

Rawa Mazowiecka, 25.03.2008 r.

PRzK.6343-1/2008

Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tekst jednolity Dz. U. z 2001r Nr 142, poz. 1592 z późn. zm.) nałożyła na powiaty m.in. zadanie ochrony praw konsumenta (art. 4 ust. 1 pkt.18 powołanej ustawy). Zadania w tej dziedzinie wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów powoływany i odwoływany przez Radę Powiatu w trybie ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. nr 122, poz. 1319 ze zm.).

Zgodnie z powołaną ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów (art. 37) do zadań rzecznika konsumentów w szczególności należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania.

Z prowadzonej działalności rzecznicy mają obowiązek składania Radzie corocznych sprawozdań, z działalności w roku poprzednim.

Podstawowe przepisy prawa, w oparciu o jakie działa Powiatowy Rzecznik Konsumentów, to:

- Ustawa z dnia 27.07.2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U nr 141 z 2002 r., poz. 1176 ze zm.);
- Ustawa z dnia 15.12.2002 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;
- Ustawa z 02.03.2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny;
- Ustawa z 05.06.1998 r. o samorządzie powiatowym;
- Ustawa z dnia 16.04.1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji;
- Ustawa z dnia 20.07.2001 r. o kredycie konsumenckim;
- Rozporządzenie Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 30.01.2003 w sprawie terminów zawiadomienia sprzedawcy o stwierdzeniu niezgodności towaru żywnościowego z umową;

Konsumentem, stosownie do przepisów prawa, jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Działania rzecznika skupiają się głównie na ochronie konsumentów przed negatywnymi zjawiskami na rynku oraz zapewnieniu im efektywnego dochodzenia roszczeń.

Wszystkie sprawy zgłoszone w okresie sprawozdawczym wymagały dużego zaangażowania i szczegółowej analizy. Zakres i problematyka spraw z jakimi w roku 2007 zwracali się konsumenci do Powiatowego Rzecznika Konsumentów była niezwykle szeroka.

Do najczęściej występujących należą:

- sprawy wynikające z zawarcia umów sprzedaży różnych towarów, w tym również umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, tj. odmowa przyjęcia zgłaszanej reklamacji (ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej [...] nakłada odpowiedzialność na sprzedawcę) i sugerowanie jej rozpatrzenia w ramach udzielonej gwarancji przez producenta; a także załatwienie reklamacji, które nie zadowala konsumenta.

Strukturę udzielonych porad przedstawia sprawozdanie w części tabelarycznej. Tabele nr 1 i nr 2 przedstawiają strukturę udzielonych porad i ilość wystąpień skierowanych do przedsiębiorców. Ogółem wpłynęło 55 pisemnych wniosków o udzielenie pomocy lub podjęcie interwencji w zakresie ochrony praw konsumentów. Z ogólnej liczby (spraw załatwianych pisemnie) najwięcej przypada na: umowy sprzedaży - 74% (41 spraw), następnie usługi – 23 % (13 spraw); sprawy inne, w tym umowy poza lokalem przedsiębiorstwa stanowią 3 % spraw.

Z umów sprzedaży najwięcej dotyczy: zakupu obuwia (12 spraw).

Zestawienia tabelaryczne nie uwzględniają porad udzielanych telefonicznie (co najmniej kilkadziesiąt w ciągu roku)

Konsumenci napotykali trudności z realizacją roszczeń reklamacyjnych. W większości przypadków konsumenci nie zgadzali się z opiniami wydawanymi przez rzeczoznawców zatrudnionych w serwisach firmowych lub przez producentów. Rzecznik starał się wykazać nieprawidłowości w procedurze reklamacyjnej, których dopuszczali się sprzedawcy lub producenci. Sprzedawcy w wielu przypadkach sugerowali skorzystanie z procedury gwarancyjnej u producenta, pomijając swoją odpowiedzialność na mocy ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i o zmianie Kodeksu Cywilnego.

Korzystając z uprawnień wynikających z art. 37 ust.1 pkt. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w przypadku stwierdzonych naruszeń praw konsumenckich, kierowane były wystąpienia na piśmie do sprzedawców i producentów. Jak wynika, z załączonego zestawienia tabelarycznego, znaczna większość spraw została załatwiona pozytywnie.

Reasumując należy stwierdzić, iż wielu konsumentów nie jest świadomych swoich praw, zaś liczne grono przedsiębiorców nie zna ciężących na nich obowiązków, co wskazuje na potrzebę dalszych działań doradczych i informacyjno-edukacyjnych, w zakresie ochrony praw konsumenta.