

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW W HAJNÓWCE

SPRAWOZDANIE ZA ROK 2011

Hajnówka, luty 2011

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 stanowiących 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

sprawach o ochronie interesów konsumentów. W sprawach o wyrzuceniu 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 w dalszym ciągu składane są głównie z tytułu karty gwarancyjnej. Konsument ma problemy ze sprecyzowaniem swojego żądania a jest to wynikiem braku wiedzy dotyczącej jego praw.

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.

Częstym problemem jest zawarcie umowy przez konsumenta nie czytając jej postanowień. Największą tego typu grupę stanowią konsumenci zawierający umowy „poza lokalem przedsiębiorstwa” czyli podczas prezentacji przedstawiciela sprzedawcy w domu konsumenta lub podczas sesji wyjazdowych na które konsumenci są zapraszani przez sprzedawcę. W takich warunkach konsument ma ograniczoną możliwość zapoznania się z treścią umowy, zastanowienia się co do potrzeby zakupu czy porównania ceny. Często po prostu brak asertywności by odmówić zakupu.

Wzorem lat poprzednich jest stała liczba konsumentów, którzy mają problemy z bankami oraz firmami prowadzącymi działalność parabankową.

Ilość udzielonych porad utrzymuje się na stałym poziomie, natomiast zmienia się ich charakter na rzecz usług finansowych i sprzedaży internetowej. 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.

W wielu sprawach konieczna była bezpośrednia interwencja pisemna bądź telefoniczna rzecznika u przedsiębiorcy w celu wyjaśnienia zaistniałej sytuacji.

Trzeba tu również wspomnieć, że wśród korzystających z porad rzecznika są też przedsiębiorcy. Powód ich wizyt u rzecznika wynika nie tyle z nieznamości 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.

Nadal dużą skalę problemu stanowią usługi budowlane, nie jest to duży wskaźnik skarg niemniej 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. Brak przedmiotowej umowy określającej zakres prac, termin powoduje szereg utrudnień przy dochodzeniu przez konsumenta swoich praw w związku z wadliwym wykonaniem usługi bądź też przekroczeniem terminu.

W trakcie 2011 roku Rzecznik podjął 49 interwencji w formie pisemnej. Jednak większość porad udzielana jest telefonicznie oraz w biurze rzecznika, gdzie konsumenci przychodzą by bezpośrednio uzyskać informację. W roku objętym sprawozdaniem nie odnotowano skarg dotyczących naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w związku ze stosowaniem przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych.

Poruszając temat nieuczciwych praktyk rynkowych należy przypomnieć temat portalu internetowego Pobieraczek.pl. Mimo wielu akcji informacyjnych i ostrzegawczych prowadzonych w mediach konsumenci w dalszym ciągu konsumenci padają ofiarami nieuczciwych praktyk rynkowych stosowanych przez portal Pobieraczek.pl. Z praktyki rzecznika wynika, że ofiarami są głównie osoby młode, a główną tego przyczyną jest nie czytanie warunków regulaminu.

Kierowanie spraw na drogę postępowania sądowego jest konsekwencją braku woli przedsiębiorcy do polubownego załatwienia sprawy, a w szczególności ignorowania praw i roszczeń klientów. Z uwagi na kosztowność procedur rzecznik traktuje to uprawnienie jako ostateczność. Podejmowane są wszelkie, często uporczywe działania celem doprowadzenia do pozasądowego zakończenia sporu.

Udzieliłam pomocy w przygotowaniu 2 pozwów do sądu do indywidualnego wniesienia przez konsumenta dotyczących zwrotu gotówki za zakupiony w sieci komputer oraz usługi wykonania i montażu mebli kuchennych.

Osoby zgłaszające się o poradę do Powiatowego Rzecznika Konsumentów, otrzymywały informacje ustną jak również przepisy prawa i materiały edukacyjne tzw. broszury z zakresu praw konsumentów.

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.

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

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 9 lutego 2012r.

Załącznik do sprawozdania (128 KB)

Metryka strony

Udostępniający: **Danuta Rola Powiatowy Rzecznik Konsumentów**

Wytwarzający/odpowiadający: * informatyk

Data wytworzenia: **2012-03-30**

Wprowadzający: * informatyk

Data wprowadzenia: **2012-03-30**

Data modyfikacji: **2012-03-30**

Opublikował: * informatyk

Data publikacji: **2012-03-30**