

# SPRAWOZDANIE

## Z DZIAŁALNOŚCI

POWIATOWEGO RZECZNIKA  
KONSUMENTÓW w SEJNACH  
w 2011 roku

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 Ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz.331 z późn. zm. ) na podstawie, którego przedkładałam w terminie do dnia 31 marca Staroście Sejneńskiemu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w roku poprzednim.

**ZATWIERDZAM**

**STAROSTA**

*A. V.*  
mgr inż. Andrzej Szurgulewski

29. 03. 2012

## INFORMACJE OGÓLNE

Institucja rzecznika konsumentów została wprowadzona do polskiego systemu prawnego ustawą zmieniającą niektóre przepisy określające kompetencje organów administracji publicznej w związku z reformą ustrojową państwa. Przepisy te weszły w życie 1 stycznia 1999r. Rzecznika konsumentów w ówczesnym czasie powoływała rada miasta/powiatu i przed nią ponosił odpowiedzialność.

Wykonywanie zadań publicznych w zakresie ochrony praw konsumentów zgodnie z art. 4 ust.1. pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2001r. Nr 142, poz.1592 z późn. zm.) powierzono samorządom szczebla powiatowego i wojewódzkiego. Powiat sejneński wykonuje przedmiotowe zadania za pośrednictwem Powiatowego Rzecznika Konsumentów, którego prerogatywy określono w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Podstawę prawną działalności Rzecznika konsumentów regulują przepisy art.39 - 41 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów ( tekst jednolity: Dz. U. z 2007r. Nr 50, poz. 331 ze zm.), zaś szczegółowe zadania Rzecznika określa art.42 ustawy.

Sprawozdanie z działalności Rzecznika stanowi wykonanie obowiązku wynikającego z art. 43 ust.1 wyżej wymienionej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów na podstawie, którego Rzecznik przedkłada w terminie do dnia 31 marca Staroście Sejneńskiemu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Niniejsze sprawozdanie obejmuje okres od dnia 1 stycznia 2011r. do dnia 31 grudnia 2011r.

Rzecznik konsumentów posiada kompetencje doradcze i procesowe nie posiada natomiast kompetencji kontrolnych ani władczych.

### **I. Zadania i uprawnienia Powiatowego Rzecznika Konsumentów.**

Do ustawowych zadań i uprawnień rzecznika konsumentów w szczególności należy:

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

Oprócz wymienionych kompetencji Rzecznik Konsumentów może również:

- występować jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia,
- występować do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
- występować do właściwego Sądu 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.

Informacje o instytucji Rzecznika można uzyskać na stronie internetowej Powiatu Sejneńskiego, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Stowarzyszenia Konsumentów Polskich.

Podstawowym i wymiernym zadaniem Rzecznika konsumentów jest udzielanie porad i informacji w sprawach konsumenckich. Ta najprostsza forma pomocy udzielana jest bezpośrednio w biurze, telefonicznie lub on line. Jest to najczęstsza i dość skuteczna forma pełniąca jednocześnie funkcję edukującą obie strony z zakresu prawa konsumenckiego. Rzecznik jest dostępny dla kontaktu osobistego z konsumentami średnio 30-40 godzin w tygodniu. Rzecznik konsumentów w imieniu i na rzecz konsumentów może również występować do przedsiębiorców w sprawach spornych pomiędzy konsumentem, a przedsiębiorcą. W tym celu niezbędna jest znajomość przepisów dotyczących obowiązków i praw konsumentów, w szczególności ustaw: o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, o kredycie konsumenckim, o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę poniesioną przez produkt niebezpieczny, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, o usługach turystycznych, (w szczególności klauzul abuzywnych, które z mocy prawa nie wiążą) o świadczeniu usług drogą elektroniczną, o ogólnym bezpieczeństwie produktów, o cenach, o języku polskim, o jakości handlowej artykułów rolno-spożywczych, o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia, o kosmetykach, aż po prawo bankowe, telekomunikacyjne, pocztowe, energetyczne.

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

W roku 2011 w dalszym ciągu realizowałem zadania na stanowisku rzecznika konsumentów dla powiatu sejneńskiego. Do grupy zadań realizowanych należy zapewnienie bezpłatnego poradnictwa i informacji w zakresie praw konsumenckich. Porady prawne i informacje udzielane były w różnych formach, ale zawsze chodziło o to, aby umożliwić konsumentom łatwy dostęp do korzystania z pomocy rzecznika. Porady i informacje były udzielane konsumentom w biurze rzecznika, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej a także pisemnie. W roku 2011 udzieliłem ogółem 180 porad prawnych i informacji co przedstawia poniższa tabela.

**Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.**

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	telefoniczna	Osobista	pisemna	
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>40</b>	<b>32</b>		<b>72</b>
bankowe (inne niż kredyt konsumencki)	4	1	-	5
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)	-	-	-	-
kredyt konsumencki	-	-	-	-
ubezpieczeniowe	6	1	-	7
systemy argentyńskie	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, internet)	10	5	-	15
operatorzy stacjonarni i komórkowi				
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)	1	2	-	3
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło,	1	1	-	2

woda)				
wywóz śmieci i kanalizacji	-	-	-	-
informatyczne	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	4	2	-	6
turystyczne i hotelarskie	1	1	-	2
timeshare	-	-	-	-
pralnicze	-	-	-	-
remontowo - budowlane	3	2	-	5
pocztowe	-	-	-	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	1	-	1
komunikacyjne	-	3	-	3
transportowe	1	-	-	1
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
windykacyjne	1	-	-	1
Inne	8	13	-	21
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>54</b>	<b>29</b>	<b>6</b>	<b>92</b>
wyposażenie wnętrz	1	2	-	3
sprzęt RTV i AGD	10	3	-	13
sprzęt komputerowy	5	3	-	8
odzież	1	1	1	3
obuwie	10	8	4	22
samochody i akcesoria	3	1	-	4
nieruchomości	-	2	-	2
materiały budowlane	2	3	-	5
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	3	-	-	3
sprzęt rehabilitacyjny	2	1	1	4
art. spożywcze	2	-	-	2
bizuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
plyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	7	4	-	11
Inne	8	1	-	12
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>16</b>

Konsumenci zgłaszali się do rzecznika z różnymi problemami w zakresie zawartych umów o usługi jak i umów sprzedaży towarów. Umowy o usługi telekomunikacyjne, zawierane przez różnych operatorów niemal zawsze wywołują u konsumentów przekonanie, że zostali wprowadzeni w błąd lub wręcz oszukani. Dzieje się tak dlatego, iż przedstawiciele firm telekomunikacyjnych nie zawsze udzielają wyczerpujących informacji o oferowanej usłudze i nie zawsze doręczają konsumentom wszystkie załączniki do umowy, które stanowią

w całości o jej treści, zaś konsumenci nie czytają umów, które podpisali i nie żądają załączników, które są integralną częścią umowy. Problemy konsumentów dotyczące np. usług remontowo-budowlanych polegały na tym, że nie zawierali umów na piśmie z wykonawcami tych usług, a także godzili się na nieterminowe wykonywanie prac wynikających z umów. Wykonawcy usług nie reagowali na zgłaszane przez konsumentów ustne reklamacje, gdy jakość wykonanego remontu była nienалеżyta.

Najwięcej porad dotyczyło umów sprzedaży towarów, w tym wszelkich problemów związanych z reklamacją towarów wadliwych. W dalszym ciągu konsumenci składający reklamację nie są w stanie odróżnić gwarancji od niezgodności towaru z umową. Nie bez winy są tu także sprzedawcy, którzy starają się przekonać konsumenta, który ma gwarancję na dany towar, że jedyną możliwością dochodzenia roszczeń w przypadku ujawnienia się wady w towarze jest gwarancja. Gdy nawet konsument jest świadomy, iż może w takich sytuacjach dochodzić roszczeń od sprzedawcy, sprzedawca informuje wówczas, że on jest tylko pośrednikiem, a odpowiedzialność za wady towaru ponosi producent.

Wiele uwag można kierować także pod adresem firm oferujących towary w ramach sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa. Firmy te udzielają błędnych informacji co do ceny za dany towar, a także co do jego walorów jakościowych (w tym zdrowotnych). Wprawdzie w umowach zawieranych z konsumentami są podane informacje o możliwości odstąpienia od umowy w ciągu 10 dni, ale konsumenci nie czytają ich treści i nie zdają sobie sprawy z tego, że samo odesłanie towaru pod adresem firmy może nie być wystarczające do uznania odstąpienia od umowy. Zdarza się również, że konsumenci chcą odstąpić od umowy po kilku miesiącach od takiego zakupu.

Wielu konsumentów zwracało się do rzecznika, gdy sprzedawca nie chciał przyjąć niewadliwego towaru w ciągu kilku dni od zakupu. W dalszym ciągu konsumenci są przekonani, że takie prawo im przysługuje, podając przykłady innych krajów, gdzie ich zdaniem taka możliwość istnieje. Znacząca liczba konsumentów wymaga pomocy w całym postępowaniu reklamacyjnym. W tym zakresie rzecznik służy pomocą nie tylko w zakresie fachowej informacji, ale również pomaga redagować pisma, począwszy od napisania zgłoszenia dotyczącego niezgodności towaru z umową, poprzez procedurę reklamacyjną, aż do postępowania sądowego. Rzecznik w okresie sprawozdawczym przygotowywał pisma konsumentom, które dotyczyły głównie wezwania do wykonania zobowiązania, wyznaczenia dodatkowego terminu do wykonania zobowiązania, wezwania do zapłaty, oświadczenia o odstąpieniu od umowy, oświadczenia o uchyleniu się od skutków prawnych umowy zawartej pod wpływem błędu itp. Zaznaczyć należy, iż w wielu przypadkach porady udzielane przez rzecznika nie dotyczyły zagadnień konsumenckich. Mieszkańcy powiatu zgłaszali się bowiem z różnymi problemami np. rodzinnymi, czy z zakresu prawa pracy, oczekując przede wszystkim wysłuchania i zrozumienia. W większości przypadków niezbędnym było skierowanie tychże osób do właściwych instytucji lub urzędów (m.in. ZUS, PUP, Sąd Pracy, Prokuratura Rejonowa, Komornik sądowy, Komenda Policji itp.). Rzecznik nie rejestruje spraw o charakterze niekonsumenckim, tylko w kilkunastu sprawach mieszkańców, którzy ze względu na swój wiek lub nieporadność nie potrafili przygotować pism do odpowiednich instytucji, rzecznik udzielił pomocy przygotowując w ich imieniu odpowiednie wystąpienia.

### **III. Wystąpienia do przedsiębiorców.**

Podstawowym instrumentem prawnym wykorzystywanym w wykonywaniu ustawowych zadań przez rzecznika konsumentów są wystąpienia do przedsiębiorców podejmowane na skutek wnoszonych przez konsumentów wniosków i skarg dotyczących naruszeń praw i interesów konsumentów przez poszczególnych przedsiębiorców. Podejmowane na wniosek

konsumentów wystąpienia rzecznika kierowane do przedsiębiorców przybierają zróżnicowane formy wezwań.

I tak w swoich wystąpieniach rzecznik wzywa przedsiębiorców do:

- wykonania ciążącego na przedsiębiorcy obowiązku,
- udzielenia stosownych wyjaśnień mających na celu rozwiązanie istniejącego pomiędzy stronami (konsument-przedsiębiorca) sporu.

W swoich wystąpieniach rzecznik opisuje stan faktyczny przedstawiony przez konsumenta i wynikający z posiadanych dokumentów, podaje podstawę prawną roszczeń i wzywa do polubownego zakończenia sprawy. Ponadto rzecznik podejmuje próby przeprowadzenia mediacji między stronami

W roku sprawozdawczym rzecznik wszczął 34 postępowań. Zaznaczyć należy, że nie zawsze roszczenia konsumentów są uzasadnione. Rzecznik podejmując interwencję zna stan sprawy przedstawiony przez samego konsumenta i zdarza się, że po otrzymaniu stanowiska przedsiębiorcy okazuje się, że okoliczności sprawy są inne i nie zachodzi naruszenie prawa konsumenta. W wielu przypadkach rzecznik podejmował polemikę z przedsiębiorcą, nie zgadzając się z jego argumentacją. Wielokrotnie rzecznik wzywał przedsiębiorcę do dobrowolnego uznania reklamacji proponując rozstrzygnięcie sporu przez Polubowne Sądy Konsumentckie działające m.in. przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej, Urzędzie Komunikacji Elektronicznej w Warszawie, Urzędzie Regulacji Energetyki lub przez Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich w Warszawie.

Większość wystąpień rzecznika dotyczyło umów sprzedaży towarów konsumpcyjnych. Najwięcej spraw dotyczyło tradycyjnie już sprzedaży obuwiwa. Szczegółową charakterystykę przedmiotu pisemnych interwencji i wystąpień podjętych przez rzecznika konsumentów w okresie sprawozdawczym przedstawia Tabela nr 2.

#### ZESTAWIENIE ILOŚCI SPRAW KONSUMENCKICH PRZYJĘTYCH DO PRZYGOTOWANIA WYSTĄPIEŃ DO PRZEDSIĘBIORCÓW w roku 2011

Tablica nr 2

Wyszczególnienie:	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
<b>I. Usługi, w tym:</b>				
bankowe	2	2	-	-
ubezpieczeniowe	2	2	-	-
systemy argentyńskie	-	-	-	-
inne finansowe	-	-	-	-
telekomunikacja ( operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa )	2	1	1	
dostawa mediów ( prąd, gaz, ciepło, woda )				
informatyczne				
motoryzacyjne ( serwis)				
turystyczne i hotelarskie				
pralnicze				
remontowo - budowlane				
pocztowe	1	1		
medyczne	1	1		
dentystyczne				

edukacyjne ( kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne )	-	-	-	-
komunikacyjne	-	-	-	-
transportowe	-	-	-	-
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawiecki	-	-	-	-
lokalowe	-	-	-	-
inne	-	-	-	-
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>				
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
sprzęt RTV i AGD	2	1	-	1
sprzęt komputerowy	-	-	-	-
odzież	-	-	-	-
obuwie	8	4	2	2
samochody i akcesoria	1	1	-	-
nieruchomości	-	-	-	-
materiały budowlane	2	-	2	-
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	1	1	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	1	1	-	-
art. spożywcze	-	-	-	-
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	4	2	2	-
Inne	6	3	3	-
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość:</b>	<b>1</b>	<b>-</b>		<b>1</b>
<b>RAZEM</b>	<b>34</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>4</b>

#### IV. Wytaczanie pozwów na rzecz konsumentów

Do zadań rzecznika należy wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do już toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie występował samodzielnie z powództwem do sądu Rzecznik służy również pomocą prawną konsumentom samodzielnie występującym z roszczeniem do sądu przygotowując pozw, pisma procesowe, związane z toczącymi się postępowaniami sądowymi. W okresie sprawozdawczym rzecznik przygotował łącznie 8 pozwów konsumentom występującym z roszczeniem do sądu. Do sądów powszechnych Rzecznik przygotował 8 pozwów, natomiast 1 pozew został przygotowany i skierowany do polubownego sądu konsumenckiego. Sprawy skierowane do polubownego sądu konsumenckiego mogą być rozpatrzone tylko wówczas, gdy przedsiębiorca wyrazi zgodę na zapis na ten sąd. Rzecznik przygotowywał także pisma procesowe takie jak: wnioski dowodowe, wnioski o zwolnienie od kosztów sądowych, sprzeciwy od nakazów zapłaty, sprzeciwy od wyroków zaocznych, wnioski o nadanie klauzuli wykonalności i wydanie odpisu wyroku wraz z uzasadnieniem, wnioski o wszczęcie postępowania egzekucyjnego, przywrócenie terminu itp.



Zakończono 7 postępowań sądowych, w których wydano 7 orzeczeń uznających roszczenia konsumentów, jedno postępowanie jest toku postępowania sądu powszechnego.

W kilku przypadkach rzecznik przygotował konsumentom zażalenia na postanowienia sądu skierowane do drugiej instancji.

**POWÓDZTWA PRZYGOTOWANE PRZEZ RZECZNIKA DO SAMODZIELNEGO WNIESIENIA PRZEZ KONSUMENTÓW**

Tablica nr 3

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne (np. oddalone, nieuwzględnia- jące żądanie)		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów			-	-
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	6	-	1	7
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	1	-	-	1
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	1	1
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-
7.	Inne	-	-	-	-
	<b>RAZEM</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>9</b>

#### **V. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.**

Rzecznik Konsumentów ma prawo i obowiązek składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. Przysługuje mu inicjatywa zgłaszania propozycji i zmian legislacyjnych dotyczących przepisów prawa miejscowego, oczywiście w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W roku 2011 Rzecznik nie składał takich wniosków.

#### **VI. Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w sprawach o wykroczenia.**

W myśl art. 42 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przedsiębiorca, do którego zwrócił się Rzecznik konsumentów jest obowiązany udzielić wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Nie zastosowanie się do tego obowiązku jest wykroczeniem i podlega karze grzywny, nie mniejszej niż 2000 zł.

Takich przypadków braku udzielenia odpowiedzi rzecznikowi w ubiegłym roku nie stwierdzono.

#### **VII. Współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami urzędu ochrony konkurencji i konsumentów, organami inspekcji handlowej oraz instytucjami i organizacjami konsumenckimi.**

➤ Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, Delegatura UOKiK w Lublinie,

Na zaproszenie Prezesa UOKiK, Rzecznik zawsze uczestniczy w spotkaniach i konferencjach podczas których prezentowana jest rola instytucji konsumenckich w rozwiązywaniu sporów konsument - przedsiębiorca,

➤ Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Suwałkach.

Rzecznik konsumentów na bieżąco informował Inspekcję Handlową w Suwałkach o skargach konsumentów na działalność placówek handlowych na terenie powiatu Sejneńskiego szczególnie tych wymagających przeprowadzenia kontroli przez inspektorów na miejscu zdarzenia.

➤ Urzędem Regulacji Energetyki i Urzędem Komunikacji Elektronicznej – sprawy, które wymagały opinii Prezesa URE, bądź mediacji ze strony UKE rzecznik kierował do właściwych instytucji.

#### **VIII. Działania o charakterze informacyjno-edukacyjnym.**

W okresie sprawozdawczym Rzecznik spotkał się ze słuchaczami Uniwersytetu Trzeciego Wieku, którym wyjaśniał podstawowe zagadnienia z zakresu prawa konsumenckiego.

Kolejną formą edukacji stosowaną w roku sprawozdawczym jest prezentowanie problematyki konsumenckiej na łamach lokalnej prasy. Cele, jakie przyświecają kontaktom z mediami to poszerzenie wiedzy o prawach konsumenta oraz przestrzeganie przed niekorzystnymi zjawiskami pojawiającymi się na rynku. Dziennikarze na bieżąco zwracają się z prośbą o komentarz do przedstawionego przez czytelników problemu, co w efekcie, pozwala na bardzo szybkie podjęcie właściwej decyzji.

Istotną formą informacji i edukacji konsumenckiej są także ulotki, broszurki publikowane i dostarczane Rzecznikowi przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i Stowarzyszenie Konsumentów w Warszawie. Wymienione publikacje są sukcesywnie rozprowadzane wśród konsumentów.

### IX. Podsumowanie i wnioski końcowe.

Problemy, z którymi zgłaszają się konsumenci wynikają z niezajomości przysługujących im praw i chęci wyjaśnienia zaistniałego problemu. Nadal większość konsumentów zgłasza się do rzecznika po podpisaniu umowy, po dokonaniu zakupu, gdy zaistnieje problem ze zwrotem towaru czy jego reklamacją. Znacznie mniejsza liczba konsumentów kontaktuje się z rzecznikiem prewencyjnie - tj. zanim zawrze umowę czy dokona zakupu. Najwięcej zgłoszeń dotyczy tradycyjnie sprzedaży konsumenckiej, a najistotniejszy problem to nie odróżnianie prawa niezgodności towaru z umową od gwarancji. Konsumenci możliwość reklamowania towaru kojarzą wyłącznie z gwarancją i to nawet wówczas, gdy nie otrzymują dokumentu gwarancyjnego. Niestety konsumenci rzadko zdają sobie sprawę, że w ciągu dwóch lat od daty zakupu mogą reklamować wadliwy produkt, kierując reklamację do sprzedawcy – uprawnienie to wynika z ustawy o sprzedaży konsumenckiej. Sprzedawcy nagninnie uchylają się od odpowiedzialności odmawiając przyjęcia reklamacji, narzucając konsumentom własny sposób jej załatwienia, czy przewlekle rozpatrując składane reklamacje. Oprócz prawa do składania reklamacji z ustawy o sprzedaży konsumenckiej (niezgodność towaru z umową), konsumenci mogą również w wielu przypadkach skorzystać z gwarancji. Gwarancja – podobnie jak niezgodność towaru z umową – umożliwia dochodzenie roszczeń w przypadku, gdy nabyta rzecz okazała się wadliwa. Gwarancja jest dobrowolnym oświadczeniem woli Gwaranta. Oznacza to, że przedsiębiorca może udzielić gwarancji, ale nie musi. Sprzedawcy chcąc uchylić się od odpowiedzialności utrzymują, że gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumenckich czy też dokonują interpretacji zapisów karty gwarancyjnej na swoją korzyść, „zapominając” o przepisach ustawy o sprzedaży konsumenckiej. Konsumenci bardzo często nie mają świadomości, że dokonując zakupu towaru zawierają umowę i wydają im się, że tylko umowa pisemna ma znaczenie. Bardzo duża liczba konsumentów składając reklamację domaga się od razu zwrotu gotówki, a gdy sprzedawca proponuje naprawę lub wymianę towaru, dochodzi do konfliktów. Większość konsumentów nadal uważa, że istnieje prawo do namysłu i związana z nim możliwość zwrotu towaru zwykle od 3 do 7 dni od daty zakupu towaru. Odmowa przyjęcia towaru przez sprzedawcę, jest często podłożem występujących między stronami nieporozumień, a informacja o braku prawa zwrotu towaru, podstawą roszczenia. Konsumenci nadal nie wiedzą, że zwrotu towaru można dokonać tylko za zgodą sprzedawcy lub wówczas gdy przy zawieraniu umowy strony uzgodniły taką możliwość, a także gdy sprzedawca wprowadził taką praktykę handlową. Wzrastająca z roku na rok liczba konsumentów korzystających z pomocy rzecznika, wynika ze zwiększonego stanu świadomości konsumenckiej, oferowania konsumentom towarów złej jakości, jak również prowadzone przez ogólnopolskie media akcje reklamowe mające na celu propagowanie instytucji rzecznika.

Z analizy sprawozdania wynika, że świadomości swoich praw konsumenci coraz częściej i chętniej korzystają z pomocy rzecznika, licząc na fachową pomoc w rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Sejny, dnia 27 marca 2012 r.

POWIATOWY RZECZNIK  
KONSUMENTÓW

*2012*  
mgr Marek Ślusarz