



STAROSTWO POWIATOWE W HAJNÓWCE

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

17-200 Hajnówka ul. Aleksego Zina 1

tel. (085) 682 30 45 fax (085) 682 42 20

<http://www.powiat.hajnowka.pl>

e-mail rzecznik@powiat.hajnowka.pl

SPRAWOZDANIE ZA ROK 2013

Hajnówka, 12 luty 2014



STAROSTWO POWIATOWE W HAJNÓWCE

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

17-200 Hajnówka ul. Aleksego Zina 1

tel. (085) 682 30 45 fax (085) 682 42 20

<http://www.powiat.hajnowka.pl>

e-mail rzecznik@powiat.hajnowka.pl

I. WSTĘP

Zadania samorządu terytorialnego w zakresie ochrony interesów konsumentów określa ustawa z 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz.331 z późn. zm.) a ochrona praw konsumentów należy do zadań publicznych samorządu powiatowego i jest uregulowana w ustawie z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym.

Do zadań Rzecznika – zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów - należy w szczególności:

- 1) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 2) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 3) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumenckich,
- 4) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- 5) wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Rzecznik może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronie interesów konsumentów. W sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

Zadania Rzecznika oraz prawa konsumentów wyznaczają – oprócz przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – przepisy ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i kodeksu cywilnego, Prawo bankowe, telekomunikacyjne, pocztowe, energetyczne, ustawa o kredycie konsumenckim, o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, o świadczeniu usług drogą elektroniczną, o ogólnym bezpieczeństwie produktów, o usługach turystycznych, o cenach, o języku polskim, o jakości handlowej artykułów rolno-spożywczych, o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia, o kosmetykach i inne.

II. REALIZACJA USTAWOWYCH ZADAŃ

Problemy z jakimi konsumenci zgłaszali się do rzecznika tradycyjnie już dotyczyły jakości zakupionych towarów i świadczonych przez przedsiębiorców usług.

Konsumenci w dalszym ciągu ponoszą konsekwencje braku wiedzy w przedmiocie przysługujących im praw. Często sprzedawcy nie udzielają konsumentom wyczerpujących w tym zakresie informacji. Reklamacje składane są w głównej mierze z tytułu karty gwarancyjnej. Konsumenci składając reklamacje w świetle ustawy o sprzedaży konsumenckiej określając swoje żądania w sposób ogólny, co powoduje rozpoznanie przez przedsiębiorcę zgłoszenia według własnego uznania, często na niekorzyść konsumenta. Tego rodzaju błędy wynikają przede wszystkim z braku wiedzy o przysługujących konsumentowi prawach.



STAROSTWO POWIATOWE W HAJNÓWCE

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

17-200 Hajnówka ul. Aleksego Zina 1

tel. (085) 682 30 45 fax (085) 682 42 20

<http://www.powiat.hajnowka.pl>

e-mail rzecznik@powiat.hajnowka.pl

Bardzo często dochodzi do konfliktów konsumenckich na linii konsument sprzedawca, w chwili gdy konsument chce skorzystać z „martwego”, nie obowiązującego w obecnym stanie prawnym uprawnienia do zwrotu towaru. Prawo do zwrotu towaru przysługiwało konsumentowi przed datą wejścia w życie aktualnie obowiązującej ustawy o sprzedaży konsumenckiej, czyli przed 2003r. Częste problemy z „nietrafionym” zakupem wymogły na większości sprzedawców wprowadzenie niepisanego prawa do zwrotu towaru. Przedsiębiorca, który dopuszcza taką możliwość, zwrotu towaru pełnowartościowego, nieposiadającego wad, w chwili dokonywania zakupu informuje konsumenta o przysługującym mu prawie. Wówczas, konsument ma prawo do zwrotu towaru, należy jednak pamiętać, iż prawo do zwrotu to przejaw dobrej woli sprzedawcy.

Wiele problemów rodzi możliwość zawarcia umowy „poza lokalem przedsiębiorstwa”, czyli podczas prezentacji przedstawiciela sprzedawcy w domu konsumenta lub podczas sesji wyjazdowych. Konsumenti z reguły nie czytają postanowień umowy. W „polowych” warunkach duże grupy konsumentów, nakłanianie ze strony sprzedawcy do „korzystania z okazji” – w takich warunkach konsument ma ograniczoną możliwość zapoznania się z treścią umowy, zastanowienia się co do potrzeby zakupu czy porównania ceny. Często brak asertywności by odmówić zakupu.

Wzorem lat poprzednich jest stała liczba konsumentów, którzy mają problemy z firmami prowadzącymi działalność parabankową. Instytucje te udzielają swoim klientom pożyczek. Oferty parabanków zachęcają brakiem skomplikowanych procedur i wysokich wymagań dotyczących zdolności kredytowej przy zawieraniu umów. Zwykle jednak wiążą się z bardzo wysokimi kosztami, które mogą wielokrotnie przewyższać koszty pożyczki.

Nadal dużą skalę problemu stanowią usługi budowlane i dotyczą one bardzo wysokich kwot (budowa domu, remont). Często konsumenci decydują się na budowę domu, czy też jego remont bez zabezpieczenia się zawarciem z przedsiębiorcą umowy na daną usługę. Przepis prawa już nie nakłada na konsumenta obowiązku sporządzania umów w formie pisemnej przy umowach, których wartość przekracza 2 000 złotych. Brak umowy, nie ujęcie zakresu zleconych prac, czy terminu realizacji powoduje szereg utrudnień przy dochodzeniu przez konsumenta swoich praw w sytuacji wadliwego wykonaniem usługi bądź też przekroczenia terminu realizacji.

W trakcie 2013 roku Rzecznik podjął 50 interwencji w formie pisemnej. Jednak większość porad udzielana jest telefonicznie oraz osobiście w biurze rzecznika, gdzie konsumenci się zgłaszają, by bezpośrednio uzyskać informację lub poradę. W roku objętym sprawozdaniem ciąg dalszy miały skargi dotyczące „naruszenia zbiorowych interesów konsumentów” w związku ze stosowaniem przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych. Tegorocznym przykładem jest spółka **Energetyczne Centrum** z siedzibą w Radomiu – spółka działa poprzez swoich przedstawicieli, umowy sprzedaży energii elektrycznej zawierane są w czasie wizyt w domach konsumentów. Zarzut wprowadzania w błąd polega na nie wywiązywaniu się z obowiązku wręczania swoim klientom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Zgodnie z prawem konsumenci, którzy zawierają umowę poza lokalem przedsiębiorcy np. poprzez akwizytora, mają prawo do odstąpienia od niej w ciągu 10 dni.

W ubiegłym roku Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie po przeprowadzeniu postępowania nałożyła na Energetyczne Centrum karę w wysokości ponad 90 000 złotych ze względu na niedozwolone działania związane ze sprzedażą energii w domach konsumentów. Niestety spółka nadal jest aktywna, w 2013r. w zasadzie do końca roku do biura rzecznika zgłaszali się konsumenci z tym „problemem”.



STAROSTWO POWIATOWE W HAJNÓWCE

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

17-200 Hajnówka ul. Aleksa Zina 1

tel. (085) 682 30 45 fax (085) 682 42 20

<http://www.powiat.hajnowka.pl>

e-mail rzecznik@powiat.hajnowka.pl

Poruszając temat nieuczciwych praktyk rynkowych należy przypomnieć temat portalu internetowego **pobieraczek.pl**. Nie opadł jeszcze kurz po informacjach o zaprzestaniu działalności przez kontrowersyjną stronę: pobieraczek.pl, która wymuszała opłaty na nieświadomych użytkownikach, a już pojawiają się jej klony. Jedną z nich jest **plikostrada.pl**, która chce zarabiać w podobnie naganny sposób - żerować na niewiedzy i nieświadomości użytkownika. Mimo wielu akcji informacyjnych i ostrzegawczych prowadzonych w mediach, konsumenci w dalszym ciągu padają ofiarami portalu Pobieraczek.pl w nowej formie. Z praktyki rzecznika wynika, że ofiarami są głównie osoby młode, a główną tego przyczyną jest nie czytanie warunków regulaminu. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w wyniku prowadzonych postępowań nałożyła na Pobieraczka kary za nieuczciwe praktyki i naruszenie praw konsumentów niemniej jednak trzeba zaznaczyć, iż każdy poszkodowany przez portal konsument jest zmuszony dochodzić swoich praw indywidualnie. Decyzja Prezes UOKiK nakazuje przedsiębiorcy jedynie zmianę praktyki niezgodnej z prawem, nie rozwiązuje natomiast automatycznie problemów internautów, którzy zawarli umowy z portalem.

Odnosząc się do kwestii rozwiązywania sporów na drodze postępowania sądowego, to na bazie praktyki rzecznika należy stwierdzić, iż jest to ostateczność i wynika z braku woli przedsiębiorcy do polubownego załatwienia sprawy i wynika z ignorowania praw klientów. Z uwagi na kosztowność procedur rzecznik nie korzysta z przysługującego mu w tym zakresie prawa. Podejmowane są wszelkie, często uporczywe działania mające na celu doprowadzenia do pozasądowego zakończenia sporu. W okresie sprawozdawczym przygotowano 2 pozwy do sądu do indywidualnego wniesienia przez konsumenta. W jednym przypadku spór dotyczył jakości zamontowanego w domu konsumentki pieca co. Sprawa wygrana, producent zwrócił koszt zakupu pieca jak i koszty sądowe. Druga sprawa dotyczyła spraw budowlanych, rzecznik nie ma informacji zwrotnej co do sposobu zakończenia sporu. Należy tu jeszcze wspomnieć, iż wchodzenie na drogę postępowania sądowego przez konsumentów, indywidualnie byłoby częstsze, gdyby obowiązująca zasada właściwości miejscowej, która zobowiązuje konsumenta do wniesienia sprawy do sądu właściwego miejscowo dla sprzedawcy.

W wielu sprawach konieczna była bezpośrednia interwencja telefoniczna rzecznika u przedsiębiorcy w celu wyjaśnienia zaistniałej sytuacji. Podjęcie interwencji w chwili zgłoszenia się konsumenta do rzecznika jest formą szybszego wyjaśnienia zaistniałego sporu i daje możliwość na bezzwłoczne zamknięcie sprawy.

Osoby zgłaszające się o poradę do Powiatowego Rzecznika Konsumentów, w sprawach związanych z naruszeniem praw konsumenckich otrzymywały informację ustną jak również przepisy prawa i materiały edukacyjne tzw. broszury z zakresu praw konsumentów. Ponadto rzecznik pomagał w sformułowaniu projektu pisma w sytuacji, gdy konsument wyrażał chęć prowadzenia sprawy osobiście.

W punkcie Obsługi Klienta Starostwa Powiatowego w Hajnówce konsumenci mogą znaleźć broszury informacyjne wydawane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich oraz Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów dotyczące zagadnień z zakresu ochrony konsumenckiej, zawierające podstawowe definicje i porady oraz wzory reklamacji umów kupna-sprzedaży.



STAROSTWO POWIATOWE W HAJNÓWCE

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
17-200 Hajnówka ul. Aleksego Zina 1
tel. (085) 682 30 45 fax (085) 682 42 20
<http://www.powiat.hajnowka.pl>
e-mail rzecznik@powiat.hajnowka.pl

Również na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Starostwa, jego odbiorcy mogą zapoznać się z interesującą ich problematyką konsumencką. Po wejściu na zakładkę Powiatowego Rzecznika Konsumentów mogą pozyskać informacje lub skorzystać z linków i dotrzeć do instytucji i urzędów zajmujących się zawodowo i społecznie ochroną konsumentów.

Trzeba tu również wspomnieć, że wśród korzystających z porad rzecznika są też przedsiębiorcy. Powód ich wizyt u rzecznika wynika nie tyle z nieznajomości zapisów prawa które stoją na straży praw konsumenta, ile chęci zasięgnięcia porady jak w sposób polubowny w ramach obowiązującego prawa można rozwiązać zaistniały spór. Liczba sprzedawców, którzy nie poczuwają się do odpowiedzialności za sprzedany towar corocznie maleje. Jest to dobry przejaw ponieważ w sposób pozytywny przekłada się na prawa konsumenta.

Reasumując należy stwierdzić, iż ilość udzielonych porad utrzymuje się na stałym poziomie, natomiast zmienia się ich charakter na rzecz usług finansowych i sprzedaży internetowych. Można więc jednoznacznie stwierdzić iż zmienia się sposób w jaki dokonujemy zakupów, coraz częściej mamy do czynienia z zakupami dokonywanymi w sieci. Klasyczna forma dokonywania zakupów zmniejsza się na rzecz zakupów w sieci.

Pomoc, której oczekiwali od rzecznika konsumenci, czyli porady w zakresie ochrony ich praw oraz podjęcie interwencji w związku z ich naruszeniem udzielane były w różnych formach, zarówno osobiście w biurze rzecznika, telefonicznie oraz za pośrednictwem Internetu.

Wnioski płynące z codziennej praktyki konsumenckiej wskazują na potrzebę dalszej edukacji konsumenckiej celem faktycznego wzmocnienia pozycji konsumenta będącego słabszą stroną rynku.

Danuta Rola

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Hajnówce

Hajnówka dnia 12 luty 2014r.