

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W MIŃSKU MAZOWIECKIM
ZA ROK 2006**

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim został powołany z dniem 1 maja 2001 r. uchwałą Nr XX/169/2001 Rady Powiatu Mińskiego z dnia 24 kwietnia 2001 r.

Miejscem wykonywania pracy Rzecznika jest Starostwo Powiatowe w Mińsku Mazowieckim, ul. Kościuszki 3. Wymiar czasu pracy Rzecznika wynosi ¼ etatu.

Przyjęcia zainteresowanych odbywają się dwa razy w tygodniu, w poniedziałek w godzinach 13⁰⁰-18⁰⁰ i w czwartek w godzinach 8⁰⁰-13⁰⁰.

Pod względem organizacyjnym Powiatowy Rzecznik Konsumentów podlega Staroście Mińskiemu.

II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080 z późn. zm.).

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

Działalność rzecznika w tym zakresie obejmowała udzielanie konsumentom informacji dotyczących przepisów prawnych mających zastosowanie w przedstawianych przez nich stanach faktycznych, a także porad odnośnie dalszego trybu postępowania w stosunku do przedsiębiorców, którzy dopuścili się naruszenia praw lub interesów konsumentów. Pomoc rzecznika polegała na wskazywaniu i wyjaśnianiu przepisów prawnych, które odnosiły się do przedstawionych przez konsumentów przypadków, redagowaniu pism reklamacyjnych lub pism wyjaśniających do przedsiębiorców, oświadczeń dotyczących kierowanych do przedsiębiorców roszczeń, oświadczeń o odstąpieniu od umowy bądź też wezwań do dobrowolnego spełnienia roszczeń. Informacje, porady prawne oraz pomoc konsumentom udzielane były telefonicznie i w trakcie przyjęć konsumentów w Starostwie Powiatowym w Mińsku Mazowieckim. W sześciu przypadkach rzecznik udzielił konsumentom pisemnych interpretacji przepisów prawnych i porad w zgłoszonych przez nich sprawach.

Konsumenty zwracali się o porady i interpretację postanowień projektów umów w związku z zamiarem zawarcia umowy kredytu bankowego, a także o wyjaśnienie przepisów ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 100, poz. 1081 z późn.zm.). Porady prawne w tym zakresie dotyczyły też możliwości i sposobu odstąpienia lub rozwiązania umowy o kredyt konsumencki. Z wnioskiem o udzielenie pomocy w sporze z bankiem zwrócił się m.inn. konsument, któremu bank dokonał zajęcia samochodu przewłaszczonego tytułem zabezpieczenia udzielonego kredytu konsumenckiego, w wyniku postępowania windykacyjnego przeprowadzonego niezgodnie z ustalonym w umowie trybem postępowania tj. bez uprzedniego wezwania do uiszczenia zaległej raty kredytu i wyznaczenia terminu do uiszczenia zaległej należności.

Udzielane przez rzecznika porady dotyczyły również zawartych przez konsumentów umów konsorcjum w tzw. systemie argentyńskim i możliwości wyegzekwowania od tych przedsiębiorców wpłaconych przez konsumentów kwot.

O poradę i pomoc zwracali się konsumenci w sprawach dotyczących ubezpieczeń majątkowych i osobowych, regulowanych przepisami ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej (Dz. U. Nr 124, poz. 1151 z późn. zm.), ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu

Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczeń Komunikacyjnych (Dz. U. Nr 124, poz. 1152 z późn. zm.) oraz przepisami Kodeksu cywilnego, a w szczególności trybu dochodzenia przez nich od ubezpieczycieli nie zaspokojonych roszczeń. Zakłady ubezpieczeń odmówiły w całości lub w części wypłaty świadczeń konsumentom: z umowy ubezpieczenia na życie w przypadku zgonu osoby ubezpieczonej, z umowy ubezpieczenia AC w przypadku kradzieży samochodu, z tytułu ubezpieczenia OC właściciela samochodu osobowego w przypadku szkody całkowitej pojazdu.

O poradę i pomoc prawną występowali najemcy lokali oraz właściciele budynków mieszkalnych, kwestionujący wysokość opłat za dostawę wody i odprowadzanie ścieków oraz opłat z tytułu dostarczania energii elektrycznej a także konsument, od którego zakład energetyczny zażądał opłat z tytułu nielegalnego poboru energii elektrycznej.

Konsumenty zgłaszali skargi i występowali o udzielenie porad i pomocy w dochodzeniu roszczeń od operatorów telewizji kablowej, jak też w obronie przed nie uzasadnionymi roszczeniami operatorów sieci telekomunikacyjnej (zawyżone rachunki, żądanie zapłaty za usługi po rozwiązaniu umowy, żądanie zapłaty kar umownych z tytułu przedterminowego rozwiązania umowy lub zwłoki w zwrocie sprzętu po rozwiązaniu umowy w sytuacji np. likwidacji punktów obsługi klienta). Rzecznik pomagał też konsumentom w redagowaniu wniosków do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o przeprowadzenie postępowania mediacyjnego z operatorem telekomunikacyjnym.

Udzielane przez rzecznika porady dotyczyły nienależytego wykonania usług przewozowych (odwołanie lotu przez przewoźnika, zagubienie bagażu przez przewoźnika lotniczego).

O poradę i pomoc rzecznika zwracali się też konsumenci w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług remontowo – budowlanych (remont budynku mieszkalnego, remont dachu budynku, montaż okien i drzwi, montaż bramy do posesji).

O pomoc do rzecznika zwrócili się konsumenci w sprawie nienależytego wykonania usług pralniczych (zniszczenie odzieży: kurtki zimowej, sukni ślubnej, płaszcza, garnituru).

Udzielane konsumentom porady i informacje prawne w znacznej liczbie przypadków dotyczyły naruszenia przez przedsiębiorców przepisów ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.). O poradę i pomoc prawną w wyegzekwowaniu przysługujących wobec przedsiębiorców roszczeń zwracali się nabywcy różnych towarów (sprzętu gospodarstwa domowego, wyposażenia wnętrz, sprzętu komputerowego, obuwia, materiałów budowlanych, okien, drzwi, mebli kuchennych z montażem, aparatów telefonicznych komórkowych i stacjonarnych, samochodów osobowych i części zamiennych do tych samochodów), którzy nie otrzymali od sprzedawców lub producentów odpowiedzi na złożone reklamacje lub których reklamacje nie zostały przez sprzedawcę lub producenta uwzględnione.

O poradę do rzecznika zwracali się konsumenci w sprawach dotyczących umów developerskich. W jednym przypadku konsument domagał się od developera zapłaty kary umownej z tytułu znacznego przekroczenia terminu przeniesienia własności lokalu. W pozostałych przypadkach porady i informacje prawne dotyczyły kwestii związanych z przedłożoną przez developera propozycją zawarcia aneksów do umów, na mocy których miało nastąpić podwyższenie uzgodnionych wcześniej i w wielu przypadkach już uiszczonych w całości cen będących w budowie lokali.

Rzecznik udzielił porad i pomagał w redagowaniu pism konsumentom, którzy zawarli umowy poza lokalem przedsiębiorstwa. Jedną z umów dotyczyła zakupu na raty sprzętu rehabilitacyjnego, który nie posiadał właściwości, opisanych przez przedstawiciela firmy w toku prezentacji. Konsument stwierdził niezgodność zakupionego sprzętu z umową po upływie 10- dniowego terminu uprawniającego do odstąpienia od umowy na podstawie

przepisów ustawy z dnia 2 marca 2002 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 z późn. zm.) i po tym terminie zwrócił sprzęt do siedziby przedsiębiorcy. W pozostałych przypadkach umowy dotyczyły zakupu drzwi wewnętrznych z montażem. Właściciele bądź najemcy lokali mieszkalnych w budynkach spółdzielni mieszkaniowych zawarli z przedstawicielami firm umowy po uzyskaniu od nich informacji, iż działają oni w porozumieniu lub na zlecenie spółdzielni mieszkaniowej. W dniu zawarcia umowy konsumenci wpłacali do rąk przedstawicieli zaliczki, po czym dowiadywali się, iż wcześniej dokonywane wymiany drzwi przez tę lub działającą na podobnych zasadach firmę były wykonywane niewłaściwie (drzwi złej jakości, wady montażu), zaś wyegzekwowanie naprawy lub wymiany okazało się niemożliwe. W związku z tym konsumenci zwracali się o informacje dotyczące możliwości rozwiązania umowy i otrzymania od przedsiębiorcy wpłaconych zaliczek.

Strukturę udzielanych porad przedstawia poniższa tabela :

Wyszczególnienie	Ogółem
I. Usługi ogółem, w tym :	150
bankowe	12
ubezpieczeniowe	18
systemy argentyńskie	2
telekomunikacyjne	38
dostawa energii (prąd, gaz, woda)	10
motoryzacyjne (serwis)	5
turystyczne	1
pralnicze	4
remontowo-budowlane	41
usługi optyczne	2
fotograficzne	1
zegarmistrzowskie	2
edukacyjne	1
naprawa sprzętu RTV	3
przewozowe	9
pocztowe	1
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym :	204
wyposażenie wnętrz (AGD, RTV, inne)	50
obuwie	36
odzież	8
samochody i części zamienne do samochodów	15
materiały budowlane	13
okna, drzwi	12
meble	11
aparaty telefoniczne (stacjonarne, komórkowe)	4
sprzęt komputerowy	20
aparaty fotograficzne	1
sprzęt sportowy	1
sprzęt rehabilitacyjny	5
wyroby jubilerskie	2
artykuły spożywcze	3
nieruchomości, lokale	23
III. Umowy poza lokalem i na odległość	4

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

Kierowane przez rzecznika pisemne wystąpienia do przedsiębiorców dotyczyły roszczeń konsumentów z tytułu umów o świadczenie usług : umowy ubezpieczenia na życie, umowy o przyłączenie do sieci telekomunikacyjnej i umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, umowy o wykonanie usługi fotograficznej, umowy o naprawę telewizora oraz z tytułu umów sprzedaży : artykułów wyposażenia wnętrz (sprzęt AGD i RTV), okien, drzwi, blachy trapezowej, kotłów centralnego ogrzewania, mebli kuchennych, lokalu mieszkalnego, sprzętu komputerowego i obuwia.

Pisemne wystąpienie zostało przez rzecznika skierowane do zakładu ubezpieczeń o udzielenie wyjaśnień w sprawie odmowy wypłaty odszkodowania konsumentce z tytułu nagłego zgonu ubezpieczonego małżonka. Wątpliwości powstały na tle interpretacji postanowień ogólnych warunków ubezpieczenia, zgodnie z którymi stosowne odszkodowanie przysługiwało osobie uprawnionej w przypadku śmierci ubezpieczonego spowodowanej zawałem serca lub krwotokiem śródmózgowym. W myśl definicji zawartej w ogólnych warunkach przez zawał serca należało rozumieć martwicę części mięśnia sercowego spowodowaną nagłym zmniejszeniem dopływu krwi do tej części. Z uwagi na odstępianie od przeprowadzenia sekcji zwłok i brak dokumentacji medycznej w tym zakresie a także na niejednoznaczne wskazanie w dokumentach przyczyny zgonu ubezpieczonego koniecznym było wyjaśnienie tej kwestii w oparciu o dokumenty będące w posiadaniu zakładu ubezpieczeń. Wskutek interwencji rzecznika konsumentów oraz rzecznika ubezpieczonych zakład dokonał ponownej analizy dokumentów, jednakże nie zmienił swojego stanowiska i odmówił wypłaty odszkodowania argumentując odmowę brakiem wskazania w karcie wypadku jako przyczyny zgonu zawału serca.

Rzecznik przedstawił swoją opinię na piśmie i wezwał przedsiębiorcę telekomunikacyjnego do zajęcia stanowiska w sprawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych poza lokalem przedsiębiorcy. Z przedłożonych dokumentów wynikało, iż konsument podpisał umowę na druku wręczonym mu przez przedstawiciela przedsiębiorcy po uprzednim uzyskaniu od niego zapewnienia, iż zawierana umowa nie wyłączy ani też nie ograniczy uprawnień konsumenta wynikających z dotychczasowego abonamentu, w ramach którego konsument korzystał z darmowych rozmów wieczorami i w weekendy. Okoliczności te wskazywały na zawarcie umowy pod wpływem błędu, który został przez konsumenta stwierdzony po otrzymaniu faktury obciążającej go za rozmowy prowadzone wieczorami i w weekendy. Konsument niezwłocznie złożył firmie oświadczenie o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia o zawarciu umowy pod wpływem błędu, które zostało przez tę firmę potraktowane jako wypowiedzenie umowy. Konsument otrzymał kolejne faktury za rozmowy do czasu upływu miesięcznego okresu wypowiedzenia a następnie wezwanie do zapłaty należności, po którym, obawiając się dodatkowych kosztów, dokonał ich zapłaty na rzecz przedsiębiorcy. W odpowiedzi na pismo rzecznika przedsiębiorca podtrzymał swoje wcześniejsze stanowisko i zaprzeczył, iż doszło do zawarcia umowy pod wpływem błędu. Po zapoznaniu się z treścią pisma przedsiębiorcy konsument zrezygnował z dochodzenia uiszczonych kwot.

Pisemna interwencja została skierowana do przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w sprawie zwłoki w przyłączeniu konsumenta do sieci telekomunikacyjnej. Od zawarcia przez konsumenta w 2000 r. stosownej umowy, pomimo upływu terminu realizacji przyłącza, jego budynek nie został przyłączony do sieci bez podania przyczyn zwłoki. Wskutek wystąpienia rzecznika, konsumentowi zostały udzielone szczegółowe informacje dotyczące realizacji inwestycji oraz przyznane odszkodowanie z tytułu niewykonania umowy a także rekompensata za zniszczenia w jego posesji spowodowane realizacją inwestycji.

Rzecznik zwrócił się z pismem do operatora telefonii komórkowej o zajęcie stanowiska w przedstawionej przez konsumenta sprawie aneksu do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Na podstawie przedłożonych dokumentów rzecznik stwierdził nieprawidłowości w zawarciu aneksu do umowy, na mocy którego przedsiębiorca domagał się od konsumenta zapłaty kary umownej z tytułu niedotrzymania określonych w nim warunków. Zdaniem rzecznika z przyczyn formalnych nie doszło do zawarcia aneksu, a tym samym do zmiany warunków pierwotnej umowy. Nie było w związku z tym podstaw do żądania zapłaty przez konsumenta kwot wynikających z treści aneksu. Opinie rzecznika nie podzielił jednak przedsiębiorca, który podtrzymał stanowisko wyrażone w odpowiedzi na reklamację konsumenta.

Rzecznik wezwał przedsiębiorcę telekomunikacyjnego do zapłaty konsumentowi kwoty z tytułu uchylenia się przez niego od skutków pranych oświadczenia woli zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz zakup modemu do łączności internetowej i karty pod wpływem błędu. Zgodnie z zapewnieniem sprzedawcy zaoferowana konsumentowi karta miała współpracować z modemem i posiadanym przez konsumenta komputerem. Po zainstalowaniu sprzętu okazało się, że komputer nie współpracuje z modemem, a wręcz następowało jego blokowanie. Po nieskutecznych próbach instalacji sprzętu konsument powziął wiadomość, iż zakupiona przez niego karta oraz modem są przeznaczone do współpracy z komputerami przenośnymi typu laptop, nie zaś z komputerami stacjonarnymi. Konsument złożył sprzedawcy oświadczenie o uchyleniu się od skutków prawnych umowy sprzedaży zawartej pod wpływem błędu i zażądał zwrotu zapłaconych na podstawie tej umowy opłat. Sprzedawca odmówił zapłaty konsumentowi żądanych przez niego kwot, powołując się na postanowienia umowy oraz obowiązującego u przedsiębiorcy regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych, które nie przewidywały możliwości rozwiązania umowy z takiej przyczyny. Po przedstawieniu przez rzecznika stanowiska przedsiębiorca nawiązał kontakt z konsumentem i zawarł z nim ugodę polegającą na dostosowaniu sprzętu do łączności internetowej do posiadanego przez konsumenta komputera.

Pisemne wystąpienie zostało skierowane do przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w związku z wezwaniem konsumenta do zapłaty kary umownej za zerwanie umowy. Na podstawie przedstawionych przez konsumenta faktów i dokumentów rzecznik ustalił, iż na mocy zawartej przez strony umowy o świadczenie usługi linia cyfrowa ISDN konsument korzystał z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez przedsiębiorcę. W związku z brakiem możliwości korzystania z Internetu na istniejącej linii, w uzgodnieniu z pracownikiem przedsiębiorcy telekomunikacyjnego konsument złożył oświadczenie o rozwiązaniu umowy zawierając jednocześnie umowę o świadczenie telefonicznych usług powszechnych. Rozpoczęcie świadczenia tych usług miało nastąpić w następnym dniu od daty podpisania umowy. Termin ten nie został przez przedsiębiorcę dotrzymany, natomiast konsument został obciążony kwotą z tytułu zerwania poprzedniej umowy. Żądanie zapłaty tej kwoty nie znajdowało uzasadnienia w zaistniałej sytuacji a także w postanowieniach łączącej strony umowy i obowiązującego u przedsiębiorcy regulaminu świadczenia usług, które nie przewidywały zapłaty kary w opisanym przypadku. Wskutek interwencji rzecznika przedsiębiorca zmienił swoje stanowisko w sprawie i anulował karę.

Rzecznik zwrócił się do przedsiębiorcy o ustosunkowanie się do przedstawionych przez konsumenta faktów, w świetle których nienależycie została wykonana usługa fotograficzna. W wyniku popełnionych przez przedsiębiorcę błędów doszło do prześwietlenia powierzonego do wywołania filmu. W odpowiedzi na wystąpienie rzecznika przedsiębiorca nie potwierdził tych faktów podnosząc, iż film został powierzony przez konsumenta do wywołania w nieoryginalnej kasetce, co mogło spowodować jego narażenie podczas pakowania na działanie promieni słonecznych, które doprowadziło do prześwietlenia filmu. Ze względu na brak możliwości jednoznacznego ustalenia przyczyn z powodu upływu czasu od wykonania

usługi, przedsiębiorca zaproponował częściową rekompensatę w postaci nowego filmu i jego bezpłatnego wywołania. Konsument nie wyraził zgody na tę propozycję, ale też nie sprecyzował swoich roszczeń i nie ustosunkował się do wyjaśnień przedsiębiorcy.

Rzecznik wystąpił do przedsiębiorcy w sprawie nie załatwionej reklamacji naprawy telewizora. W powierzonym przedsiębiorcy odbiorniku nie zostały usunięte wady, które konsument wskazał przy zawarciu umowy. Konsument zapłacił przedsiębiorcy umówione wynagrodzenie w dniu odbioru telewizora po rzekomej naprawie, po czym stwierdził, iż dotychczasowe wady występują nadal. Niezwłocznie złożył usługodawcy reklamację, która nie została przez niego rozpatrzona, pomimo wyznaczenia terminu na piśmie. Przedsiębiorca nie odpowiedział też na pismo rzecznika.

Rzecznik zwrócił się do przedsiębiorcy o załatwienie reklamacji pralki. Konsumentka domagała się jej wymiany z powodu niezgodności z umową, bowiem wielokrotne próby naprawy w ramach gwarancji nie doprowadziły do skutecznego usunięcia istniejących wad. Przedsiębiorca nie ustosunkował się do roszczenia klientki w terminie 14 dni od daty złożenia reklamacji, zaś po tym terminie odmówił jego zadośćuczynienia. Po wyjaśnieniu przez rzecznika mających w tym przypadku zastosowanie przepisów ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego strony podjęły rozmowy w celu ugodowego załatwienia sprawy. O wynikach tych rozmów rzecznik nie został poinformowany.

Pisemne wystąpienie zostało przez rzecznika skierowane do przedsiębiorcy w związku z nie załatwieniem w terminie reklamacji kuchni gazowej. Reklamacja dotyczyła niezgodności kuchni z umową polegającej na niemożności zapalania dwóch palników przy użyciu zapalarki. Konsumentka domagała się od sprzedawcy wymiany kuchni na nową, zgodną z umową. W terminie 14 dni od daty złożenia reklamacji sprzedawca nie ustosunkował się do żądania konsumentki. Wskutek interwencji rzecznika sprzedawca skontaktował się z konsumentką celem uzgodnienia terminu wymiany kuchni.

Rzecznik zwrócił się do przedsiębiorcy z pisemnym wezwaniem do zapłaty na rzecz konsumenta należnej mu kwoty z tytułu odstąpienia od umowy sprzedaży amplitunera. Konsument odstąpił od umowy z powodu braku możliwości doprowadzenia do stanu zgodnego z umową zakupionego urządzenia. Niezgodność z umową polegała na wzajemnym zakłócaniu się amplitunera z zakupionym u tego sprzedawcy odtwarzaczem DVD. Celem zakupu przez konsumenta wskazanego przez sprzedawcę amplitunera było jego współdziałanie z posiadanym już odtwarzaczem DVD. Przedsiębiorca nie uznał roszczeń konsumenta. Odmówił też rzecznikowi zapłaty na rzecz konsumenta żądanej kwoty.

Rzecznik wystąpił do przedsiębiorcy z pisemnym wezwaniem do zapłaty na rzecz konsumenta kwoty należnej z tytułu uiszczonej przez niego ceny okien z montażem na mocy postanowień umowy, od której konsument odstąpił na podstawie przepisów cytowanej wyżej ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego. Przedsiębiorca nie ustosunkował się do roszczeń konsumenta w ustawowym terminie, zaś po wielokrotnych wezwaniach do zapłaty odmówił uznania tych roszczeń.

Pisemne wystąpienie zostało skierowane do przedsiębiorcy, który nie uznał zgłoszonej przez konsumentkę reklamacji okna. Reklamacja dotyczyła niezgodności okna z umową, polegającej na występowaniu drobnych czarnych plam na zewnętrznej stronie szyby. Konsumentka domagała się wymiany okna na nowe zgodne z umową. Sprzedawca nie uznał reklamacji i odmówił spełnienia roszczenia konsumentki, uzasadniając swoje stanowisko faktem nie zgłoszenia przedmiotowej niezgodności w dniu montażu i podpisaniu przez konsumentkę protokołu odbioru bez żadnych zastrzeżeń z jej strony. Z przedstawionych przez konsumentkę wyjaśnień wynikało, iż montaż miał miejsce w późnych godzinach wieczornych. Zamontowane przez sprzedawcę okna były znacznie zabrudzone, co stanowiło

dodatkowe utrudnienie stwierdzenia istniejącej niezgodności. Wskutek interwencji rzecznika przedsiębiorca spełnił żądanie konsumentki.

Rzecznik wystąpił do przedsiębiorcy o ponowne przeanalizowanie sprawy dotyczącej odmowy uznania reklamacji drzwi drewnianych. Z ustalonego na podstawie przedłożonych przez konsumenta dokumentów stanu faktycznego wynikało, iż przedsiębiorca odmawiając spełnienia roszczeń konsumenta naruszył przepisy ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, bowiem swoje stanowisko przedstawił dopiero po kolejnym wezwaniu do wymiany reklamowanych w terminie drzwi, a zatem po upływie 14 dni od daty złożenia reklamacji. Przedsiębiorca nie uznał argumentów przedstawionych w piśmie rzecznika, zaprzeczył też przedstawionym przez konsumenta faktom. Konsument rozważył kwestię skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego.

Rzecznik zwrócił się do dwóch przedsiębiorców o załatwienie reklamacji drzwi zewnętrznych do budynku mieszkalnego. Reklamacje zostały zgłoszone przez konsumentów w związku ze stwierdzoną niezgodnością drzwi z umową. W jednym z omawianych przypadków niezgodność polegała na pęknięciu powłoki, którą były pokryte drzwi oraz pojawieniu się pęcherzy powietrza pod powłoką i odpryskiwaniu powierzchni od strony wewnętrznej. Sprzedawca nie ustosunkował się do reklamacji, pomimo dwukrotnych pism konsumenta i wyznaczenia terminu wymiany drzwi. Po interwencji rzecznika sprzedawca rozpatrzył reklamację i dokonał wymiany wadliwych drzwi. W drugim przypadku skrzydło drzwiowe w dolnej części nie przylegało do ościeżnicy, co powodowało powstanie szczeliny po ich zamknięciu. Sprzedawca przekazał reklamację producentowi nie informując konsumentki o dokonanych czynnościach. W odpowiedzi na pismo rzecznika sprzedawca poinformował o dokonaniu oględzin zamontowanych drzwi i potwierdził istnienie zgłoszonej przez konsumentkę niezgodności, stwierdzając jednocześnie, iż niezgodność nie dotyczy dokonanego przez sprzedawcę montażu a wynika z wadliwej konstrukcji, za którą jego zdaniem, odpowiedzialność ponosi producent. W kolejnym piśmie rzecznik ponownie wezwał sprzedawcę do wymiany wadliwych drzwi, wyjaśniając, iż zobowiązaniem wobec konsumentki jest wyłącznie sprzedawca stosownie do przepisów ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, jak też na podstawie udzielonej konsumentce gwarancji. Nie odpowiadając na to pismo rzecznikowi sprzedawca zaspokoił roszczenia konsumentki.

Przedmiotem pisemnej interwencji rzecznika było wezwanie przedsiębiorcy do ponownego rozpatrzenia zgłoszonej przez konsumenta reklamacji blachy ocynkowanej, na której wystąpiła korozja. Przedsiębiorca nie uznał reklamacji stwierdzając, iż przyczyną korozji było niewłaściwe składowanie blachy. Konsument podnosił, iż sprzedawca nie udzielił mu żadnych informacji co do szczegółowego sposobu przechowywania blachy, a zatem nie mógł z tego powodu ponosić ujemnych konsekwencji. Przychyłając się do stanowiska konsumenta rzecznik wystąpił do przedsiębiorcy o ustosunkowanie się do przedstawionych w piśmie faktów. W odpowiedzi na pismo przedsiębiorca podtrzymał dotychczasowe stanowisko i odmówił uwzględnienia reklamacji.

Rzecznik skierował pisemne wystąpienia do dwóch przedsiębiorców, którzy odmówili uznania reklamacji kotłów centralnego ogrzewania. Reklamacje zostały zgłoszone przez konsumentów do producentów kotłów na podstawie udzielonych przez nich gwarancji. W jednym przypadku producent podjął się próby naprawy kotła, pomimo żądania przez konsumenta jego wymiany, która w efekcie doprowadziła do całkowitego zniszczenia kotła. Producent odmówił wymiany kotła, stwierdzając, iż ujawnione wady były wynikiem niewłaściwej eksploatacji i konserwacji, zaś próba naprawy została podjęta w uzgodnieniu z konsumentem w ramach odrębnej umowy. W odpowiedzi na pismo rzecznika producent podtrzymał wcześniej wyrażone stanowisko i odmówił uznania reklamacji. Konsument zrezygnował z dochodzenia roszczeń przed sądem. W drugim przypadku przyczyną nie

uznania reklamacji przez przedsiębiorcę była niewłaściwa jakość wykorzystywanej do ogrzewania wody, która przekraczała dopuszczalne normy, w szczególności w zakresie chlorków. Konsument, po przesłaniu mu stanowiska producenta, nie odniósł się do przedstawionych przez niego faktów.

Pisemna interwencja została skierowana do sprzedawcy mebli kuchennych z montażem, który nie ustosunkował się do zgłoszonej przez konsumentkę niezgodności mebli z umową. Przedsiębiorca nie odpowiedział też na pismo rzecznika.

Rzecznik zwrócił się do developera o zapłatę kary umownej z tytułu zwłoki w wydaniu konsumentowi lokalu mieszkalnego wybudowanego ze środków wpłaconych przez konsumenta. W odpowiedzi na pismo rzecznika przedsiębiorca wyjaśnił, iż uchybienie terminu nastąpiło z przyczyn od niego niezależnych, w tym z winy organu administracji właściwego w sprawie wydania decyzji o dopuszczeniu budynku do użytkowania. Wskazane przez przedsiębiorcę okoliczności nie znalazły potwierdzenia w przedłożonych przez konsumenta dokumentach. Z treści decyzji administracyjnej wynikało bowiem, iż organ wydał decyzję w ustawowym terminie, natomiast wniosek przedsiębiorcy został złożony ze znacznym przekroczeniem terminu określonego w umowie. Konsument nie zaakceptował przedstawionych przez developera propozycji ugody i zwrócił się do rzecznika o pomoc w zredagowaniu stosownego pozwu do sądu.

Pisemne interwencje zostały skierowane do sprzedawcy i producenta sprzętu komputerowego. Jedna dotyczyła usunięcia z karty gwarancyjnej postanowień niezgodnych z obowiązującymi przepisami prawa, zaś druga nie uzgodnionej z klientem odpłatnej naprawy sprzętu. W obu przypadkach stanowisko rzecznika zostało uwzględnione.

Rzecznik zakwestionował odrzucenie przez sprzedawcę reklamacji obuwia w oparciu o opinię rzeczoznawcy, która nie znajdowała uzasadnienia w przedstawionych przez konsumentkę okolicznościach. Wskutek interwencji rzecznika sprzedawca uwzględnił żądanie konsumentki wymiany obuwia na nowe.

W pisemnych wystąpieniach do przedsiębiorców rzecznik wzywał do udzielenia wyjaśnień w sprawach zgłoszonych przez konsumentów bądź też do dobrowolnego spełnienia ich uzasadnionych roszczeń, wskazując przepisy prawa lub postanowienia umów, stanowiące podstawę kierowanych do przedsiębiorców wniosków. W odpowiedzi na pisma rzecznika przedsiębiorcy w większości przypadków przedstawiali swoje stanowiska w sprawie, udzielali dodatkowych informacji i wyjaśnień a także w kilku przypadkach uwzględnili roszczenia konsumentów.

Strukturę wystąpień do przedsiębiorców przedstawia tabela, zamieszczona poniżej :

Wyszczególnienie	Ogółem	Załatwione pozytywnie	Załatwione negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi ogółem, w tym	7	2	3	2
ubezpieczeniowe	1		1	
telekomunikacyjne	4	2	2	
naprawy sprzętu RTV	1			1
fotograficzne	1			1
II. Umowy sprzedaży ogółem,	16	10	5	1
w tym :				
wyposażenie wnętrz (sprzęt AGD, RTV)	3	2	1	
obuwie	1	1		
okna, drzwi	5	3	2	
sprzęt komputerowy	2	2		
lokale	1	1		
materiały budowlane	1	1		
kotły co	2		2	
meble	1			1

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczącego się postępowania.

Powództwa zostały skierowane do sądu cywilnego w sześciu sprawach : o nakazanie usunięcia wad montażu bramy do posesji, o nakazanie usunięcia wad montażu gazowego podgrzewacza wody, trzy pozwy o zapłatę tytułem zwrotu uiszczonej ceny w związku z odstąpieniem od umowy sprzedaży sprzętu RTV, umowy sprzedaży okien, umowy sprzedaży blachy trapezowej oraz o zapłatę kary umownej z tytułu zwłoki w przekazaniu lokalu mieszkalnego. Wyżej wymienione pozwy zostały wniesione przez konsumentów na podstawie wyjaśnień rzecznika i opracowanych przez niego pism procesowych. Powództwa w sprawie o zapłatę kwoty z tytułu odstąpienia od umowy sprzedaży sprzętu RTV oraz o nakazanie usunięcia wad montażu gazowego podgrzewacza wody zostały w całości uwzględnione, a wyroki w tych sprawach stały się prawomocne. Rzecznik nie posiada informacji o toku postępowań sądowych w pozostałych sprawach.

4. Wnioski końcowe.

W oparciu o przedstawione przez konsumentów w 2006 r. sprawy można stwierdzić, iż przedsiębiorcy w swojej działalności nie respektują praw konsumentów. W wielu przypadkach miało miejsce ignorowanie obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa. Przedsiębiorcy nie udzielali konsumentom wyczerpujących i rzetelnych informacji, dotyczących sprzedawanych towarów lub świadczonych przez nich usług, a wręcz udzielali informacji wprowadzających w błąd konsumentów, wykorzystując ich słabszą pozycję na rynku, wynikającą z wieku bądź z nieznamośności funkcjonowania nabywanych towarów lub usług. Udzielali też nieprawdziwych informacji w zakresie przepisów prawnych dotyczących zwłaszcza sprzedaży konsumenckiej, wymagając od konsumentów dołączenia do składanych reklamacji kart gwarancyjnych, pod rygorem odmowy ich przyjęcia.