

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W MIŃSKU MAZOWIECKIM  
W ROKU 2005**

**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.

Miejszem 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 środę w godzinach 12<sup>00</sup>-17<sup>00</sup> i w czwartek w godzinach 8<sup>00</sup>-13<sup>00</sup>.

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.**

Udzielane konsumentom porady i informacje prawne dotyczyły problematyki związanej z odpowiedzialnością przedsiębiorców z tytułu rękojmi z umowy o dzieło a także z odpowiedzialnością sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową na podstawie 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 zwracali się nabywcy różnych towarów ( obuwia, odzieży, sprzętu gospodarstwa domowego, wyposażenia wnętrz, sprzętu komputerowego, aparatów telefonicznych komórkowych i stacjonarnych), którzy po złożeniu reklamacji nie otrzymali od sprzedawcy odpowiedzi lub zadośćuczynienia ich żądaniom. Wiele skarg dotyczyło braku możliwości wyegzekwowania przez konsumentów naprawy lub wymiany obuwia z powodu likwidacji sklepu, w którym je zakupili.

O porady prawne zwracali się również konsumenci, którzy dokonali zakupu okien, drzwi i materiałów budowlanych, które okazały się niezgodne z umową. Porady polegały w tych przypadkach na udzielaniu informacji o przysługujących konsumentom uprawnieniach w oparciu o konkretny stan faktyczny. Z porad rzecznika korzystali konsumenci, którzy zawarli umowy sprzedaży mebli kuchennych z montażem, realizowanych na podstawie projektów sporządzanych przez przedsiębiorcę, wpłacili całość lub znaczącą część ceny i którzy domagali się wykonania umowy lub zwrotu wpłaconych kwot po złożeniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Pomocy prawnej udzielono nabywcom samochodów osobowych, którzy domagali się skutecznej naprawy aut w ramach odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową, bądź też udzielonej im gwarancji. Z porad rzecznika korzystali też właściciele samochodów osobowych w związku z nienależytym wykonaniem przez przedsiębiorców naprawy pojazdów ( w tym m. inn. samochodu uszkodzonego w wyniku kolizji drogowej ), wykonania w samochodzie instalacji gazowej, nieskutecznego usunięcia wady silnika. O pomoc prawną zwrócił się konsument, któremu przedsiębiorca odmówił wydania samochodu powierzonego do naprawy do czasu zapłacenia kwoty z tytułu wykonania usług w zakresie nie objętym umową i nie uzgodnionym uprzednio z konsumentem. O poradę i pomoc w redagowaniu pism do przedsiębiorców zwrócili się nabywcy części do samochodów( akumulator, filtr oleju, antena radiowa ), którym

sprzedawcy odmawiali ich wymiany lub naprawy w związku z ujawnioną niezgodnością tych części z umową.

Konsumenci zwracali się o interpretację przepisów ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim ( Dz. U. Nr 100, poz. 1081 z późn.zm. ) oraz postanowień umów bądź ich projektów w związku z zamiarem zawarcia umowy kredytu bankowego albo możliwości odstąpienia lub rozwiązania takiej umowy ( w tym możliwości odstąpienia od umowy kredytu bankowego zawartego przez osobę znajdującą się w stanie wyłączającym świadome powzięcie decyzji o zaciągnięciu kredytu ).

Udzielane przez rzecznika porady dotyczyły również umów konsorcjum w tzw. systemie argentyńskim a także usług finansowych oferowanych przez inne niż banki podmioty gospodarcze.

O poradę i pomoc prawną występowali najemcy lokali, kwestionujący wysokość opłat za dostawę wody i odprowadzanie ścieków oraz rozliczeń z tytułu dostarczania energii cieplnej.

Konsumenci 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, obciążanie konsumentów kwotami za rozmowy w weekendy i wieczorami pomimo zawarcia umowy o abonament obejmujący darmowe weekendy i wieczory ). Wiele skarg dotyczyło obciążania konsumentów nieuzasadnionymi kwotami za połączenia w ramach sieci telefonii stacjonarnej oraz wezwań do zapłaty tych kwot przez firmy windykacyjne, na rzecz których przedsiębiorstwo telekomunikacyjne dokonało cesji wierzytelności bez zgody konsumentów oraz przed zakończeniem postępowania wyjaśniającego w sprawie. Rzecznik pomagał też konsumentom w redagowaniu wniosków do Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty o przeprowadzenie postępowania mediacyjnego z operatorem telekomunikacyjnym. Niestety we wszystkich sprawach operator nie wyraził zgody na ten tryb załatwienia sporu.

Skargi konsumentów dotyczyły też firm ubezpieczeniowych, które odmówiły wypłaty odszkodowania: studentowi z tytułu polisy od następstw nieszczęśliwych wypadków, właścicielom samochodów osobowych z tytułu ubezpieczenia AC oraz ubezpieczenia OC, bądź też przyznały odszkodowanie w niepełnej wysokości.

O poradę i pomoc rzecznika zwracali się też konsumenci w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług remontowo – budowlanych ( remont dachu budynku, zniszczenie terakoty na balkonie w związku z wykonywaniem remontu budynku wielorodzinnym remonty lokali mieszkalnych ).

Rzecznik udzielał porad i pomagał w redagowaniu pism konsumentom, którzy zawarli umowy poza lokalem przedsiębiorstwa. Umowy dotyczyły wymiany drzwi. Konsumenci ( właściciele bądź najemcy lokali mieszkalnych w budynkach spółdzielni mieszkaniowych ) zawierali je po uzyskaniu informacji od przedstawicieli przedsiębiorców, iż działają oni w porozumieniu lub na zlecenie spółdzielni mieszkaniowej. W dniu zawarcia umowy konsumenci wpłacali do rąk przedstawicieli zaliczki w kwocie 100-150 zł., 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 informację o możliwości rozwiązania umowy i otrzymania od przedsiębiorcy wpłaconych zaliczek. O udzielenie porady zwróciła się też konsumentka, która umowę poza lokalem przedsiębiorstwa o dostawę sprzętu rehabilitacyjnego zawarła w przekonaniu, iż podpisuje ankietę po przeprowadzeniu rozmowy z przedstawicielką firmy prowadzącej badania opinii publicznej w przedmiocie ochrony zdrowia.

Udzielane w wyżej wymienionym zakresie informacje i porady prawne obejmowały wyjaśnienia przepisów prawnych, w szczególności cytowanej wyżej ustawy o szczególnych

warunkach sprzedaży konsumenckiej i związanych z nią instytucji prawa cywilnego, w tym zasad zawierania i wykonywania umów a także zasad odpowiedzialności z tytułu rękojmi, gwarancji, niezgodności towaru z umową oraz z tytułu niewykonania bądź nienależytego wykonania umowy. Informacje dotyczyły także przepisów z zakresu prawa telekomunikacyjnego, w szczególności ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne ( Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm. ) oraz przepisów wykonawczych do tej ustawy, w tym dotyczących trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej. Informacje i porady dotyczyły też przepisów prawnych z zakresu ubezpieczeń majątkowych i osobowych, w tym obowiązkowych ubezpieczeń komunikacyjnych. Pomoc rzecznika polegała na redagowaniu pism reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od umowy bądź też wezwań do dobrowolnego spełnienia roszczeń. Informacje, porady prawne oraz pomoc konsumentom udzielane były w Starostwie Powiatowym w Mińsku Mazowieckim, zaś w sprawach nie budzących wątpliwości i nie wymagających zapoznania się z dokumentami udzielano porad telefonicznych. W sprawach wymagających dodatkowych ustaleń i wyjaśnień konieczne były wystąpienia telefoniczne i pisemne do przedsiębiorców. W czterech przypadkach rzecznik udzielił konsumentom pisemnych interpretacji i wyjaśnień przepisów prawnych w zgłoszonych przez nich sprawach.

Strukturę udzielanych porad przedstawia poniższa tabela :

Wyszczególnienie	Ogółem
I. Usługi ogółem, w tym :	112
Bankowe	7
Finansowe	2
Ubezpieczeniowe	7
systemy argentyńskie	4
telekomunikacyjne	47
dostawa energii ( prąd, gaz, woda )	9
motoryzacyjne (serwis)	7
turystyczne	1
pralnicze	1
remontowo-budowlane	21
usługi jubilerskie	1
naprawa sprzętu RTV	2
przewozowe	3
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym :	117
Wyposażenie wnętrz (AGD, RTV, inne)	28
Obuwie	9
Odzież	22
samochody i części zamienne do samochodów	7
materiały budowlane	3
okna, drzwi	16
meble	13
aparaty telefoniczne ( stacjonarne, komórkowe )	12
sprzęt komputerowy	9
aparaty fotograficzne	2
sprzęt sportowy	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	6

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

Interwencje rzecznika kierowane do przedsiębiorców, poza omówionymi wyżej w pkt 1 sprawozdania, dotyczyły roszczeń konsumenta z tytułu umowy ubezpieczenia pojazdu mechanicznego, roszczeń uczestnika konsorcjum w tzw. systemie argentyńskim, reklamacji zawyżonych faktur wystawianych przez operatora telekomunikacyjnego, roszczeń konsumentów z tytułu nienależytego wykonania usług remontowo - budowlanych, usługi przewozu, odpowiedzialności sprzedawców tytułu niezgodności towaru z umową ( sprzęt AGD i RTV, odzież, obuwie, okna, drzwi, sprzęt komputerowy, aparat telefoniczny komórkowy ) a także odpowiedzialności przedsiębiorcy z tytułu umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa ( montaż drzwi wejściowych ).

Pisemna interwencja została skierowana do towarzystwa ubezpieczeniowego, które obniżyło kwotę odszkodowania należnego konsumentowi z tytułu szkody komunikacyjnej ( uszkodzenie samochodu osobowego uczestniczącego w kolizji drogowej ). Jako podstawę obniżenia odszkodowania firma ubezpieczeniowa wskazała postanowienie ogólnych warunków ubezpieczenia AUTOCASCO, zgodnie z którym kwota ustalonego odszkodowania ulega zmniejszeniu o wskazaną procentowo wysokość, jeżeli przy badaniu okoliczności szkody zostało stwierdzone, że kierujący pojazdem dopuścił się rażącego naruszenia przepisów o ruchu drogowym. W postanowieniu tym zostały wymienione enumeratywnie przypadki uznawane za rażące naruszenie tych przepisów. Naruszenie przez konsumenta przepisów o ruchu drogowym nie mieściło się w katalogu przypadków zamieszczonych przez ubezpieczyciela w ogólnych warunkach ubezpieczenia AUTOCASCO, a zatem brak było podstaw do obniżenia należnego konsumentowi odszkodowania. Ubezpieczyciel nie uznał odwołania konsumenta. Oddział towarzystwa ubezpieczeniowego, który był właściwy do wypłaty odszkodowania nie zgodził się także z opinią rzecznika i potwierdził dotychczasowe stanowisko o braku podstawy do wyrównania konsumentowi odszkodowania. Decyzja oddziału została natomiast zmieniona przez centralę towarzystwa i w konsekwencji konsumentowi wypłacono sporną kwotę.

Rzecznik przedstawił swoje stanowisko i wezwał firmę działającą w systemie argentyńskim do zwrotu konsumentowi kwoty w związku ze złożeniem przez niego oświadczenia o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu. Umowa została zawarta w oparciu o informacje zawarte w ulotce reklamowej oraz udzielone przez przedstawicielkę firmy jako umowa pożyczki z przeznaczeniem na modernizację budynku mieszkalnego. Pożyczka miała zostać konsumentowi udzielona w krótkim terminie po wpłaceniu przez niego kwoty z tytułu opłat manipulacyjnych. Konsument nie został zapoznany z postanowieniami formularza umowy, który został mu przedłożony przez pracownika firmy do podpisania w pośpiechu, pod pretekstem konieczności szybkiego przekazania go do realizacji w celu załatwienia formalności związanych z udzieleniem pożyczki. Ze szczegółowymi postanowieniami podpisanego formularza umowy konsument zapoznał się dopiero po otrzymaniu od firmy wezwania do dokonywania kolejnych wpłat przed otrzymaniem pożyczki. Zorientował się wówczas, iż został wprowadzony w błąd przez pracownika firmy. Przedłożone dokumenty i okoliczności zawarcia umowy a także fakt, iż została ona zawarta w przeddzień wejścia w życie ustawy z dnia 17 czerwca 2004 r. o zmianie ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz ustawy o kredycie konsumenckim ( Dz. Nr 162, poz. 1693 ) na mocy której został wprowadzony zakaz zawierania umów w systemie argentyńskim, stanowiły podstawę do złożenia przez konsumenta oświadczenia o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli w zakresie zawarcia przedmiotowej umowy pod wpływem błędu. Pismo rzecznika firma pozostawiła bez odpowiedzi. Następne pismo zostało zwrócone przez pocztę

z adnotacją „ brak dostępu do klienta”. Wobec firmy jest prowadzone przez prokuraturę postępowanie karne. Konsument został poinformowany o możliwości oraz trybie złożenia wniosku do prokuratury prowadzącej postępowanie. Rzecznik nie posiada informacji o dalszych czynnościach w tej sprawie.

Rzecznik interweniował w sprawie zawyżonych rachunków z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych. W dwóch przypadkach firma telekomunikacyjna odmówiła konsumentom uznania reklamacji faktur w części dotyczącej zapłaty za połączenia z numerem 0-300 zakończone doładowaniem kart POP. Okoliczności sprawy wskazywały, iż obciążenia użytkowników wskazanych przez firmę numerów telefonicznych były bezpodstawne. Połączenia w obu przypadkach dokonywane były w tych samych dniach powszednich, niemalże w tych samych godzinach nocnych. Jeden z konsumentów wyjaśnił, iż nie posiada telefonu komórkowego, w tym czasie nie korzystał z urlopu i jako osoba czynna zawodowo o tak późnej porze nie korzystał z telefonu. Drugi z konsumentów miał zainstalowane przez firmę telekomunikacyjną urządzenie końcowe i przydzielony numer, jednakże nigdy nie instalował w budynku aparatu telefonicznego, o czym świadczyły dotychczasowe faktury opiewające wyłącznie na kwotę abonamentu. Doładowania kart dotyczyły numerów nie znanych konsumentom. Przedstawione przez rzecznika stanowisko spowodowało ponowne przeanalizowanie sprawy, uznanie reklamacji i dokonanie korekty faktur zgodnie z żądaniem konsumentów.

Wystąpienia w sprawie zawyżonych rachunków z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych zostały też wystosowane w związku z obciążeniem konsumentów za rozmowy realizowane w weekendy i wieczorami po zawarciu przez konsumentów umowy o abonament darmowe wieczory i weekendy. Z przedłożonych przez konsumentów dokumentów wynikało, iż konsumenci w oparciu o ulotki reklamowe i informacje uzyskane od pracowników operatora zamówili plan darmowe weekendy i wieczory. Ulotki reklamowe nie zawierały informacji o jakichkolwiek ograniczeniach w korzystaniu z powyższej usługi. W dniu aktywacji usługi konsumenci uzyskali informację od pracowników operatora, iż plan darmowe weekendy i wieczory nie obejmuje połączeń do sieci komórkowych i połączeń międzynarodowych, natomiast połączenia z numerami stacjonarnymi na terenie całego kraju we wskazanych w planie dniach tygodnia i godzinach miały być bezpłatne w ramach stałego abonamentu. Potwierdzeniem tych informacji były faktury wystawiane przez operatora do miesiąca sierpnia 2004. W miesiącu wrześniu i październiku konsumenci zostali obciążeni za połączenia z numerami, które dotychczas nie podlegały opłatom. Dopiero w tym czasie konsumenci zostali poinformowani, iż plan darmowe weekendy i wieczory nie obejmuje połączeń do sieci innych operatorów telekomunikacyjnych. Reklamacje konsumentów zostały załatwione odmownie. Operator telekomunikacyjny odniósł się też negatywnie do stanowiska rzecznika w tych sprawach. Tylko w jednym przypadku operator zmienił swoje stanowisko i dokonał korekty faktur uwzględniając stanowisko rzecznika o skutkach niedotrzymaniu przez operatora telekomunikacyjnego określonego w ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne ( Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm. ) 30- dniowego terminu udzielenia konsumentowi odpowiedzi na reklamację.

Rzecznik wystąpił także do operatora telekomunikacyjnego o wyjaśnienia dotyczące rozliczeń zaległych należności konsumentki, rozłożonych na raty oraz należności bieżących. Kwoty żądane przez operatora telekomunikacyjnego oraz sporządzone przez niego zestawienie dokonanych przez konsumentkę wpłat były różne od dowodów wpłat należności będących w posiadaniu konsumentki, w wyniku czego powstał spór co do wysokości pozostałej do zapłaty kwoty. Zarówno reklamacje konsumentki, jak też stanowisko rzecznika wyrażone w oparciu o przedstawione przez konsumentkę dokumenty nie zostały przez operatora uwzględnione. Konsumentka rozważa kwestię wystąpienia o rozstrzygnięcie sporu w drodze mediacji lub przez sąd powszechny.

Operator telekomunikacyjny nie podzielił też stanowiska rzecznika i nie zmienił decyzji o odmowie uznania reklamacji faktury konsumenta w części dotyczącej obciążenia go kwotami z tytułu połączeń międzynarodowych. Połączenia te były dokonywane bez woli i wiedzy konsumenta, w czasie korzystania z Internetu i trwały łącznie ponad cztery godziny. O tym fakcie konsument nie był informowany w czasie realizowania przez operatora usługi. Operator nie skorzystał ponadto z możliwości ograniczenia lub zawieszenia usługi.

Konsument ( przy pomocy rzecznika ) wystąpił z wnioskiem do Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty o przeprowadzenie postępowania mediacyjnego. Operator nie wyraził jednak zgody na rozstrzygnięcie sporu w tym trybie.

Rzecznik zwrócił się do przedsiębiorcy o załatwienie reklamacji płyt nagrobkowych zgodnie z żądaniem konsumentki, tj. usunięcie powstałych plam względnie wymianę płyt w przypadku niemożliwości usunięcia przebarwień. Konsumentka wielokrotnie informowała przedsiębiorcę o stwierdzonej niezgodności wykonanych przez niego płyt z umową, jednakże pomimo upływu terminu do rozpatrzenia reklamacji nie uzyskała odpowiedzi ani też zaspokojenia swoich roszczeń. W odpowiedzi na pismo rzecznika przedsiębiorca zaprzeczył przedstawionym przez konsumentkę faktom oraz zanegował powstanie przebarwień z przyczyny tkwiącej w materiale ( granit ) stwierdzając, iż powstały one na skutek niewłaściwego czyszczenia płyt. Wskutek interwencji rzecznika strony dokonały wspólnie oględzin i ustaleń odnośnie usunięcia powstałych plam.

W wyniku pisemnego wystąpienia rzecznika doszło do zawarcia ugody pomiędzy developerem a konsumentem w sprawie wad lokalu.

Rzecznik zwrócił się do firmy przewozowej, która odmówiła wypłaty odszkodowania za uszkodzoną w czasie świadczenia usługi zastawę stołową, o przedłożenie dokumentów a następnie przedstawił swoje stanowisko w sprawie. Przedsiębiorca przekazał żądane dokumenty, jednakże nie ustosunkował się do opinii i uwag rzecznika ani też nie złożył żadnych wyjaśnień w sprawie.

Interwencja rzecznika doprowadziła do zaspokojenia roszczeń konsumenta wobec gwaranta lodówko- zamrażarki ( wymiana uszkodzonej na nową ).

Rzecznik przedstawił swoje stanowisko i zwrócił się o złożenie wyjaśnień do przedsiębiorcy, który dokonał wymiany gazowego podgrzewacza wody. Montaż urządzenia, zdaniem konsumentki, został wykonany wadliwie. Wskutek przesunięcia miejsca jego montażu ( zbyt duża odległość od ściany ) oraz przesunięcia rury doprowadzającej gaz z zaworem na palnik kuchenki gazowej konsumentka została pozbawiona możliwości korzystania z tego palnika. Przedsiębiorca nie potwierdził tych faktów. W odpowiedzi na pismo, bez dokonywania oględzin przedmiotu reklamacji, stwierdził, iż dokonując wymiany podgrzewacza zamontował nowy dokładnie w miejscu poprzedniego, nie dokonywał też żadnych zmian co do miejsca montażu rury doprowadzającej gaz, na potwierdzenie czego przedłożył kopię podpisanego przez męża konsumentki protokołu odbioru wykonanych prac bez żadnych zastrzeżeń. Konsumentka zobowiązała się do przedłożenia opinii technicznej dotyczącej wykonanej usługi, na podstawie której zostaną podjęte dalsze czynności w sprawie.

Z pisemnym wnioskiem o ponowne przeanalizowanie sprawy rzecznik zwrócił się do sprzedawcy kurtki, który odrzucił reklamację z powodu przekroczenia przez konsumentkę terminu do jej złożenia. Zdaniem sprzedawcy termin wynosił miesiąc od daty wykrycia wady. Sprzedawca nie ustosunkował się natomiast do zgłoszonej przez konsumentkę wady. Z przedstawionych przez konsumentkę okoliczności wynikało, iż na kurtkę nie została jej udzielona gwarancja, zaś reklamację złożyła na podstawie przepisów ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego i dochowała określonego w tej ustawie 2- miesięcznego terminu złożenia reklamacji. Na pismo rzecznika przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi.

Rzecznik zwrócił się do sprzedawców obuwia, którzy odmówili konsumentom uznania złożonych przez nich reklamacji. W jednym przypadku przedsiębiorca przychylił się do stanowiska rzecznika i dokonał wymiany obuwia. Jeden przedsiębiorca w udzielonej rzecznikowi odpowiedzi podtrzymał stanowisko wyrażone przez rzeczoznawcę. W jednej sprawie sprzedawca nie odpowiedział na pismo rzecznika.

Rzecznik występował do sprzedawców okien z montażem, którzy uchylali się od wykonania wymiany wadliwych okien lub usunięcia nieprawidłowości montażu. Dwie interwencje doprowadziły do zaspokojenia roszczeń konsumentów. W jednej sprawie przedsiębiorca nie odpowiedział na pisma rzecznika.

Uwzględnione przez przedsiębiorcę zostało stanowisko rzecznika w sprawie nienależytego wykonania umowy o wymianę drzwi w lokalu mieszkalnym. Wbrew postanowieniom umowy przedsiębiorca dokonał wymiany drzwi nie wymieniając ościeżnicy. Wskutek wykonywanych prac uległa ona dodatkowo znacznemu zniszczeniu. Zażądano od konsumentki zapłaty za dodatkowy zamek zabezpieczający, który wskutek wadliwego montażu nie mógł spełniać swojej roli. Zgłoszenia konsumentki dotyczące stwierdzonych niezgodności z umową przedsiębiorca pozostawił bez odpowiedzi. Dopiero po otrzymaniu wezwania rzecznika zostały usunięte zgłaszane przez konsumentkę niezgodności towaru i jego montażu z umową.

Rzecznik występował także do sprzedawców sprzętu komputerowego. W jednej sprawie domagał się zwrotu konsumentowi zapłaconej przez niego ceny wskutek odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi na pisma rzecznika ani też nie zaspokoił roszczenia konsumenta. W sprawie tej rzecznik pomagał w redagowaniu pozwu o zapłatę w postępowaniu uproszczonym. W drugim przypadku rzecznik zakwestionował zmianę na niekorzyść konsumenta warunków gwarancji sprzętu po jego wymianie a także niezgodność postanowień gwarancji z obowiązującymi przepisami prawa. Po otrzymaniu pisma przedsiębiorca zmienił postanowienia gwarancji uwzględniając przedstawione przez rzecznika zastrzeżenia.

Rzecznik przedstawił pisemne stanowisko i zwrócił się do przedsiębiorcy ( gwaranta ) z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy dotyczącej reklamacji aparatu telefonicznego ( komórkowego ). Zgodnie z postanowieniami gwarancji konsument zgłosił sprzedawcy wadę aparatu polegającą na braku zasięgu i pojawianiu się napisu „ włóż kartę SIM”. Pozostałe funkcje telefonu działały prawidłowo, co potwierdził sprzedawca na pisemnym zgłoszeniu przyjęcia aparatu do naprawy. W wyniku rozpatrzenia reklamacji konsument został poinformowany , iż wady powstały wskutek zawilgocenia aparatu i w związku z tym nie podlegają naprawie w ramach gwarancji. Zaproponowano konsumentowi odpłatną naprawę aparatu za wskazaną cenę, na co konsument wyraził zgodę. Ustalono ponadto , iż gwarant poinformuje konsumenta przed przystąpieniem do naprawy o jej ostatecznym koszcie. Gwarant telefonicznie potwierdził wcześniej zaproponowaną kwotę wynagrodzenia, zaś konsument zlecenie wykonania usługi. W umówionym dniu odbioru aparatu po naprawie konsument został przez sprzedawcę poinformowany, iż aparat w ogóle nie funkcjonuje i nie da się go już naprawić. Ponowna próba okazała się również nieskuteczna. W związku z tym konsument zwrócił się o przywrócenie telefonu do stanu przed naprawą względnie o zapłatę odszkodowania. Przedsiębiorca odmówił zadośćuczynienia tym żądaniom. W odpowiedzi na pismo rzecznika gwarant zaprzeczył faktom przedstawionym przez konsumenta i stwierdził, iż wszelkich ustaleń w sprawie w konsumentem dokonywał sprzedawca, zaś propozycja gwaranta dotyczyła próby naprawy a nie zawarcia umowy o jego skuteczną naprawę. Po zapoznaniu się z pismem przedsiębiorcy konsument zwrócił się o zaniechanie dalszych czynności w sprawie

Pozytywnie zostało załatwione przez przedsiębiorcę pismo rzecznika w sprawie zwrotu konsumentowi kwoty zaliczki z tytułu umowy wymiany drzwi w lokalu mieszkalnym zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

Pisemne wystąpienia do przedsiębiorców zawierały wezwania do udzielenia wyjaśnień w sprawach zgłoszonych rzecznikowi przez konsumentów, wezwania do dobrowolnego spełnienia roszczeń wcześniej kierowanych przez samych konsumentów, połączone z interpretacją obowiązujących przepisów prawa i postanowień zawartych umów. W odpowiedzi na pisma rzecznika przedsiębiorcy w większości przypadków przedstawiali swoje stanowisko w sprawie, udzielali dodatkowych informacji i wyjaśnień a także w kilku przypadkach uwzględniili roszczenia konsumentów.

Strukturę wystąpień do przedsiębiorców przedstawia tabela, zamieszczona poniżej :

Wyszczególnienie	Ogółem	Załatwione pozytywnie	Załatwione negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi ogółem, w tym	11	6	2	3
Ubezpieczeniowe	1	1		
Systemy argentyńskie	1		1	
Telekomunikacyjne	6	3	1	2
Remontowo-budowlane	2	2		
Przewozowe	1			1
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym :	13	7	2	4
wyposażenie wnętrz ( AGD, RTV )	3	2		1
odzież	1			1
obuwie	3	1	1	1
okna, drzwi	4	3		1
sprzęt komputerowy	1	1		
aparat telefoniczny	1		1	
III. Umowy poza lokalem i na odległość	1	1		

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

Powództwa zostały skierowane do sądu cywilnego w trybie uproszczonym w dwóch sprawach o zapłatę w związku z odstąpieniem od umowy sprzedaży aparatu telefonicznego i sprzedaży sprzętu komputerowego zawartej na odległość oraz jedno w sprawie o wymianę drzwi w lokalu mieszkalnym.

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 aparatu telefonicznego oraz o wymianę drzwi zostały oddalone. Konsumenty nie zaskarżyli wyroków sądu. Rzecznik nie



posiada informacji o toku sprawy o zapłatę w związku z odstąpieniem od umowy kupna sprzętu komputerowego zawartej na odległość.

Rzecznik udzielał ponadto porad i redagował pismo procesowe w sprawie przeciwko konsumentowi o zapłatę kwoty na podstawie wypełnionego przez przedsiębiorcę weksla in blanco, złożonego przez konsumenta jako zabezpieczenie roszczeń z tytułu umowy pożyczki. Przedsiębiorca wypełnił weksel pomimo spłaty przez konsumenta kwoty udzielonej mu pożyczki oraz odsetek i bez wezwania go do zapłaty spornej kwoty.

#### 4. Działania o charakterze informacyjno-edukacyjnym.

Rzecznik udostępniał konsumentom przekazane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów a także przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich materiały informacyjne. Udzielił też prasie lokalnej informacji o zakresie działalności i przedmiocie podejmowanych działań na rzecz konsumentów.

#### 5. Wnioski końcowe.

Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2005 r. dotyczyła ochrony praw i interesów konsumentów w indywidualnych sprawach, w których zainteresowani zwrócili się o pomoc lub informację. Wiele spraw zakończyło się dobrowolnym spełnieniem przez przedsiębiorców uzasadnionych roszczeń konsumentów po uzyskaniu porady lub wskutek telefonicznej interwencji rzecznika. Przedsiębiorcy odpowiedzieli na większość pisemnych wystąpień, bądź też nie udzielając odpowiedzi rzecznikowi spełnili żądania konsumentów. Kilka pisemnych wystąpień rzecznika przedsiębiorcy pozostawili jednak bez odpowiedzi, pomimo wyznaczenia im dodatkowych terminów.

Na podstawie przedłożonych rzecznikowi w 2005 r. spraw konsumenckich stwierdzam, iż przedsiębiorcy wykazują się nieznajomością przepisów prawa dotyczących ochrony konsumentów, zwłaszcza ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, bądź też wykorzystują nieznajomość tych przepisów przez konsumentów. W dużej ilości przypadków dotyczących sprzedaży towarów przedsiębiorcy odmawiali przyjęcia reklamacji, domagając się dołączenia do niej karty gwarancyjnej, a co za tym idzie wymuszając na konsumentach wybór gwaranta jako podmiotu zobowiązanego do rozpatrzenia reklamacji.

Powiatowy Rzecznik  
Konsumentów

Marta Woźniak