

Sprawozdanie
z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2004

Gospodarka wolnorynkowa demokratyzacja życia społecznego, wielkość przedsiębiorstw i towarów oferowanych na rynku stwarza z jednej strony poczucie pewności i możliwość wyboru z drugiej natomiast piętrzy powstawanie sporów w relacji konsument, sprzedawca, usługodawca. Aby osiągnąć jak najlepsze i efektywne wyniki w zaspokajaniu potrzeb na tym szczeblu opracowana została Strategia polityki konsumenckiej na lata 2004-2006 przyjęta przez Radę Ministrów w roku 2004 określająca założenia polityki konsumenckiej jako:

1. zapewnienie wysokiego poziomu ochrony konsumentów,
2. skutecznego egzekwowania prawa konsumenckiego,
3. wzmocnienie organizacji konsumentów.

Bazując na tym ustalono cele mające niebagatelny wpływ na tworzenie bezpiecznego i przyjaznego konsumentowi rynku poprzez:

- monitoring rynku dóbr i usług konsumenckich,
 - kontrolę wzorców umownych w obrocie konsumenckim,
 - nadzór nad handlem elektronicznym,
 - nadzór nad bezpieczeństwem produktów,
 - nadzór nad bezpieczeństwem żywności,
 - zmiany organizacyjno-funkcyjne i działania legislacyjne.
4. Promowanie dialogu społecznego na rzecz ochrony konsumentów i mechanizmów samoregulacji.
 5. Stworzenie efektywnego systemu informacji, poradnictwa i dochodzenia roszczeń konsumenckich.
 6. Prowadzenie pro-aktywnej polityki informacyjnej i edukacyjnej.

Aby realizować postawione przez strategię cele podjęto działania legislacyjne, doprowadzając do likwidacji występujących niektórych negatywnych zjawisk rzutujących na pozycję konsumenta, wzmacniając także pozycję rzeczników dające im nowe uprawnienia i tak:

w dniu 3 sierpnia 2004r. weszła w życie ustawa z dnia 17 czerwca 2004r. o zmianie ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz ustawy o kredycie konsumenckim /Dz. U. Nr 162, poz.1693/ .

Ustawa ta penalizuje dopuszczania się określonych przez nią czynów nieuczciwej konkurencji związanych ze sprzedażą w systemie konsorcyjnym. Stosownie do dodanego art.24b każdy, kto po dniu 3 sierpnia 2004r. prowadzi działalność gospodarczą polegającą na zarządzaniu mieniem, ewentualnie organizuje grupę, której wartość mienia jest wielka /art.24b ust.3/. w takim przypadku można wymierzyć karę pozbawienia wolności od 6-ciu miesięcy do 8 lat.

Poruszony przeze mnie temat jest nawiązaniem do sprawozdania z roku 2003r. w którym w sposób szczególny poruszyłem system argentyński związany z zawieraniem umów. W tym miejscu chciałbym również podkreślić, że w świetle przepisów art.3 ustawa zmieniająca ustawę o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, zawiera przepis przejściowy. Stosownie do jego treści, po dniu wejścia w życie ustawy zarządzającej mieniem, ewentualnie organizującej systemy konsorcyjne nie mogą zawierać nowych umów. Umowy zawarte przed dniem wejścia w życie ustawy mogą być kontynuowane i podlegają ocenie z punktu widzenia przepisów dotychczasowych. Będzie więc do nich miał zastosowanie cały reżim prawnej ochrony konsumenta, który obowiązywał na gruncie prawa polskiego do dnia 3 sierpnia b.r. Również w sierpniu 2004r. weszła w życie nowa ustawa regulująca zagadnienia związane z podejmowaniem, wykonywaniem i zakończeniem działalności gospodarczej. Przepisy tego aktu prawnego nakładają na przedsiębiorcę obowiązek wykonywania działalności gospodarczej na zasadach m.in. poszanowania

słusznym interesów konsumentów takich jak: że przedsiębiorca wprowadzając na rynek swój towar jest obowiązany do zamieszczania na towarze, jego opakowaniu, etykiecie lub instrukcji, informacji w języku polskim zawierających firmę i adres przedsiębiorcy, nazwę towaru, a także inne informacje i oznaczenia. Wprowadzono także zasadę, że przedsiębiorca oferujący towary lub usługi w sprzedaży bezpośredniej lub na odległość za pośrednictwem środków masowego przekazu, sieci teleinformatycznych lub druków bezadresowych jest obowiązany do podania w ofercie co najmniej następujących danych: firmy, przedsiębiorcy, numeru identyfikacji podatkowej (NIP), siedziby i adresu.

Jak wyżej zaznaczyłem w sprawozdaniu mocniejszą stała się pozycja Rzecznika, ustawą z dnia 16 kwietnia ub.r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz o zmianie niektórych innych ustaw wprowadzono przepis (art.106a), który przewiduje karanie grzywną osób naruszających obowiązek udzielania rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia a także osób, które naruszają obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii Rzecznika. Ustawa obowiązuje od 1 maja 2004r.

Działając na tej zasadzie Rzecznik ma większe prawo manewru w prowadzeniu mediacji między występującymi stronami.

Dokonane zmiany nie znalazły jeszcze pełnego odbicia w świadomości uczestników rynku zarówno konsumentów jak i przedsiębiorców. Prowadzona obserwacja, a także liczne skargi konsumentów wskazują na ciągle niewystarczającą znajomość przepisów prawa, lekceważenie interesów nabywców, brak upowszechniania dobrych praktyk jakie powinny obowiązywać w handlu i usługach.

Dlatego też intensywną edukacją i kształtowanie powszechnej orientacji prokonsumenckiej należy uznać za jedno z ważnych zadań polityki konsumenckiej, warunkujących praktyczne wykorzystanie dokonanych

okoliczności przemian prawno – organizacyjnych, wymaga to rozszerzenia stosowanych dotychczas form popularyzacji wiedzy w szerokim tego słowa znaczeniu.

Problematyka jaką przedstawiłem w niniejszym sprawozdaniu jest kwintesencją którą w roku 2004 zajmował się Rzecznik przyjmując i udzielając porad prawno - konsumenckich ludziom w 267 przypadkach w tym w 104 przypadkach interweniował do różnych firm, przedsiębiorstw i usługodawców wskazując na nierzetelne i często zdarzające się pogwałcenia przepisów prawa w stosunku do konsumenta, a szczególnie naruszania ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz.1176). Reakcja odbiorców była zróżnicowana co wiązało się niejednokrotnie z niezajomością przepisów lub złą ich interpretacją.

Zakres przyjętych skarg i wniosków dotyczył przeważnie odmówienia reklamacji obuwia, odzieży, prac remontowo - budowlanych(wymiana okien, drzwi, zabudowań szaf), sprzętu AGD, komputerów, aparatów komórkowych, ale także i niedotrzymania umów ubezpieczeń itp. Te ostatnie miały charakter pojedynczy. Oddzielny problem stanowiły umowy zawierane w tak zwanym systemie argentyńskim, gdzie w 8 przypadkach Rzecznik wystąpił do firm prowadzących ten system. Żaden z adresatów nie udzielił Rzecznikowi odpowiedzi. W tym stanie w 3 przypadkach Rzecznik na wniosek osób oszukanych opracował pozwody do Sądów. Dwie ze spraw zakończyły się pozytywnie 1 sprawa jest w toku.

Reasumując ilość udzielonych porad prawno - konsumenckich interwencji pisemnych należy przyjąć pozytywne załatwienie spraw w granicach 40 - 50 %. Dążąc do eliminacji negatywnych zjawisk z jakimi spotyka się w życiu codziennym konsument Rzecznik obok udzielonych porad prawnych i wystąpień ściśle współpracował z Państwową Inspekcją Handlową. W szerokim zakresie udzielał wywiadów na temat polityki konsumenckiej

i problemów prawnych z niej wynikających miejscowym mediom prasy, radia i telewizji, a także prasy krajowej.

Praca Rzecznika nie jest łatwa, zwiększona ilość wpływających spraw rośnie z roku na rok. Rosną nowe problemy dla rozwiązywania których wymagane jest ciągłe śledzenie przepisów, ale poświęcony trud w pozytywnym załatwieniu sprawy daje pełną satysfakcję z podjętego działania.

Kielce, styczeń 2005r.


Regionalny Rzecznik
Konsumentów
Województwa Świętokrzyskiego