

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW W PIŁE

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Piłę za 2007 rok

Piła, marzec 2008 r.

WSTĘP

W łatwo zauważalny sposób znacząco rośnie poziom ochrony jaki system prawa konstruuje dla konsumentów dokonujących zakupów.

Konsumentem jest osoba fizyczna, która dokonuje czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ Kodeksu cywilnego). Z tego wynika *a contrario*, że zakupy dokonywane przez osobę fizyczną, lecz w związku z prowadzeniem działalności gospodarczej nie są uznawane jako zakupy dokonywane przez konsumenta. Konsument realizuje swoją aktywność w wielu płaszczyznach wielkiego rynku, na jakim funkcjonuje. Wprowadzane regulacje prawne, stopniowo lecz sukcesywnie wzmacniają pozycję konsumenta na rynku a w pewnych sytuacjach nawet uprzywilejowują go w stosunku do kontrahentów z jakimi dokonuje czynności prawnych. Prawo przyznaje konsumentom znaczące przywileje mające na celu ich ochronę w obrocie gospodarczym. Takimi przywilejami są między innymi możliwość reklamowania u sprzedawcy towarów niezgodnych z umową, uznanie niektórych postanowień umownych za niedozwolone, możliwość odstąpienia w określonym czasie od umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, od umów zawieranych na odległość, od umów o kredyt konsumencki.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pile podejmuje starania w celu urzeczywistnienia zasady ochrony jego praw, które zostały zapisane w wielu regulacjach ustawowych.

Działania podejmowane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pile, w ramach określonych dla niego zadań, służyły efektywnemu wykorzystaniu praw przysługujących konsumentom.

UWAGI OGÓLNE

Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) nałożyła szereg zadań na samorząd powiatowy. Z mocy art. 39 tej ustawy zadania samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy lub miejski rzecznik konsumentów.

Ustawa stanowi, że zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów polegają w szczególności na:

- zapewnieniu bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- składaniu wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów
- występowaniu do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- prowadzeniu edukacji konsumenckiej,
- współdziałaniu z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.

Rzecznik konsumentów został również upoważniony z mocy ustawy do

- wytaczania powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- występowania jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia,
- występowania z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
- wytaczania powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone,
- występowania z wnioskiem o nałożenie kary grzywny na podmiot naruszający obowiązek udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika.

FUNKCJONOWANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W PILE

Podstawy formalno-prawne działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pile

Do dnia 29 marca 2007 r. funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pile sprawowała Pani Elżbieta Andrzejak, która z tym dniem została odwołana na mocy uchwały Nr V/69/07 Rady Powiatu w Pile z dnia 29 lutego 2007 r.

W dniu 29 marca 2007 r. Rada Powiatu w Pile na mocy uchwały Nr VI/87/07 powołała na stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pile Dariusza Karwackiego.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pile posiada zatrudnienie na tym stanowisku w wymiarze całego etatu. Zgodnie z art. 35 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest on bezpośrednio podporządkowany Radzie Powiatu w Pile i ponosi przed nią odpowiedzialność. Rada Powiatu określa dla niego warunki pracy i płacy. Powiatowy Rzecznik Konsumentów wchodzi w skład struktury organizacyjnej Starostwa Powiatowego jako samodzielne stanowisko. Czynności w sprawach z zakresu prawa pracy wobec Powiatowego Rzecznika Konsumentów wykonuje Starosta Pileński.

DZIAŁANIA PODEJMOWANE PRZEZ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W PILE

Świadczenie konsumentom poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów

W 2007 roku do Powiatowego Rzecznika Konsumentów konsumenci, a także przedsiębiorcy w sprawach konsumenckich, zgłaszali się 892 sprawami. W roku 2005 r. zanotowano – 935 zgłoszeń a w 2006 r. 1037. Nieznaczny spadek w stosunku do poprzednich lat z całą pewnością wynika jedynie z faktu, że w roku 2007 urlop wypoczynkowy był wykorzystany przez odchodzącego Rzecznika oraz własny urlop przez Rzecznika obecnego. Tak duże, stale się utrzymujące zainteresowanie pomocą rzecznika świadczy między innymi o tym, że instytucja Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest w powiecie pileńskim ugruntowana i duża rzesza ludzi wie o możliwości uzyskania bezpłatnej fachowej pomocy. Na taki stan z pewnością miała też wpływ szeroko prowadzona w ogólnopolskich mediach oraz w formie reklam bezpośrednich przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów kampania informacyjna promująca prawa konsumentów i wskazująca, że mogą oni zwracać się o pomoc do rzeczników

konsumentów. Podkreślić trzeba, że konsumenci w swoich sprawach niejednokrotnie zjawiali się kilka a nawet kilkanaście razy, gdyż ich reklamacje były stale oddalane a Rzecznik zmuszony był podejmować interwencję często wielokrotnie w jednej sprawie.

W głównej mierze konsumenci zgłaszali się do rzecznika z problemami dotyczącymi reklamacji złej jakości towarów i usług a także nieuwzględniania ich praw przez sprzedawców czy usługodawców.

Nader często a nawet powszechnie konsumenci nie odróżniają uprawnień gwarancyjnych od uprawnień wynikających z niezgodności towaru z umową. Wielu konsumentów jest przekonanych, że gdy posiadają karty gwarancyjne to są one jedyną ochroną w razie ujawnienia wady towaru. Nie wiedzą, że nie muszą w każdym takim wypadku korzystać z uprawnień z gwarancji a wybór uprawnień należy do nich samych. Uważają, że jeśli na dany towar otrzymali dokument gwarancyjny, to w przypadku ujawnienia się wady w towarze mogą wносить reklamacje jedynie w ramach gwarancji. Zwykle konsumenci nie zapoznają się przed złożeniem reklamacji z treścią karty gwarancyjnej i w razie przedłużającego się terminu wykonania naprawy zgłaszają się do rzecznika z zapytaniem o zasady rozpatrywania reklamacji - choć jest to określone właśnie w tej karcie.

W przypadku zgłaszania reklamacji sprzedawcy /usługodawcy/ nie informują konsumentów, że to konsumentom przysługuje prawo wyboru sposobu reklamacji. Przekazują konsumentom nieprawdziwe informacje, iż towar może być jedynie naprawiony i np. dopiero po trzech naprawach przysługuje uprawnienie żądania wymiany towaru na wolny od wad. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pile ze szczególną uwagą i pieczołowitością odbiera sygnały o takich formach załatwiania reklamacji i podejmuje natychmiast, każdorazowo po odebraniu takiego sygnału błyskawiczną reakcję. Dziwić może fakt, ale w przeważającej liczbie wypadków sprzedawcy są przekonani, że podstawową formą załatwienia reklamacji jest naprawa wadliwej rzecz. Nie wiedzą także, że to konsument każdorazowo podejmuje decyzję, o tym czy chce by wadliwa rzecz, która nabył była reperowana czy też wymieniona na wolną od wad.

Wśród skarg z jakimi zgłaszają się konsumenci znaczącą liczbę stanowią skargi dotyczące obuwia. W tym zakresie występują dwa obszary, na których załatwiane są skargi. Pierwszy obszar dotyczy zakupów drogiego obuwia, za które uznać trzeba obuwie o wartości przekraczającej 300 zł i będące tzw. butami firmowymi, potocznie nazywanymi „firmówkami”. Konsumenci zgłaszają reklamacje, gdyż często takie obuwie jest tzw. „podróbka”, bardzo złej jakości a jego użytkowanie jest bardzo krótkie np. jeden miesiąc.

Wady jakie powstają wynikają ewidentnie ze złej jakości i są one tego typu, że np. powstają dziury w podeszwach, prują się na szwach lub też rozklejają się podeszwy. Niestety, także w tych wypadkach sprzedawcy nie wymieniają butów na wolne od wad a zmuszają konsumentów do naprawy, która jest niczym innym jak cerowaniem szwów - zwykle nieestetycznym, czy też klejeniem - zwykle zawodnym, bowiem tak reperowane obuwie dalej pęka. Drugi obszar to zakupy butów tanich i zwykle słabej jakości. Konsumenti nie zgadzają się z odmownymi odpowiedziami na ich reklamacje, lecz w takim wypadku mają jedynie możliwość kierowania sprawy do sądu - czy to konsumenckiego czy powszechnego. Z oczywistego powodu nie czynią tego, bo wniesienie sprawy dotyczącej obuwia o niskiej wartości przekroczyłoby często 10-krotnie jego wartość. W takich wypadkach Powiatowy Rzecznik podejmuje często interwencje osobiste u sprzedawców, które zwykle prowadzą do osiągnięcia porozumienia.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pile podejmuje ciągłe starania by realizowane zostało prawo naszych konsumentów do żądania wymiany na towar wolny od wad, w szczególności jeżeli towar jest tego rodzaju, że nie można go naprawić - buty, odzież skórzana, odzież z materiału, meble tapicerowane, dywany, przedmioty artystyczne, galanteria skórzana / torebki, teczki, walizki/. Zdaniem Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pile w razie ujawnienia się wadu w tego rodzaju towarach winna mieć miejsce jedynie wymiana towaru na wolny od wad lub zwrot gotówki.

Następną bolączką, która opanowała nasz rynek jest konieczność czekania na rozpatrzenie reklamacji i bezzasadne wysyłanie towaru do producenta z wnioskiem o zajęcie przez niego stanowiska. Obserwuję, że producenci rzadko uznają wadę produkowanego przez siebie towaru i wskazują, że był on nieprawidłowo użytkowany. Tytułem przykładu wskażę, że jeden z producentów wskazywał, że towar nie jest wadliwy a przebarwienie bluzki było wynikiem pocenia.

Z pośród konsumentów, którzy kierują pod adresem sprzedawcy zgłoszenie niezgodności towaru z umową wielu ma problemy ze sprecyzowaniem swojego żądania. W takich wypadkach sprzedawcy - zamiast pomagać - to utrudniają im dokonanie zgłoszenia reklamacyjnego, wpisując na „Zgłoszeniu reklamacyjnym” żądanie reklamującego - np. naprawa albo zwrot gotówki, czy też wymiana towaru na nowy albo zwrot gotówki, co sprawia, że nie wiadomo jakie jest faktyczne żądanie klienta.

Wielu konsumentów - ale i sprzedawców uważa, że istnieje możliwość zwrotu towaru o ile jest on „fabrycznie zapakowany”, czy też jeszcze nie użytkowany. Myślą także, że w

terminie 7,10,14 czy też nawet miesiąca mogą „odmyślić się” i zwrócić towar a sprzedawca ma obowiązek dokonać im zwrotu pieniędzy.

Zdarza się także bardzo często, iż konsumenci podpisują umowy i wszelkie inne dokumenty nie zapoznając się wcześniej z ich treścią, bowiem jak twierdzą osoba, która występowała jako przedstawiciel firmy była bardzo przekonująca i wiarygodna.

Konsumenci korzystają także z ofert firm, które sprzedają swoje towary poza lokalem przedsiębiorstwa. Odbywa się to poprzez odwiedziny akwizytora w domu konsumenta, w miejscu jego pracy czy też podczas wyjazdów połączonych z możliwością dokonania zakupów. W takich sytuacjach konsumenci nie mają możliwości zastanowienia się co do potrzeby zakupu określonego dobra, porównania ceny czy też po prostu brak im stanowczości aby odmówić zakupu. Gdy już stali się nabywcami np. kuchenki gazowej czy kołdry z owczej wełny i zorientowali się, że zakupiony przez nich towar ma cenę znacznie wyższą niż w miejscowym sklepie, to nie są świadomi tego, że od takiej umowy mogą odstąpić w terminie 10 dni. Jeśli nawet otrzymają od Rzecznika informację o takim uprawnieniu natrafiają zwykle opór w realizacji swojego prawa, gdyż sprzedawcy są już nie uchwyttni, nie odbierają listu, nie udzielają odpowiedzi. W tych wypadkach ostatnią możliwością ochrony jest także wytaczanie powództwa do sądu.

Pytania konsumentów dotyczyły też wiarygodności firm, które udzielały kredytów bądź pożyczek na dogodnych warunkach /chodzi tu zwłaszcza o firmy udzielające pożyczek krótkoterminowych/. Firmy te żądają wcześniejszej wpłaty na poczet tzw. kosztów przygotowania kredytu – po czy oferują takie warunki kredytowania, których klient nie może spełnić. Tak zainkasowaną opłatę firmy pożyczkowe zachowują dla siebie i nie dokonują jej zwrotu ani w całości ani w części, argumentując, że niezawarcie umowy nastąpiło z winy klienta.

Sprawy zgłaszane były w różnej formie: telefonicznie (450 razy), osobiście (393 razy), pisemnie (22 razy) - w tym też pocztą elektroniczną. Rzecznik też udzielał wyjaśnień z zakresu prawa konsumenckiego (60), choć nie były one związane z żadną konkretną sprawą a konsument prosił i oczekiwał jedynie porady prawnej w celu poszerzenia własnej wiedzy. Rzecznik występował do przedsiębiorców interwencjami w 27 sprawach. Szczegółowy wykaz zgłoszeń znajduje się w prowadzonym rejestrze, który zawiera informację o dacie zgłoszenia, osobie zgłaszającej, formie zgłoszenia, przedmiocie zgłoszenia, sposobie załatwienia sprawy. Sprawy te dotyczyły:

- przysługujących konsumentom praw i sposobu dochodzenia roszczeń w sytuacji, gdy zakupione towary (między innymi: obuwie, odzież, sprzęt RTV i AGD, meble, sprzęt

komputerowy, materiały budowlane, telefony komórkowe, samochody i akcesoria samochodowe) okazały się wadliwe,

- problemów w związku z reklamowaniem usług (miedzy innymi: telekomunikacyjnych, remontowych, naprawczych, pralniczych),
- szukania pomocy w sytuacji podpisania umów, których klauzule godziły w interesy konsumentów (w szczególności umów bankowych i umów o inne usługi finansowe),
- możliwości odstąpienia od zawartych umów.

Zakres oczekiwanej pomocy był różny i zgłoszone sprawy wymagały bardzo różnego zaangażowania ze strony Powiatowego Rzecznika Konsumentów, który:

- informował o przysługujących konsumentom prawach w określonych sytuacjach,
- pomagał w wyborze drogi dochodzenia roszczeń w ramach gwarancji lub odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru z umową,
- pomagał analizować postanowienia umów zawieranych z konsumentami,
- pomagał w redagowaniu pism reklamacyjnych do przedsiębiorców,
- pomagał w przygotowywaniu oświadczeń o odstąpieniu od zawartych umów,
- podejmował działania interwencyjne i mediacyjne, wspierając słabszą pozycję konsumentów wobec przedsiębiorców,
- wskazywał instytucje powołane do załatwiania niektórych spraw konsumenckich i informował o właściwym trybie postępowania przed tymi instytucjami, w szczególności dotyczyło to Inspekcji Handlowej, Polubownego Sądu Konsumenckiego, Arbitra Bankowego, Rzecznika Ubezpieczonych.

Większość zgłaszanych spraw była załatwiana bezzwłocznie poprzez udzielenie porady lub przez telefoniczną interwencję u przedsiębiorcy.

Różnorodność zgłaszanych spraw obrazuje tabela nr 1.

Tabela nr 1

Przedmiot sprawy	zgłoszenia			ogółem
	telefoniczne	osobiste	pisemne	
I. Usługi, w tym:	91	134	11	236
bankowe		30	9	39
ubezpieczeniowe	5	16		21
systemy argentyńskie	4	4		8
inne finansowe (też windykacja)	1	9		10
telekomunikacyjne (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa, platformy cyfrowe)	19	38	1	58
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)				

informatyczne (internetowe)	1	2		3
szkolenie kierowców	2			2
turystyczne i hotelarskie	5	5		5
pralnicze	5	2		7
remontowo – budowlane	14	7	1	21
pocztowe				
optyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne (też linie lotnicze)	5	1		6
transportowe				
kamieniarskie	1			1
fotograficzne	2			2
notarialne		1		1
lokalowe	11	6		17
inne	16	13		29
II. Umowy sprzedaży, w tym:	296	258	11	565
wyposażenie wnętrz (meble, rolety)	21	25	1	47
sprzęt RTV / w tym aparaty foto/.	32	30	2	64
sprzęt komputerowy i akcesoria	11	8		19
odzież	20	16		36
obuwie	68	67		135
samochody, skutery oraz akcesoria i instalacje gazowe w samochodach	19	12		31
sprzęt AGD	25	30		55
materiały budowlane (okna, drzwi, płytki, dachówki, tynki, farby)	14	19	2	35
kosmetyki	1	2		3
sprzęt sportowy		1		1
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze	2			2
bizuteria, zegarki	3	3	1	7
zabawki (też wózki dziecięce)	1			1
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe	22	18	3	43
inne (narzędzia, kosiarki, piece grzewcze, węgiel)	57	27	2	86
III. Umowy poza lokalem i na odległość	3	1		4
IV. Pozostałe: porady prawne, prawa konsumenta, postępowanie przed sądami konsumenckimi, sądami powszechnymi, Arbitrem Bankowym, Rzecznikiem Ubezpieczonych, porady prawne	60			60
Razem	450	393	22	865

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

Niektóre sprawy, z którymi stykał się Powiatowy Rzecznik Konsumentów wymagały jego wystąpienia do przedsiębiorcy. Dotyczyło to spraw, w których roszczenia konsumenta były ewidentnie słuszne, ale również i takich spraw, w których konsument nie wykazał należytej ostrożności i zawarł umowę, a nie był świadomy jej skutków.

W konfrontacji z przedsiębiorcą konsument jest najczęściej słabszą stroną, dlatego wystąpienia rzecznika, mające charakter interwencji lub mediacji są bardzo pomocne. W wystąpieniach rzecznik odnosił się do obowiązującego stanu prawnego dotyczącego zgłaszanej sprawy, wskazywał na prawa konsumenta oraz obowiązki przedsiębiorcy i oczekiwał zajęcia stanowiska.

Zgodnie z art. 42 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Reakcje przedsiębiorców na wystąpienia rzecznika należy ocenić jako zróżnicowane. Najczęstszą postacią była rzeczowa wymiana zdań i uwag, wyjaśnianie podstaw problemu i przesłanek determinujących rozstrzygnięcia, skutkująca w większości osiągnięciem porozumienia i zawarciem ugody. Wielu przedsiębiorców, w szczególności TP SA, Tele 2, Telefonía cyfrowa Era, Telefonía cyfrowa Plus, Orange przyjmują postawę lekceważącą w stosunku do wystąpień Rzecznika. Przejawia się to w odmowie udzielania informacji przez konsultantów, odmowie umożliwienia rozmów z kierownikami służb tych firm, odmowie podania numerów telefonów kierowników odpowiednich służb, rzucaniem telefonów, włączaniem muzyki podczas oczekiwania na kilka i kilkanaście minut, po czym informowanie, że odpowiedniej osoby nie ma, lub też, że dana osoba jest na jakimś spotkaniu. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pile podejmuje wysiłki, by nie pobłażać takim zachowaniom i składa skargi w takich wypadkach.

W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów występował do przedsiębiorców na rzecz konsumentów w 34 sprawach, przy czym niektóre sprawy wymagały więcej niż jednorazowego pisemnego wystąpienia. W roku 2006 takich wystąpień Rzecznik wystosował 27. Wystąpienia były skuteczne w 20 sprawach / w 2006 w 17 sprawach/.

Rodzaje spraw, w których rzecznik pisemnie występował do przedsiębiorców na rzecz konsumentów obrazuje tabela nr 2.

Tabela nr 2

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończon e pozytywnie	Zakończon e negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	19	8	8	3
bankowe	1	1		
telekomunikacyjne (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa, platformy cyfrowe)	7	3	3	1
dostawa mediów (woda)	1		1	
turystyczne i hotelarskie	2	2		
MZK, PKP, Linie lotnicze	5	1	3	1
ubezpieczeniowe	2		1	1
motoryzacyjne	1	1		
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)		1		
II. Umowy sprzedaży, w tym:	16	12	4	
wyposażenie wnętrz (meble)	2	1	1	
nieruchomości	1		1	
materiały budowlane	1	1		
telefony komórkowe	1		1	
AGD	2	2		
obuwie	3	3		
komputery	1	1		
inne	5	4	1	
Razem	35	20	12	3

Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów

Powiatowy Rzecznik Konsumentów przedstawił opinię w sprawie liczby nowych licencji na przewóz osób taksówkami, przeznaczonych do wydania na 2008 r. przez Radę Miejską w Pile. Zgodnie ze stanowiskiem Powiatowego Rzecznika Konsumentów ograniczanie ilości podmiotów świadczących usługi przewozu osób nie jest korzystne dla konsumentów, ponieważ ich interesom służy istnienie i rozwój wolnego rynku, na którym obowiązuje uczciwa konkurencja.

Prowadzenie edukacji konsumenckiej

W 2006 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów zwracał szczególną uwagę na indywidualną edukację konsumentów, upatrując w tym możliwość efektywnego przekazu wiedzy praktycznej. Tak prowadzona edukacja dotyczyła w szczególności regulacji prawnych w zakresie sprzedaży towarów i odpowiedzialności sprzedawcy. Konsumenty, którzy zgłaszali się do rzecznika byli szczegółowo informowani o przysługujących im uprawnieniach i otrzymywali obowiązujące w tym zakresie przepisy prawne. Z edukacji prowadzonej w takiej formie korzystali także przedsiębiorcy.

Dla popularyzacji wiedzy konsumenckiej Powiatowy Rzecznik Konsumentów kontynuował współpracę z lokalnymi środkami masowego przekazu. W lokalnej prasie publikowane były obszernie artykuły dotyczące aktualnych na miejscowym rynku problemów, z jakimi spotykają się konsumenci. Celem tych publikacji było między innymi pokazanie stosowanych przez przedsiębiorców praktyk, które wymagają od konsumentów należytej ostrożności.

W ramach edukacji konsumenckiej młodzieży szkolnej Powiatowy Rzecznik Konsumentów przeprowadził, zgodnie z zapotrzebowaniem zgłoszonym przez nauczycieli wykłady w szkołach:

- Liceum Ogólnokształcące w Pile im. Marii Skłodowskiej-Curie - 12 godz. (12 klas),
- Zespół Szkół Ekonomicznych w Pile - 4 godz. (4 klasy).

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pile propagował także problematykę konsumencką wśród osób dorosłych. Odbywało się to w ramach zajęć na Uniwersytecie Trzeciego Wieku w Pile, gdzie przeprowadzono dwugodzinny wykład poświęcony bieżącym problemom konsumentów.

W roku sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów rozpowszechniał wśród indywidualnych konsumentów oraz szkół materiały informacyjne otrzymane z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, Federacji Konsumentów oraz Europejskiego Centrum Konsumenckiego.

Były to między innymi: „Twój przewodnik po tańszych rozmowach komórkowych za granicą (ulotka 50 szt.), Masz prawo + (ulotka 50 szt), Masz wybór (ulotka 50 szt.) , „ Jak skutecznie reklamować towary konsumpcyjne” (ulotka 130 szt.), „Sprzedaż konsumencka” (ulotka 100 szt.), „Włącz eurotaryfę” (50 szt.), „Rozstrzyganie sporów konsumenckich w Polsce” (ulotka 30 szt.), „Ogólne bezpieczeństwo produktów” (ulotka 20 szt.), „Prywatność w sieci” (ulotka 20 szt.), , „Vademecum konsumenta” (broszura 15 szt.), „ABC młodego konsumenta” (broszura 15 szt.), Zastanów się...zanim nabędziesz towary i usługi na kredyt (ulotka 100 szt.), Zastanów się...zanim cos kupisz przez Internet (ulotka 100 szt.), Zastanów się...kontroluj poziom swojego zadłużenia (ulotka 100 szt.), „Kredyt bankowy” (ulotka 15 szt.), „Nieuczciwe klauzule w umowach konsumenckich” (ulotka 15 szt.), „Ubezpieczenia komunikacyjne” (ulotka 20 szt.), „Prawa konsumentów w Unii Europejskiej” (ulotka 20 szt.), „Zakupy i podróże w Europie” (broszura 5 szt.).

Współpraca z innymi jednostkami na rzecz ochrony interesów konsumentów

W realizacji swoich zadań Powiatowy Rzecznik Konsumentów współpracował z:

- Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów - współpraca polegała na bieżących konsultacjach w zakresie zagadnień ochrony konsumentów i pozyskiwaniu materiałów edukacyjnych dla konsumentów,
- Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Poznaniu Delegaturą w Pile - współpraca dotyczyła wymiany informacji o stosowanych na lokalnym rynku praktykach naruszających prawa konsumentów, mediacji oraz polubownego sądownictwa konsumenckiego,
- Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich - współpraca polegała na korzystaniu z poradnictwa prawnego realizowanego przez organizację dla rzeczników konsumentów, pozyskiwaniu materiałów edukacyjnych dla konsumentów,
- Federacją Konsumentów - współpraca polegała na wymianie informacji o praktykach rynkowych naruszających prawa konsumentów oraz pozyskiwaniu materiałów edukacyjnych dla konsumentów,
- Europejskim Centrum Konsumenckim - współpraca polegała na korzystaniu z publikacji informujących o prawach konsumentów w Unii Europejskiej.

Oceny, nagrody i wyróżnienia.

Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pile stale zostaje oceniana przez konsumentów w bardzo ciepły i przychylny sposób. Do Rzecznika niemal co dzień, zgłaszają się konsumenci, którzy wyrażają swoją wdzięczność za okazaną pomoc, szybką reakcję i ostateczne załatwienie sprawy. Nie rzadko na ręce Rzecznika a także Starosty Pilskiego wpływają pisemne podziękowania od konsumentów z wyrazami podziękowania. Te reakcje świadczą o docenieniu zaangażowania Rzecznika w sprawy ochrony konsumentów. W tym miejscu wskazać też trzeba, że oczekiwania konsumentów są znacznie większe, niż jest to możliwe do wykonania przez jedną osobę, która samodzielnie załatwia wszystkie takie sprawy. Zdarzają się - choć tylko incydentalnie głosy niezadowolenia, które Rzecznik analizuje i podejmuje działania, by w przyszłości nie miały miejsca.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pile wrześniu 2007 r. został poddany obowiązkowej ocenie kadrowej dla pracowników samorządowych i otrzymał ocenę pozytywną. Starosta Pilski stwierdził m.in., że obowiązki są wykonywane „dokładnie i skrupulatnie” a także, że Rzecznik „swoje obowiązki wykonuje w sposób uczciwy, niebudzący podejrzeń o stronniczość i interesowność” oraz że „doskonale pojmuję funkcje usługową swojego stanowiska pracy poprzez służenie pomocą, tworzenie przyjaznej atmosfery, okazywanie szacunku czy umożliwienie obywatelowi przedstawienie własnych racji.”. Rzecznik „przyjmuje odpowiedzialność w trakcie realizacji powierzonych zadań i wywiązuje się ze zobowiązań. Osiąga zakładane cele, doprowadzając podjęte działania do końca.”

Głosami czytelników Tygodnika Pilskiego Dariusz Karwacki został uhonorowany tytułem „**VIP na 102**” za 2007 r. Bezsprzecznie osiągnięcie tego zaszczytnego tytułu spowodowane zostało popularnością jaką dało wykonywanie pracy na stanowisku Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pile.

WNIOSKI

Do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pile zgłaszali się interesanci z wieloma, przeróżnymi sprawami. Niektóre z nich nacechowane były chęcią sprowadzenia sprawiedliwości, inne chęcią odpowiedzi na pytanie „kto ma rację”, inne próbą dogłębnego wyjaśnienia sprawy a jeszcze inne zwykłą wolą odwetu za niewłaściwe załatwienie sprawy, czy też z powodu niegrzecznego zachowania sprzedawcy. Takich spraw było jednak niewiele i stanowiły jedynie niewielki odsetek skarg. Większość spraw to sprawy, za którymi kryje się znaczna strata materialna, krzywda człowieka a wielokrotnie tragedia ludzka. Są wśród nich osoby, które określają Rzecznika jako „ostatnią deskę ratunku” - w sytuacji, gdy wszystkie inne środki zostały wyczerpane i okazały się zawodne. W sposób oczywisty sprawy te są zawile, skomplikowane pod względem prawnym i często obarczone są tak „napiętymi” terminami, że jeden dzień jest rozstrzygający. Ludzie z takimi problemami nie mogą czekać, bowiem tylko natychmiastowa pomoc może być efektywnym środkiem działania.

Polskie prawo chroniące konsumentów w pełni odpowiada standardom obowiązującym w Unii Europejskiej. Niestety są to uregulowania obce dla polskiej gospodarki i przeobrażającego rynku. Podmioty tutaj funkcjonujące często przejawiają upór w stosunku do regulacji, których bądź to nie rozumieją, lub też z którymi się nie zgadzają. W dalszym ciągu panuje przekonanie, że dawno nieistniejące uregulowania prawne, stworzone w poprzedniej epoce gospodarczej w dalszym ciągu są obowiązujące i sprawy są rozstrzygane w myśl tych nieistniejących zasad. Wynika to z nieznamomości prawa – tu w szczególności przez sprzedawców i usługodawców.

Niezbędnym instrumentem, w oparciu o który funkcjonuje rynek gospodarczy jest łączność za pomocą sieci komórkowych. Sprzedawcy jednak nie udostępniają swoich numerów telefonicznych klientom a nie ma informacji ogólnej, gdzie można by uzyskać informację o telefonach komórkowych przedsiębiorców. Istnieje dlatego poważna trudność w komunikowaniu się, gdyż nadto przedsiębiorcy nie ujawniają swych telefonów na fakturach /w treści pieczęci firmowych/. Z tego powodu, wskutek niemożności lub trudności podjęcia interwencji telefonicznych jedyną formą skutecznego działania przez Rzecznika jest jego osobista obecność u sprzedawców i usługodawców. Jest to sposób najbardziej efektywny, gdyż pozwala wyjaśnić wszelkie wątpliwości i osiągnąć porozumienie natychmiast bez potrzeby angażowania sądu konsumenckiego.

Podkreśli trzeba, że stosowanie formy osobistej mediacji jest nie tylko efektywne ale i najlepiej oceniane przez konsumentów. Rzeczywista ochrona interesów konsumentów

zależy jednak od znajomości przysługujących praw i umiejętności korzystania z tych praw. Wielokrotnie konsumentowi zagubionemu w znacznej ilości nowych dla niego przepisów wystarcza udzielenie informacji prawnej lub wskazanie dalszej możliwości dochodzenia roszczeń. Doświadczenie wskazuje, że na tym polu instytucja rzecznika konsumentów szczególnie się sprawdza.

Istotne jest też, aby konsumenci wykazywali aktywną i świadomą postawę wobec przekazu komercyjnego i racjonalnie oceniali kierowane do nich oferty. Cały czas mamy do czynienia ze stosunkowo niską świadomością niektórych konsumentów, którzy nie znają reguł rynkowych i stają się ofiarami różnych praktyk. Uzasadnia to celowość kontynuowania edukacji konsumenckiej prowadzonej we współpracy z lokalnymi środkami masowego przekazu. Ważna jest też edukacja młodzieży realizowana we współpracy ze szkołami.

Należy zauważyć, że prowadzona od dłuższego czasu edukacja konsumencka przyniosła już znaczące efekty. Wiele osób zna już swoje prawa, ale w przypadku problemów z ich wyegzekwowaniem osoby te szukają pomocy u rzecznika. Wraz ze wzrostem świadomości konsumenckiej – wzrastają oczekiwania i zapotrzebowanie konsumentów na odpowiednią i skuteczną pomoc rzecznika, w szczególności dotyczy to postępowania przed sądami powszechnymi.

Możliwość pełnej realizacji zadań przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pile w ramach szerokich kompetencji, jakie zostały przyznane instytucji rzecznika konsumentów, wymaga wsparcia kadrowego tej instytucji, w szczególności rozszerzenia profesjonalnej obsługi prawnej.

Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje w swoim art. 40 ust 5 wykonywanie zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów przy pomocy wyodrębnionego Biura. Dlatego Rzecznik stale ponawiał swój wniosek o utworzenie w Starostwie Powiatowym w Pile Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów i zatrudnienie w nim oprócz Rzecznika co najmniej dwóch osób. Podkreślałem, że takie dwie osoby będą mogły się wzajemnie zastępować i wzajemnie pomagać w przypadku nawału spraw. Zatrudnienie jednej osoby z wyższym wykształceniem prawniczym lub administracyjnym i z wysokimi kwalifikacjami pozwoli na stałe funkcjonowanie Biura nawet w razie nieobecności Rzecznika, spowodowanej chociażby urlopem.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pile

Dariusz Karwacki