

Uchwała Nr...VII/50/04.....
Rady Powiatu Stalowowolskiego
z dnia ...26 kwietnia 2004r.

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania Powiatowego Rzecznika Konsumentów
z działalności w roku 2006

Na podstawie art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080 z późn. zm.) Rada Powiatu Stalowowolskiego uchwala co następuje:

§ 1

Zatwierdza się sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów z działalności w roku 2006.

§ 2

Sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów z działalności w roku 2006, stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

§ 3

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

PRZEWODNICZĄCY RADY


Ryszard Andres

**Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Starostwo Powiatowe
ul. ks. J. Popiełuszki 17
37-450 Stalowa Wola**

Stalowa Wola , 9 lutego 2007r.

RK. 6340 – 02/07

**Pan
Ryszard Andres
Przewodniczący Rady
Powiatu Stalowowolskiego**

Zgodnie z art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080) przekazuję , z prośbą o zatwierdzenie przez Radę Powiatu Stalowowolskiego , Sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów z działalności w roku 2006.

Załącznik 1

Sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Stalowej Woli z działalności w roku 2006.

**Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Stalowej Woli**

mgr inż. Ferdynanda Łątkowska

SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW w STALOWEJ WOLI
z DZIAŁALNOŚCI w roku 2006

1. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów.
2. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów :
 - 2.1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.
 - 2.2. Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
 - 2.3. Współdziałanie z instytucjami i organizacjami działającymi na rzecz ochrony konsumentów.
 - 2.4. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym, w tym współpraca z mediami w celu propagowania praw konsumentów.
3. Wnioski końcowe, propozycje zmian mających na celu poprawę realizacji praw konsumentów.

Ad. 1. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Formalno – prawne usytuowanie Rzecznika Konsumentów wynika z Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Stalowej Woli. W strukturze organizacyjnej Powiatowy Rzecznik Konsumentów jest jednym z wydziałów starostwa . Rzecznik wykonuje zadania własne powiatu w zakresie ochrony praw konsumentów jednoosobowo.

Realizacja zadań określonych w przepisach prawa to nie tylko pomoc w dochodzeniu należnych konsumentom praw ale także kształtowanie ich świadomości , poszerzanie wiedzy na temat tych praw , a dzięki temu wdrażanie nowego ładu konsumenckiego.

Rzecznik konsumentów w samorządzie powiatowym , to nie tylko kolejny stołek urzędniczy , ale ktoś , kto pomaga wszystkim potrzebującym tej pomocy , bo pełniona funkcja daje takie możliwości. Możliwości te dają przede wszystkim obowiązujące

przepisy , z których wynikają uprawnienia rzecznika. Nie zawsze jednak istnieje możliwość sprostania oczekiwaniom konsumentów , bo niekiedy oczekiwania te są wyolbrzymione , albo niemożliwe do spełnienia. Rzecznik nie ma bowiem uprawnień do wydawania nakazów , czy zakazów ani też do prowadzenia kontroli u sprzedawców czy usługodawców.

Praca rzecznika bywa niekiedy stresująca , czasem niewdzięczna , jest jednak wiele takich sytuacji , które powodują , że warto dla nich pracować. Warto zatem działać wszelkimi możliwymi metodami w każdej słusznej sprawie i nie zrażać się porażkami , które także zdarzają się przy wykonywaniu każdej pracy.

Ad. 2 Realizacja zadań wynikających z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

2.1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

Udzielanie bezpłatnych porad i informacji prawnej to podstawowe zadanie rzecznika konsumentów. Celem tego działania jest przede wszystkim pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu swoich roszczeń od sprzedawców czy usługodawców.

W roku 2006 udzieliłam ogółem 473 porady prawne i informacje.

I. Porady i informacje w zakresie usług – razem 117

w tym :

Bankowe	18
Ubezpieczeniowe	7
Inne finansowe	5
Telekomunikacja (operatorzy tel.stacjon.i kom.,TV kablowa)	33
Dostawa mediów (prąd , gaz, ciepło , woda)	12
Informatyczne	2
Motoryzacyjne (serwis)	3
Turystyczne i hotelarskie	2
Pralnicze	7
Remontowo – budowlane	4

Pocztowe	1
Komunikacyjne	8
Transportowe	1
Krawieckie	1
Inne	13

II. Porady i informacje w zakresie sprzedaży - razem 340

w tym :

Wyposażenie wnętrz	22
Sprzęt RTV i AGD	63
Sprzęt komputerowy	19
Odzież	26
Obuwie	75
Samochody i akcesoria	17
Materiały budowlane	3
Kosmetyki	2
Sprzęt rehabilitacyjny	4
Artykuły spożywcze	7
Biżuteria	1
Zabawki	2
Telefony komórkowe	20
Inne	79

III. Porady i informacje w zakresie sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość

16

Problemy z którymi zgłaszali się do rzecznika konsumentów w roku 2006 dotyczyły w przeważającej ilości złej jakości zakupionych usług i towarów a także niskiej świadomości praw wynikających z zawartych umów z przedsiębiorcami.

W zakresie usług najwięcej problemów konsumentów mieli z operatorami usług telekomunikacyjnych i to zarówno telefonii stacjonarnej jak i komórkowej. Generalnie większość kłopotów spowodowana była niezajomością treści podpisanych umów, co przejawiało się w tym, że konsumentów wypowiadali umowy zawarte na warunkach promocyjnych przed terminem a operator naliczał im kary umowne. Również zdarzało się, że

konsumenci po zawarciu umowy na odległość chcieli się wycofać z umowy i zamiast skierować pod adresem operatora pisemne oświadczenie o odstąpieniu od umowy, usiłowali zrealizować swoją wolę za pośrednictwem telefonu. Niestety takie działanie nie mogło odnieść pożądanego skutku, bo przepis wyraźnie stanowi, że takie oświadczenie powinno być złożone w formie pisemnej.

Konsumenci zwracali się w sprawach dotyczących usług bankowych. Ich kłopoty wynikały z tego powodu, że nie zapoznali się z treścią podpisywanych umów o kredyt, a gdy doszło do jego spłaty uważali, że spłacają dużo wyższe kwoty niż wynika to z umowy. Zgłaszali się także konsumenci, którzy po spłaceniu wszystkich rat kredytu otrzymywali z banku pisma wzywające do zapłaty określonej kwoty z tytułu odsetek przeterminowanych. I w tych przypadkach był to efekt braku znajomości treści umowy podpisanej z bankiem. Z zapisu umowy wynikało, że termin spłaty raty zostanie dotrzymany, gdy pieniądze wpłyną na konto banku. Konsumenci zaś uważali, że termin jest dotrzymany, gdy w tym dniu dokonają wpłaty (np. w innym banku, czy na poczcie).

Konsumenci zaciągali też kredyty na zakup towarów. Gdy zakupiona lodówka, czy komputer okazały się wadliwe zgłaszali reklamację, albo zwracali towar sprzedawcy i w tym czasie zaprzestawali spłacania rat kredytu, bo uważali, że za wadliwy towar nie powinni płacić. Takie błędne rozumowanie prowadziło najczęściej do płacenia karnych odsetek albo do żądania przez bank natychmiastowej spłaty całości kredytu.

Porady dotyczące umów w zakresie innych usług to m.in. zasady rozliczania opłat za wodę u lokatorów mieszkań komunalnych. Mieszkańcy uważali, że skoro płacili przez cały rok opłaty na podstawie wskazań licznika o ilości zużytej wody, to naliczanie im dodatkowych opłat po zakończeniu roku jest nieuzasadnione. Konsumenci nie byli świadomi treści umowy zawartej z Zakładem Gospodarki Komunalnej i zasad rozliczania różnicy wskazań między wodomierzem głównym w budynku wielolokalowym a wodomierzami w poszczególnych punktach czerpalnych.

Pytania konsumentów dotyczyły także opłat za gaz, zasadności i wysokości naliczania „opłaty dystrybucyjnej stałej dla różnych grup taryfowych”.

Kilka spraw dotyczyło ubezpieczeń, w tym również ubezpieczenia kredytów. W tych przypadkach także często konsumenci niejako na własne życzenie ponosili konsekwencje braku znajomości umów, w tym przede wszystkim zastosowanych przez ubezpieczyciela wyłączeń odpowiedzialności.

Niektórzy konsumenci, będąc poszkodowanymi w wypadkach samochodowych zlecali

firmom finansowym dochodzenie swoich roszczeń od firm ubezpieczeniowych. Firmy finansowe pobierały wysokie opłaty za swoje usługi (wynoszące 30 do 40 % odszkodowania przyznanego poszkodowanemu). Firmy te stwarzały problemy, gdy konsumenci chcieli wycofać się z tych umów.

Konsumenci korzystający z usług przewozowych, tj. autokarowych, lotniczych, taksówkowych zwracali się ze skargami dotyczącymi nienależytego ich wykonywania przez przewoźników (np. odjazd środka transportu przed ustalonym terminem, nie zapewnienie w autokarze odpowiednich warunków sanitarnych, odwołanie lotu samolotu w określonym dniu, sprzedaż biletu przez przewoźnika na dzień w którym nie był przewidziany odjazd autokaru (z zagranicy) do Polski, naliczenie przez taksówkarza za przewóz na określonej trasie kwoty dwukrotnie wyższej niż ustalona na początku podróży).

Wśród usług, z których konsumenci nie byli zadowoleni były także usługi pralnicze. Gdy po odebraniu garderoby z pralni stwierdzili, że garnitur, czy płaszcz zmienił swoją barwę, albo są na nim plamy których wcześniej nie było, nie wiedzieli co mają zrobić aby pralnia zrekompensowała im poniesione szkody. Przeważnie jednak nie byli w stanie udowodnić jaka była wartość odzieży oddanej do prania (nie dysponowali żadnym dokumentem zakupu, ani też nie określili wartości odzieży w chwili zlecenia usługi).

W przypadku usług remontowo – budowlanych, konsumenci mieli problemy z wyegzekwowaniem należytego ich wykonania. Konsumenci przeważnie nie zawierali umów na piśmie z wykonawcami ani nie żądali potwierdzenia na piśmie wpłacanych kwot, nawet gdy były to kwoty powyżej 10 tys. zł. Nie byli też świadomi tego, że zgłaszanie reklamacji pod adresem usługodawcy powinno nastąpić w określonym terminie, gdyż w przeciwnym razie następuje przedawnienie roszczeń.

Problemy konsumentów pojawiały się także, gdy korzystali z innych usług, np. fryzjerskich, zegarmistrzowskich, meblarskich, naprawy sprzętu AGD. Usługodawcy nie wywiązywali się z umów w terminie, żądali wygórowanej ceny za usługi, obciążali konsumentów opłatami za dokonanie oględzin towaru nie dokonując naprawy z powodu braku części zamiennych.

W zakresie umów sprzedaży towarów najwięcej porad dotyczyło reklamacji butów oraz wadliwego sprzętu RTV i AGD. Większość zgłaszających się konsumentów nie jest świadoma swoich praw co do tego, że na sprzedawcy spoczywa ustawowy obowiązek doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową poprzez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy. Nie bez winy są także sprzedawcy, którzy wprowadzają konsumentów w błąd, twierdząc, że za powstałe niezgodności odpowiedzialny jest producent i to on musi

podjąć decyzję co do uznania roszczenia konsumenta. Wiąże się to częstokroć z długim oczekiwaniem na załatwienie reklamacji , a zwłaszcza z niedotrzymaniem przez sprzedawcę 14 dniowego terminu na ustosunkowanie się do żądania kupującego.

Konsumenci zgłaszając reklamację do sprzedawcy , zwłaszcza w przypadku towarów na które posiadali gwarancję , nie określali z jakiego uprawnienia chcą skorzystać . Sprzedawcy niemal zawsze kierowali konsumentów do serwisu , co utwierdzało konsumentów w przekonaniu , że mając gwarancję na kupiony telewizor , pralkę , czy lodówkę mogą zgłaszać reklamację jedynie w jej ramach. Problemy zaczynały się jednak gdy załatwienie reklamacji przedłużało się , a sprzedawca nie potrafił wyjaśnić powodów takiej sytuacji (bo reklamację załatwiał serwis a sprzedawca był tylko pośrednikiem). Konsumenci przed złożeniem reklamacji najczęściej nie zapoznali się z treścią karty gwarancyjnej i nie wiedzieli , że gwarant zobowiązał się do naprawy sprzętu w ciągu np. 21 dni roboczych. Żądanie w takiej sytuacji załatwienia reklamacji w ciągu 14 dni kalendarzowych jest nieskuteczne.

Zdarzały się także sytuacje , że Konsumenci domagali się od sprzedawców załatwienia reklamacji towaru , gdy już minął termin gwarancji (powołując się na tzw. rękojmię pogwarancyjną , która już od dawna nie funkcjonuje).

Konsumenci byli przekonani , że w przypadku gdy rozmyślili się z zakupu towaru to sprzedawca miał obowiązek przyjęcia towaru i dokonania zwrotu pieniędzy. Gdy jednak sprzedawca odmówił , uważali to za działanie niezgodne z prawem (choć żaden przepis prawa nie nakłada na sprzedawców takiego obowiązku) .W niewielu tylko sklepach sami sprzedawcy wychodząc naprzeciw swoim klientom , dają możliwość zwrotu towaru do sklepu w określonym terminie od dnia zakupu i proponują wymianę towaru na inny albo zwrot pieniędzy.

Problemy pojawiały się także w przypadku zakupu towarów u akwizytorów (poza lokalem przedsiębiorstwa) . Sprzedaż w taki sposób prowadziły różne firmy funkcjonujące w innych , odległych województwach , a działające na tut. terenie za pośrednictwem akwizytorów , którzy organizowali pokazy (pościeli zdrowotnej , garnków , sprzętu rehabilitacyjnego) a także odwiedzali konsumentów w ich mieszkaniach oferując piecyki gazowe, czy drzwi. Zakupy różnych towarów u akwizytorów były najczęściej robione przez konsumentów bez przemyślenia , co prowadziło do tego ,że za towary te musieli płacić dużo wyższe ceny , niż zapłaciliby w miejscowym sklepie . Koszt zakupu tych towarów powiększał się także , gdy konsumenci decydowali się na zaciągnięcie kredytu. W trakcie takich zakupów konsumenci przeważnie nie otrzymywali od akwizytorów wystarczających informacji , a podpisywanych umów nie czytali. Gdy konsument zorientował się ,że podjął niewłaściwą

decyzję próbował kontaktować się telefonicznie ze sprzedawcą aby wycofać się z umowy , co oczywiście było nieskuteczne.

Wszystkim , którzy potrzebowali pomocy w zakresie ochrony praw konsumenckich udzielałam informacji , zwłaszcza o obowiązujących przepisach prawnych , udzielałam porad , co należy zrobić w danej sprawie aby wyegzekwować swoje roszczenia wobec sprzedawców czy usługodawców. Konieczne okazały się także interwencje telefoniczne , aby np. przyspieszyć załatwienie reklamacji przez serwis. Wiele spraw z którymi zgłaszali się konsumenci wymagało przygotowania pism , takich jak zgłoszenie niezgodności towaru z umową , oświadczenie o odstąpieniu od umowy z powodu niezgodności towaru z umową , wyznaczenie terminu do załatwienia reklamacji w sytuacji , gdy sprzedawca nie ustosunkował się do żądania konsumenta w ciągu 14 dni , odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa , odstąpienie od umowy o kredyt konsumencki i inne. W roku 2006 przygotowałam 87 tego rodzaju pism, które konsumenci złożyli samodzielnie u sprzedawcy czy usługodawcy aby wyegzekwować określone roszczenie.

Wśród korzystających z porad rzecznika byli także sprzedawcy i usługodawcy. Byli oni przeważnie zainteresowani tym jak prawidłowo i zgodnie z prawem wywiązać się z umowy zawartej z konsumentem. Zaopatrywałam ich w treść przepisów , wyjaśniałam jakie mają obowiązki informacyjne wobec konsumentów , a także jaka odpowiedzialność spoczywa na nich gdy sprzedany towar okaże się niezgodny z umową , a usługa będzie wykonana wadliwie. Porady prawne i informacje były udzielane w biurze rzecznika , za pośrednictwem telefonu , za pośrednictwem poczty elektronicznej a także w formie pisemnej.

2.2. Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

W sytuacjach , które wymagały interwencji , bo prawa konsumenta były naruszone , kierowałam wystąpienia pisemne pod adresem przedsiębiorców. Ogółem w roku 2006 skierowałam do przedsiębiorców 88 wystąpień.

Przedmiotowa struktura wystąpień kierowanych do przedsiębiorców

Usługi razem	26 wystąpień
w tym: bankowe	1 wystąpienie
ubezpieczeniowe	2 wystąpienia

systemy argentyńskie	1 wystąpienie
inne finansowe	2 wystąpienia
telekomunikacja (operatorzy tel. itp.)	8 wystąpień
dostawa mediów (prąd, gaz, woda, ..)	4 wystąpienia
motoryzacyjne	1 wystąpienie
pralnicze	2 wystąpienia
remontowo-budowlane	1 wystąpienie
komunikacyjne	2 wystąpienia
inne	2 wystąpienia
Umowy sprzedaży razem	60 wystąpień
w tym : wyposażenie wewnątrz	1 wystąpienie
sprzęt RTV i AGD	4 wystąpienia
sprzęt komputerowy	1 wystąpienie
odzież	5 wystąpień
obuwie	36 wystąpień
samochody i akcesoria	2 wystąpienia
materiały budowlane	1 wystąpienie
sprzęt sportowy	1 wystąpienie
sprzęt rehabilitacyjny	3 wystąpienia
inne	6 wystąpień
Umowy poza lokalem i na odległość	2 wystąpienia

W wyniku skierowanych wystąpień pozytywnie zostały zakończone 54 sprawy , w tym m.in.:

- 3 sprawy w zakresie usług telekomunikacyjnych (firma świadcząca usługi w zakresie telefonii komórkowej odstąpiła od egzekwowania kary umownej w wysokości 1000 zł od konsumenta , który odstąpił od umowy przed terminem a także skorygowała fakturę dotyczącą opłat abonenckich) . W dwóch sprawach Firma Tele – 2 również odstąpiła od egzekwowania kary umownej po 100 zł za zerwanie umowy przed terminem.
- Bank wyraził zgodę na propozycję rzecznika , aby konsumentka spłaciła przeterminowane zadłużenie w dogodnych dla niej ratach (kwota 2.500 zł) , po spłaceniu których odsetki i pozostałe koszty w kwocie 3.500 zł postanowił umorzyć.
- Zarządca drogi po dwukrotnej interwencji rzecznika , wypłacił konsumentowi kwotę 350 zł za uszkodzenie samochodu z powodu nierówności na jezdni.

- 24 sprawy dotyczące reklamacji obuwia sprzedawcy załatwili pozytywnie , w 14 – tu sprawach dokonali wymiany butów na nowe, w 1 sprawie dokonali naprawy butów , 5-ciu konsumentów otrzymało zwrot pieniędzy , a 4-ch obniżenie ceny butów.
- 5 spraw dotyczących reklamacji okien i drzwi zostało załatwionych zgodnie z żądaniem konsumentów , w tym 1 sprawa dotyczyła zwrotu pieniędzy w kwocie ponad 2.000 zł,
- 3 sprawy dotyczące reklamacji inhalatorów zostały załatwione przez sprzedawców poprzez zwrot pieniędzy (2 sprawy) , wymianę towaru na nowy (1 sprawa).
- 5 spraw dotyczących reklamacji odzieży (w tym 2 sprawy poprzez zwrot pieniędzy , 1 sprawa – obniżenie ceny , 2 sprawy – naprawienie).
- 12 pozostałych spraw pozytywnie załatwionych w wyniku wystąpienia rzecznika ,to m.in. zwrot pieniędzy za wadliwe : pompę paliwową i wersalkę, naprawienie kamery i pralki, usunięcie wady usługi pralniczej, wymiana płyty do komputera, wypłacenie odszkodowania za leczenie za granicą ,wstrzymanie działań windykacyjnych przez firmę telekomunikacyjną , obniżenie ceny usługi przewozowej.

W przypadku 23 spraw przedsiębiorcy nie zgodzili się na pozytywne załatwienie żądań konsumentów , i tak:

- 3 sprawy dotyczyły odmowy uznania reklamacji usług telekomunikacyjnych
- 1 sprawa to podtrzymanie przez Zakład Energetyczny decyzji o naliczeniu kary pieniężnej dla odbiorcy energii elektrycznej za kradzież energii przy pomocy magnesu neodymowego,
- nieuznanie przez firmę ubezpieczeniową żądanej przez konsumenta wysokości odszkodowania za szkodę komunikacyjną,
- nieuznanie wysokości roszczenia konsumenta (za zagubienie odzieży w pralni) ,
- nieuznanie reklamacji kominka (przedsiębiorca wyjaśnił , iż w ramach reklamacji wcześniejszej usunął wszystkie nieprawidłowości),
- nieuznanie żądania dotyczącego reklamacji lodówki,
- 10 spraw dotyczyło nieuznania żądań konsumentów wynikających z niezgodności butów z umową kupna,
- pozostałych 5 spraw to, m.in. nieuznania reklamacji akumulatora, kamery , blachy na pokrycie dachu (konsument nie dotrzymał terminu 2 miesięcznego na zgłoszenie niezgodności z umową) , uznania za bezskuteczne odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa (konsument powoływał się na brak informacji ze strony przedsiębiorcy o takim prawie , gdy tymczasem przedsiębiorca był w posiadaniu umowy podpisanej przez konsumenta w której była zamieszczona stosowna informacja).

Wystąpienia kierowane do przedsiębiorców nie zawsze miały charakter interwencji , mający na celu zaspokojenie konkretnych żądań konsumentów. W dziewięciu sprawach przedsiębiorcy udzielali wyjaśnień , które dotyczyły m.in. rozliczeń opłat za wodę w budynkach wielolokalowych , wycofania ze sklepu towarów nieprawidłowo oznakowanych, zasadności pobierania prowizji od dokonywanych opłat za usługi telekomunikacyjne , zasad ustalania cen paliw na stacjach paliwowych na terenie powiatu .

Sprzedawcy i usługodawcy nie zawsze udzielali odpowiedzi w terminie , dlatego konieczne było wysyłanie monitów dzięki którym odpowiedzi były nadsyłane . W roku 2006 jedynie na jedno wystąpienie nie otrzymałam dotychczas odpowiedzi przedsiębiorcy , mimo wysłania ponaglenia (przedsiębiorca nie odbierał korespondencji) . Jedna sprawa jest w trakcie załatwiania , bo sprzedawca zaproponował ,iż zwróci się do niezależnego rzeczoznawcy o wydanie opinii o reklamowanym towarze , a opinia ta będzie podstawą do ostatecznego rozstrzygnięcia sporu.

2.3. Współdziałanie z instytucjami i organizacjami działającymi na rzecz ochrony konsumentów

Współdziałanie z instytucjami i organizacjami polegało na sygnalizowaniu problemów dotyczących naruszeń praw konsumentów , a także innych problemów , których rozwiązanie będzie miało bezpośredni lub pośredni wpływ na ochronę praw konsumentów.

W roku ubiegłym jedna sprawa wymagała skierowania do Inspekcji Handlowej. Konsument kupił towar i po otwarciu opakowania stwierdził , że towar nie był tym o czym informował napis na opakowaniu. Konsument uważał ,że został oszukany przez sklep. Skierowałam zatem pismo do Delegatury Inspekcji Handlowej w Tarnobrzegu o podjęcie działań dla wyeliminowania praktyk sklepu mających na celu wprowadzanie konsumentów w błąd przez niewłaściwe oznakowanie towarów. Z odpowiedzi Inspekcji Handlowej wynika ,że na podstawie przeprowadzonych badań laboratoryjnych stwierdzono , iż badana partia towaru jest zgodna z wymaganiami normy zadeklarowanej przez producenta oraz z obowiązującymi przepisami. Nie potwierdziła się zatem zasadność skargi konsumenta.

Miały też miejsce działania wspólne z rzecznikami województwa podkarpackiego, mające na celu zmianę ustawy z dnia 28 lipca 2005r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych , gdyż zgodnie z tą ustawą rzecznik konsumentów był zobowiązany do uiszczania kosztów sądowych , o ile występował w indywidualnej sprawie konsumenta, a sam konsument nie uzyskał zwolnienia od kosztów. Rzecznicy obecni na spotkaniu

zorganizowanym przez Inspekcję Handlową w Rzeszowie wypracowali i podpisali - Dezyderat w sprawie ponoszenia kosztów sądowych przez rzeczników konsumentów przyjętych powyższą ustawą – zawierający opinie i postulaty dotyczące zwolnienia z kosztów sądowych rzeczników konsumentów. Dezyderat został przekazany Marszałkowi Sejmu, Ministrowi Sprawiedliwości Rzecznikowi Praw Obywatelskich, Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz parlamentarzystom województwa podkarpackiego. Efektem tych wspólnych działań było uchwalenie przez Sejm w dniu 12 maja 2006r. ustawy o zmianie ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, która weszła w życie 29 lipca 2006r. Na podstawie tej ustawy rzecznik konsumentów nie ma obowiązku uiszczenia kosztów sądowych w sprawach dotyczących ochrony indywidualnych interesów konsumenta.

W ramach wspólnych działań z rzecznikami województwa podkarpackiego i małopolskiego skierowaliśmy m.in. do Prezesa Rady Ministrów , Ministra Gospodarki , Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki , parlamentarzystów – Dezyderat w sprawie obowiązujących zasad regulacji cen gazu ziemnego. Rzecznicy postulują aby w trakcie prac legislacyjnych nad dostosowaniem systemu taryfowego do potrzeb wynikających z liberalizacji rynku gazu wprowadzić zmiany urealnijające ceny gazu. Najlepszym rozwiązaniem byłoby wprowadzenie stawek dystansowych uzależniających wysokość opłat przesyłowych od dystansu (odległości odbiorcy gazu od źródła dostawy).

W roku bieżącym , wzorem lat ubiegłych współpracowałam także z organizacjami konsumenckimi. Współpraca polegała głównie na wymianie doświadczeń w zakresie działań mających na celu ochronę konsumentów (niemal codzienna współpraca z miejscowym Oddziałem Federacji Konsumentów). Prowadzona przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich działalność szkoleniowa pozwoliła na uczestnictwo rzecznika w bezpłatnych szkoleniach , w celu aktualizowania posiadanej wiedzy z zakresu ochrony praw konsumenckich. W trakcie szkoleń bardzo cenna była także możliwość wymiany doświadczeń z innymi rzecznikami .

2.4. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym , w tym współpraca z mediami w celu propagowania praw konsumentów.

Pomoc konsumentom w dochodzeniu słusznych roszczeń od przedsiębiorców to nie jedynie działania , które wpływają także na świadomość i rozumienie praw konsumenckich. Aby z roku na rok zwiększała się liczba osób , które znają swoje prawa

konsumenckie i potrafią z nich umiejętnie skorzystać konieczne jest prowadzenie systematycznych działań informacyjnych i edukacyjnych.

W roku ubiegłym udostępniałam konsumentom ulotki informacyjne i inne materiały o treściach propagujących prawa konsumenckie, wydanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Federację Konsumentów a także opracowanych przez rzecznika. Ulotki były i są dostępne w siedzibie rzecznika i mogą z nich korzystać wszyscy, którzy załatwiają inne sprawy w Starostwie.

Na zaproszenie nauczycieli szkół ponadgimnazjalnych uczestniczyłam w spotkaniach z uczniami (przeważnie klas maturalnych), zapoznając ich z prawami konsumenta i umiejętnością radzenia sobie z dochodzeniem roszczeń z umów sprzedaży towarów i usług. Spotkania takie miały miejsce w Zespole Szkół Nr 1 w m-cu lutym i marcu oraz w Zespole Szkół Nr 3, w m-cu marcu i grudniu. W ciągu 21 godzin lekcyjnych w spotkaniach wzięło udział 435 uczniów.

Włączyłam się również do współpracy przy realizacji ogólnopolskiego programu edukacyjnego „Moje konsumenckie ABC”, tj. zorganizowaniu szkolenia dla nauczycieli szkół podstawowych klas I-III oraz klas IV-VI. Szkolenie odbyło się w m-cu czerwcu w siedzibie Starostwa Powiatowego. Uczestniczyli w nim nauczyciele z 9 szkół w Stalowej Woli, którzy otrzymali zaświadczenia uczestnictwa w szkoleniu a także adresowane do dzieci publikacje i materiały edukacyjne niezbędne do realizowania zajęć w szkołach.

Do upowszechniania wiedzy na temat praw konsumenckich korzystałam również ze środków masowego przekazu. Były to wypowiedzi na określone tematy w miejscowej prasie i telewizji (np. Konsumenckie przypadki – kup Pan okno, Uwaga na oszustów, Nowoczesne kupowanie w Internecie, Usługi nie zawsze lepsze, ale wciąż drogie, Jak się uchronić przed niechcianymi drukami reklamowymi). Ponadto od m-ca czerwca w tygodniku Sztafeta opublikowałam 16 artykułów zawsze zatytułowanych: „Konsumenckie ABC”, m.in. „O czym warto pamiętać kupując w sklepie, na bazarze, u akwizytora czy przez Internet”, „Kupujemy żywność”, „Kredyt konsumencki”, „Czy można reklamować rzeczy przecenione”, „Na co uważać przy zawieraniu umów”, „Kupujemy zabawki dla dzieci”, „Wskazówki na czas przedświątecznych zakupów”.

Ad. 3 Wnioski końcowe, propozycje zmian mających na celu poprawę realizacji praw konsumentów.

1) Niska świadomość prawna przedsiębiorców jest jedną z przyczyn niewywiązywania się z

obowiązków ustawowych wobec konsumentów , żądających zaspokojenia swoich roszczeń wynikających z zawartej umowy.

Podejmowanie działalności handlowej czy usługowej przez przedsiębiorcę powinno być poprzedzone wykazaniem się znajomością uregulowań prawnych w zakresie prowadzonej działalności a także dotyczących przepisów ustawy konsumenckiej i prawa cywilnego.

- 2) Przyjmowanie i załatwianie reklamacji przez sprzedawców pozostawia wiele do życzenia tak w zakresie formy , sposobu a także terminów.

Ułatwieniem byłoby wydanie rozporządzenia do ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, określającego sposób realizacji przez sprzedawcę przysługujących konsumentowi uprawnień wynikających z niezgodności towaru z umową.

- 3) Niejednoznaczne i nieprecyzyjne zapisy ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego są powodem częstego uchylania się sprzedawców od zaspokajania roszczeń konsumentów z tytułu niezgodności towaru z umową :

- a) jeśli reklamacja zostanie złożona po upływie 6miesiący od wydania towaru kupującemu, sprzedawcy odmawiają uznania żądania,

Wskazaniem byłoby dokonanie zmiany ustawy w taki sposób, aby wyeliminować z treści art. 4 ust.1 zapis :”w przypadku stwierdzenia niezgodności przed upływem sześciu miesięcy od wydania towaru , domniemywa się , że istniała ona w chwili wydania”. Ten zapis w obecnym brzmieniu przeczy treści art. 10 ust. 1 ustawy , który mówi , że „sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jedynie w przypadku jej stwierdzenia przed upływem dwóch lat od wydania tego towaru kupującemu”.

- b) najczęściej powtarzającą się nieprawidłowością w działaniach sprzedawców jest utwierdzanie konsumentów w przekonaniu ,że to sprzedawca decyduje o wyborze sposobu doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową,

Konieczny byłby zatem zapis w art. 8 ust.1 ustawy o tym ,iż prawo wyboru sposobu doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową należy do konsumenta.

- c) konsumenci napotykają szereg trudności związanych z realizacją uprawnień z tytułu gwarancji , np. nagminne niewywiązywanie się gwaranta z terminu naprawy towaru, nieskuteczność napraw , pobieranie opłat za dojazd do konsumenta,

Niezbędne jest umieszczenie zapisu w ustawie o tym, iż korzystanie z gwarancji jest dla konsumenta bezpłatne, a także o tym, iż na realizację uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową konsument może przejść w każdym czasie, mimo że wcześniej korzystał z gwarancji.

d) przepisy ustawy nie rozstrzygają o tym jak biegnie dwuletni termin dla roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową w sytuacji, gdy towar został wymieniony na nowy w ramach gwarancji.

Należałoby zatem wprowadzić zapis, iż po wydaniu towaru nowego przez gwaranta, dwuletni termin dla roszczeń z tytułu niezgodności z umową biegnie od początku.


- 4) Duża różnorodność towarów i usług sprawia, że konsumenci ulegają ofertom sklepów kupując czasami na zapas, a gdy stwierdzą, że dany towar nie jest im potrzebny, nie mają możliwości zwrócenia go do sklepu.

Wprowadzenie przepisu prawa, który umożliwiłby dokonanie takiego zwrotu albo wymianę towaru na inny byłoby dla konsumentów bardzo dobrym rozwiązaniem, gdyż spełnienie tego oczekiwania nie zależałoby od dobrej woli sprzedawcy (której zazwyczaj brakuje).

- 5) Znajomość praw konsumenckich wśród samych konsumentów nie jest zbyt duża, co także powoduje, że przedsiębiorcy nie traktują konsumentów w sposób należyty.

Konieczna jest zatem kontynuacja prowadzonych wspólnych działań edukacyjnych na szczeblu krajowym (UOKIK z organizacjami konsumenckimi i mediami) i szerszym wprowadzaniu do szkół (w tym także do szkół podstawowych) tematyki konsumenckiej. Również rzecznik będzie kontynuował dotychczas prowadzone działania edukacyjne mając nadzieję na nawiązanie współpracy w tym względzie także z dyrektorami szkół podstawowych i gimnazjum.

Stalowa Wola, 8 lutego 2007r.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Stalowej Woli

mgr inż. Ferdynanda Łatkowska

UZUPEŁNIENIE

treści Sprawozdania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Stalowej Woli z działalności w roku 2006.

Podejmowane przez Rzecznika działania w zakresie wyeliminowania domniemanej zмовы właścicieli stacji paliwowych odnośnie ujednoczenia cen paliw na tutejszym rynku.

W drugim półroczu 2006r. , kiedy na stacjach paliwowych miasta i powiatu stalowowolskiego znacznie wzrosły ceny paliw (na początku października ceny benzyny bezołowiowej wynosiły 4,00 zł) , skierowałam pismo do właścicieli stacji zwracając się o wyjaśnienia i informacje dotyczące zasad ustalania cen . W piśmie zaznaczyłam , że ceny paliw na terenie miasta i powiatu stalowowolskiego są wyższe w porównaniu do cen paliw w innych częściach naszego województwa. Utrzymywanie jednakowych i wysokich cen paliw nie stwarza warunków do zdrowej konkurencji między stacjami. Powoduje to przede wszystkim pozbawianie konsumentów możliwości wyboru paliwa ze względu na zróżnicowane ceny. Konsumenty są skazani na ponoszenie zwiększonych kosztów zakupu paliwa z tego tylko powodu , że mieszkają w Stalowej Woli albo na terenie powiatu. Ceny paliw powinny wynikać z kosztów prowadzenia działalności związanej z obrotem paliwami. Warunki prowadzenia stacji w całym województwie są porównywalne , dlatego i ceny paliwa nie powinny tak znacząco różnić się od cen paliwa w innych częściach województwa.

Odpowiedź na powyższe pismo otrzymałam od 6 – ciu właścicieli stacji paliwowych tj. Statoil Sp. z o.o. „PHU „OKTAN” – Kamień (dotyczy stacji w Stanach) , FH RiA-MR Pawlina (dotyczy stacji w Radomyślu n.Sanem), LOTOS Paliwa, PKN ORLEN (dotyczy 5 stacji) , WW ENERGY S.A. Ostrowiec Świętokrzyski (dotyczy Stacji w Zbydniowie).

Jak wynika z odpowiedzi właścicieli stacji najważniejszymi czynnikami bezpośrednio wpływającymi na ceny detaliczne paliw na stacjach są: ceny zakupu paliw w rafineriach , koszty transportu i ponoszone opłaty urzędowe związane ze sprzedażą paliw (głównie akcyza i VAT). Generalną zasadą np. w Statoil Polska jest to , „że ceny paliw ustalone są przez biuro główne w Warszawie , zaś kierownicy stacji są zobowiązani do stałego, codziennego monitorowania cen wśród najbliższych konkurentów i informowania biura o każdej zmianie cen paliw na stacjach konkurencyjnych. Przed podjęciem decyzji o zmianie cen detalicznych żadne konsultacje czy też na poziomie centrali firmy czy też pomiędzy pracownikami stacji w danym mieście nie mają miejsca. Statoil , ze względu na niewielki udział w rynku , stosuje głównie metodę podążania za dużymi uczestnikami rynku oferując klientom możliwie najniższe ceny detaliczne po uwzględnieniu poziomu cen zaopatrzeniowych”.

Z odpowiedzi LOTOS Paliwa wynika , że „podejmując decyzję o zmianie cen paliwa Spółka ta analizuje następujące determinanty kształtowania ceny detalicznej :

- otoczenie zewnętrzne (analizowana jest dana stacja i jej położenie względem stacji konkurencyjnych , monitorowanie cen detalicznych obowiązujących na stacjach konkurencyjnych),
- otoczenie wewnętrzne (stacje w sieci LOTOS – ich lokalizacja , dbałość o wizerunek sieci- stacje zlokalizowane w pobliżu utrzymują zbliżone ceny detaliczne),
- ceny zakupu ,
- udzielane rabaty,

Biorąc pod uwagę powyższe czynniki , ceny detaliczne na stacjach własnych LOTOS ustalone są zgodnie ze strategią cenową oraz w oparciu o zasady bieżącego analizowania sytuacji rynkowej”.

Z kolei PKN ORLEN ustalając ceny detaliczne paliw „musi brać pod uwagę następujące czynniki :

- ceny surowców na rynkach międzynarodowych,
- ceny produktów przetworzonych na rynkach międzynarodowych,
- podatek akcyzowy oraz inne opłaty i podatki (w tym podatek VAT)
- koszty transportu oraz koszty utrzymania własnych stacji paliw,
- ceny oferowane przez stacje konkurencyjne
- zapotrzebowanie na paliwa silnikowe w danym regionie lub miejscowości,
- oczekiwania akcjonariuszy w zakresie osiągniętej marży ze sprzedaży.

O ile trzy pierwsze czynniki dotyczą w równym stopniu stacji paliw na terenie całej Polski, to trzy następne powodują , że ceny detaliczne paliw mogą różnić się na poszczególnych stacjach , miejscowościach , a także w poszczególnych rejonach kraju. Dodatkowym czynnikiem jest koszt posiadanego zapasu paliwa na danej stacji paliw.”

Powyższe informacje nie pozwoliły Rzecznikowi na podejmowanie działań , które przewiduje ustawa z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów , a mianowicie wystąpienie z wnioskiem do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o wszczęcie postępowania antymonopolowego w związku z podejrzeniem naruszenia przepisów ustawy. Jak bowiem wynika z art. 84 ust.2 ustawy , wniosek wnosi się na piśmie wraz z uzasadnieniem oraz podaniem podstawy prawnej. Wnioskodawca jest obowiązany uprawdopodobnić naruszenie przepisów ustawy (tj. art. 5 „Zakazane są porozumienia , których celem lub skutkiem jest wyeliminowanie , ograniczenie lub naruszenie w inny sposób konkurencji na rynku właściwym , polegające np. na ustalaniu , bezpośrednio lub pośrednio, cen i innych warunków zakupu lub sprzedaży towarów ”).

Decydujące znaczenie dla udowodnienia zawarcia porozumienia dotyczącego cen paliw jest uzyskanie potwierdzenia , iż wolność działania przedsiębiorców została ograniczona poprzez podejmowanie działań skoordynowanych zamiast działań samodzielnych. Jedyną przesłanką sugerującą zawarcie porozumienia przez właścicieli znaczących stacji jest zbieżność cen paliw i dat ich wprowadzania. Nie istnieją natomiast dowody ani bezpośrednie ani pośrednie na okoliczność , iż zbieżność ta jest wynikiem wymiany informacji pomiędzy uczestnikami rynku , nie zaś monitorowania rynku i dostosowywania cen do ustalonych przez konkurencję , a zatem działań samodzielnych.

W świetle orzecznictwa Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów , działania dostosowawcze ,o ile u ich podstaw nie leżą wcześniejsze uzgodnienia – nie są zakazane.

Rzecznik Konsumentów w listopadzie 2003r. kierował do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie cen paliw na stacjach paliwowych na terenie miasta i powiatu stalowowolskiego. Prezes Urzędu wszczął postępowanie wyjaśniające w tej sprawie. W jego toku nie zgromadzono dowodów uzasadniających postawienie właścicielom stacji paliwowych zarzutu naruszenia art .5 ustawy, dlatego nie wszczęto postępowania antymonopolowego.

Dnia, 23 kwietnia 2007r.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Stalowej Woli

mgr inż. Ferdynanda Łątkowska