

S P R A W O Z D A N I E

POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W LIPNIE z działalności ZA OKRES 01.01.2004 DO 31.12.2004 ROKU

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Lipnie.

1. Formalno - prawne usytuowanie rzecznika w powiecie.

Polityka konsumencka stanowi ważny obszar działań rządów państw o rozwiniętej gospodarce rynkowej. Jej istotą jest zapewnienie jak najwyższego poziomu ochrony zdrowia, bezpieczeństwa i interesów konsumentów. Potrzeba ochrony wynika z nierównej pozycji kontraktowej stron, gdzie z jednej strony występuje przedsiębiorca - profesjonalista a z drugiej konsument, słabszy uczestnik rynku. Z każdym rokiem poziom ochrony prawnej konsumentów w Polsce podnosi się. Jest to pozytywnym skutkiem nie tylko zwiększającej się dojrzałości rynku i podmiotów na nim funkcjonujących, lecz również w dużej mierze działań instytucji publicznych i organizacji społecznych, których zadania skupiają się wokół ochrony konsumenta. Wciąż jednak znajomość praw przysługujących nam jako konsumentom i obowiązków, jakie mają względem nas przedsiębiorcy, nie jest jeszcze powszechna.

Do realizacji polityki konsumenckiej ustawodawca wyznaczył (obok istniejących już organów administracji rządowej) samorząd powiatowy. Zadania z zakresu ochrony praw konsumentów są realizowane przez samorząd szczebla powiatowego jako zadania własne (art. 4 ust. 1 pkt 18 Ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym, t.j. z 2001 r. Dz. U. Nr 142, poz. 1592 ze zm.). Zadania te oraz formę ich realizacji określają przede wszystkim przepisy Ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów, t.j. z 2003 r. Dz. U. Nr 86, poz. 804 ze zm. Przepisy te powołały instytucję - **powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów** o kompetencjach doradczych i procesowych.

Do ustawowych zadań i uprawnień rzecznika konsumentów należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,

- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawach stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- możliwość żądania wszczęcia postępowania antymonopolowego w sprawach praktyk ograniczających konkurencję oraz postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
- wytaczanie powództw w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

Rzecznika konsumentów powołuje i odwołuje rada powiatu. Jest on bezpośrednio podporządkowany radzie i ponosi przed nią odpowiedzialność.

II. Realizacja zadań wynikających z Ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów.

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

1.1. Ogólna charakterystyka problemów, z jakimi zgłaszali się konsumenci.

Zasadniczy trzon spraw zgłaszanych przez konsumentów stanowiły sprawy złożone, wymagające analizy stanu faktycznego oraz prawnego. Zgłaszały się przede wszystkim te osoby, które znalazły się w sytuacji spornej z przedsiębiorcą, w której na ogół stroną słabszą jest konsument.

Podstawową formą działania rzecznika jest, w zależności od konkretnej sprawy, udzielenie konsumentowi informacji czy też bezpłatnej porady prawnej, ewentualne wszczęcie interwencji lub postępowania wyjaśniającego, którego celem jest wyegzekwowanie środkami pozasądowymi obowiązków sprzedawcy lub usługodawcy.

Warto zwrócić uwagę na fakt, iż wielu mieszkańców powiatu lipnowskiego zwraca się do rzecznika o pomoc w sprawach nie wynikających z kompetencji rzecznika konsumentów. Zgłaszający oczekują pomocy czy też ukierunkowania do jakiej instytucji mogą się zgłosić w celu załatwienia swojej sprawy. Są sprawy, których nie da się załatwić ugodowo, nie zawsze też konsument ma rację. Trudno wówczas jest przekonać zgłaszającą się do rzecznika osobę, iż żądane roszczenia są bezzasadne ze względu na brak oparcia w przepisach prawnych. Są też sprawy, których nie można załatwić na drodze postępowania sądowego z uwagi na bardzo duże ryzyko przegranej, a rzecznik musi się liczyć z koniecznością

poniesienia kosztów sądowych, które obciążałyby samorząd powiatowy.

Zakres i problematyka spraw z jakimi zgłaszali się konsumenci do rzecznika jest bardzo szeroka. Duża część spraw związana jest z realizacją uprawnień konsumenckich z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową (podstawa prawna: ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.). Konsumenci zgłaszali trudności w dochodzeniu swych uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową.

W omawianym okresie czasu prowadzone było również poradnictwo prawne dot. uprawnień konsumenckich w związku z zawieraniem przez konsumentów umowami na odległość oraz poza siedzibą przedsiębiorcy. Analiza kierowanych skarg w tym zakresie pozwala stwierdzić, iż przedsiębiorcy nie respektują obowiązków związanych informowaniem konsumentów o możliwości odstąpienia przez nich w terminie 10 - dniowym od zawieranych umów.

Duży problem stanowią umowy zawierane z konsorcjami finansowymi tzw. systemami argentyńskimi. Działalność tych firm polega na organizowaniu grup uczestników, którzy poprzez comiesięczne wpłaty rat pieniężnych gromadzą fundusz potrzebny do zakupu wskazanego w umowie produktu lub udzielenia kredytu. Cechą charakterystyczną tzw. systemu argentyńskiego jest wcześniejsze spłacanie kredytu, zanim jeszcze zostanie faktycznie przydzielony. W oparciu o przedstawione wyżej zasady grupa finansuje przydział produktu poszczególnym jej uczestnikom. Niestety regułą jest, że wiedzę o warunkach umowy klienci opierają wyłącznie na zapewnieniach sprzedawcy. Wynika to z formy umowy, napisanej drobnym drukiem, jej długiej treści, zawiłości sformułowań itp. Problem powstaje po uświadomieniu sobie przez klienta reguł systemu. Niezmiernie istotnym jest fakt, iż z dniem 03.08.2004 r. prowadzenie działalności w tzw. systemie konsorcyjnym stanowi czyn nieuczciwej konkurencji i jest przestępstwem.

1.2. Struktura udzielonych porad: tabela nr 1.

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów - struktura udzielonych porad:

Wyszczególnienie	Ogółem
I. Usługi ogółem, w tym:	13
bankowe	1
finansowe,	
ubezpieczeniowe,	2
systemy argentyńskie	2
telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa),	2

dostawa energii (prąd, gaz, ciepło, woda),	1
motoryzacyjne (serwis),	
turystyczne i hotelarskie,	
pralnicze,	
remontowo budowlane,	2
inne	3
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	46
wyposażenie wnętrz (AGD, RTV),	9
odzież,	2
obuwie,	15
samochody	5
inne	10
III. Umowy poza lokalem i na odległość	5

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

2.1. Ogólna charakterystyka tematów interwencji, z jakimi Rzecznik występował do przedsiębiorców.

W ramach swoich ustawowych uprawnień rzecznik podejmował pisemne interwencje w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Wystąpienia o udzielenie wyjaśnień i informacji, a także ustosunkowanie się do uwag i opinii rzecznika, a także polubownego załatwienia spraw dotyczyły przede wszystkim właściwego załatwiania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji.

2.2. Struktura wystąpień kierowanych do przedsiębiorców – tabela nr 2.

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:	11	7	1	3
bankowe,				
finansowe,				
ubezpieczeniowe,				
systemy argentyńskie,	2		1	1
telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa),	6	5		1
dostawa energii (prąd, gaz, ciepło, woda),	1			1

motoryzacyjne (serwis),				
turystyczne i hotelarskie,				
pralnicze,				
remontowo budowlane,	1	1		
inne	1	1		
II. Umowy sprzedaży	9	3	3*	3
ogółem, w tym:				
wyposażenie wnętrz (AGD, RTV),				
odzież,				
obuwie,	5		3	2
samochody,				
Inne (np. art. budowlane)	4	3		1
III. Umowy poza lokałem i na odległość	3	2		1

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

W niektórych sprawach ze względu na ich zasadność, charakter sporu i nie osiągnięcie zamierzonego rezultatu w postępowaniu polubownym rzecznik korzystając z przysługujących mu uprawnień ustawowych wytoczył 2 powództwa na rzecz konsumentów (obie sprawy są jeszcze w toku) oraz wstąpił, za zgodą konsumenta, do toczącego się postępowania (sprawa w toku). Dotyczyły one takich zagadnień jak: nie uznanie roszczeń z tytułu niezgodności towaru (obuwia) z umową, odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, usług finansowych (system argentyński). Nadto pozytywne dla konsumentów rozstrzygnięcie (zgodnie z żądaniami zawartymi w pozwach) znalazły sprawy sądowe, w których z powództwami na rzecz konsumentów wystąpił rzecznik w 2003 r.

4. Działania o charakterze edukacyjno - informacyjnym.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Lipnie współpracuje z mediami w celu propagowania praw konsumentów (wywiady i publikacje prasowe).

W roku 2002 staraniem Starostwa Powiatowego w Lipnie powstała strona internetowa powiatu lipnowskiego (www.lipnowskipowiat.pl). Na stronie tej znajduje się link do strony poświęconej funkcji powiatowego rzecznika konsumentów. Na adres e-mail (rzecznik@lipnowski.powiat.pl) konsumenci mogą kierować zapytania związane z ochroną ich praw.

Mając na uwadze, iż ideą nowoczesnego kształcenia jest wypuszczanie w świat młodych ludzi przygotowanych do współtworzenia społeczeństwa informacyjnego i obywatelskiego

rzecznik podjął w listopadzie 2003 roku inicjatywę przeprowadzania działań edukacyjnych popularyzujących wiedzę o prawach konsumentów w szkołach podstawowych, gimnazjach publicznych i szkołach ponadgimnazjalnych z terenu powiatu lipnowskiego. W 2004 r. działania edukacyjne przeprowadzone zostały w: Szkole Podstawowej w Wielgim (9 godzin lekcyjnych), Gimnazjum Publicznym w Bobrownikach (4 godziny lekcyjne), Zespole Szkół w Lipnie (4 godziny lekcyjne).