsumenckiej, kredytu konsumenckiego, firm wysyłkowych, zawierania umów poza lokalem. Rzecznik udostępniał konsumentom ulotki informacyjne, które otrzymał za pośrednictwem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, a także ulotki wydane przez Policką Inicjatywę Społeczną „IMPULS” w ramach projektu pn. Akademia Konsumencka. Były to m.in.: opracowania dotyczące umowy sprzedaży konsumenckiej, umów na odległość w handlu elektronicznym, kredytów konsumenckich, usług turystycznych, telekomunikacyjnych, nieuczciwych klauzul w umowach konsumenckich i inne.

Rzecznik poprowadził zajęcia na temat praw konsumenckich, w których uczestniczyli uczniowie Gimnazjum nr 1 oraz Gimnazjum nr 2 w Policach. Uczestnicy zajęć zostali zapoznani z następującymi zagadnieniami:

- pojęcie konsumenta,
- akty prawne regulujące zagadnienia z zakresu ochrony praw konsumenckich,
- sprzedaż konsumencka,
- umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość,
- nieuczciwa reklama.

Wszyscy uczniowie biorący udział w zajęciach otrzymali publikacje zawierające informacje na temat praw konsumenckich.

5. Inne działania.

Rzecznik na podstawie przepisów ustawy o transporcie drogowym pozytywnie zaopiniował projekty uchwał w sprawie określenia nowych licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką na 2007 r. na terenie gmin Dobra i Kołbaskowo.

POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW
mgr Elżbieta Jaźwińska