

Coraz chętniej korzystamy z bezpłatnej pomocy powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów. Blisko 350 tys. porad i 45 tys. interwencji u przedsiębiorców w obronie konsumentów – to efekt pracy rzeczników, jaki wynika z najnowszego raportu UOKiK

Rzecznicy konsumentów dbają o nasze prawa w każdym mieście i powiecie. Organizują akcje edukacyjne, opiniują uchwały samorządów, udzielają porad konsumentom w sprawach indywidualnych, a gdy trzeba interweniują w ich obronie zwracając się do przedsiębiorcy lub występując do sądu. Za udzielaną pomoc konsumenci nie płacą. Na podstawie danych nadesłanych przez 369 rzeczników z całej Polski UOKiK przygotował roczne sprawozdanie dotyczącą ich działalności.

Udzielone porady

W ubiegłym roku miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów udzieli około 350 tys. porad - kilkanaście tysięcy więcej niż rok wcześniej. Porady rzeczników odnosiły się najczęściej do sprzedaży obuwia – ponad 38 tys., sprzętu RTV i AGD – ponad 28 tys., wyposażenia wnętrz – ponad 23 tys. oraz umów sprzedaży telefonów komórkowych ponad 16 tys. Nie brakowało też porad dotyczących usług, zwłaszcza telekomunikacyjnych – blisko 27 tys., remontowo-budowlanych – blisko 18 tys. czy bankowych – ponad 14,5 tys.

Rzecznicy udzielali porad konsumentom, którzy skarżyli się na operatorów z powodu długotrwałej procedury przenoszenia numerów. Ponadto szczególne niezadowolenie budziła kwestia niedostatecznej jakości mobilnych usług internetowych.

W przypadku usług remontowo-budowlanych najwięcej zastrzeżeń konsumenci mieli do nieprawidłowego wykonania, niedotrzymywania terminów oraz uchylania się wykonawców od usuwania wad i usterek zgłaszanych po ich wykonaniu.

Porady dotyczące usług bankowych dotyczyły najczęściej przypadków wprowadzania konsumentów w błąd co do wysokości oprocentowania i opłat za prowadzenie rachunków, a także oprocentowania, prowizji i dodatkowych opłat za obsługę kredytów oraz bezprawnego wpisywania do bazy nierzetelnych dłużników bankowych.

Sprzedaż na odległość

Ponad 18 tys. porad dotyczyło przedsiębiorców, z którymi konsumenci zawarli umowy na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, np. kupując towary i usługi za pośrednictwem Internetu. W przypadku takich transakcji konsumenci mają więcej praw niż podczas standardowych zakupów – przede wszystkim mogą zrezygnować z zakupu w ciągu 10 dni od momentu dostarczenia produktu lub zawarcia umowy. W przypadku usług finansowych termin ten wynosi 14 dni dla umów zawartych na odległość. Sprzedawcy nie zawsze respektowali to prawo. Przedmiotem transakcji na odległość była sprzedaż sprzętu AGD, umowy abonamentowe telewizji cyfrowej i kablowej, umowy telefoniczne, dostępu do internetu, sprzęt rehabilitacyjny (lecznicze kołdry, materace), a nawet usługi remontowo-budowlane (wymiana drzwi, okien).

Szczególne trudności słabsi uczestnicy rynku spotykali w przypadku umów wiązanych zawartych na odległość czyli takich, gdy przy zawarciu umowy zawierana jest równocześnie umowa kredytu na pokrycie zakupu towaru lub usługi. Problemy stwarzali zarówno sprzedawcy, jak i banki – utrudniając konsumentom uzyskanie oryginałów zawartych umów. Przeszkadzało to w złożeniu ewentualnego oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość z zachowaniem terminu.

W ubiegłym roku udzielane były także porady dotyczące umów, które zawierane są między innymi na różnego rodzaju pokazach, prezentacjach w trakcie wycieczek np. do miejsc kultu religijnego, podczas pobytu w sanatoriach lub na

wczasach – tzw. umowy poza lokalem przedsiębiorstwa. W czasie prezentacji sprzedawcy niejednokrotnie zapewniali o szczególnych właściwościach oferowanych produktów i namawiali klientów do podpisania różnego rodzaju dokumentów, które wbrew sugestiom sprzedawców okazywały się umowami o kredyt konsumencki - czasami o wartości kilku tysięcy złotych. Konsumenci, którzy zgłaszali się do rzeczników informowali, że spłata kredytu w takiej wysokości nie jest dla nich możliwa z uwagi na niskie dochody. Ponadto właściwości sprzedawanych produktów nie zawsze były zgodne z zapewnieniami sprzedawców. Poszkodowani niekorzystnymi ofertami akwizytorów skarżyli się również, że podczas prezentacji nie byli informowani o przysługującym im w tej sytuacji prawie do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia.

W obronie konsumenta

W przypadku sporu konsument – przedsiębiorca, z reguły bez interwencji rzecznika słabsza strona nie może wyegzekwować przysługujących jej praw. Rzecznicy konsumentów bardzo często występują do przedsiębiorców z wezwaniami w celu wyjaśnienia okoliczności i polubownego rozpatrzenia sporu. W ubiegłym roku korzystali z tej możliwości około 45 tys. razy. Najczęściej w przypadku umów sprzedaży – blisko 23 tys. – kwestionując m.in. jakość sprzedawanych towarów oraz sposób rozpatrywania reklamacji.

Wystąpienia do przedsiębiorców są bardzo skuteczną metodą działania. Dane ze sprawozdania pokazują, że większość wystąpień (ponad 60 proc.) kończyła się uwzględnieniem żądań konsumentów - w całości lub co najmniej w zasadniczej części.

Rzecznicy uczestniczą również aktywnie w tworzeniu prawa chroniącego konsumentów – w lokalnym środowisku opiniują uchwały samorządów. Ponadto podejmują także działania dotyczące bezpieczeństwa konsumentów. Rzecznik konsumentów z Oławy zajął się sprawą konsumentki, u której kilkudniowe użytkowanie obuwia wywołało obrzęk i ból stopy. Po interwencji rzecznika okazało się, że przyczyną problemów konsumentki mogły być torebki zabezpieczające obuwie przed wilgocią, wkładane przez producentów do pudełek do butów. W rezultacie dostawcy obuwia usunęli wadliwe torebki, a sklepy przyjęły zakupione obuwie oraz zwróciły konsumentom pieniądze.

Rzecznicy są pozytywnie odbierani przez konsumentów i jednocześnie cieszą się rosnącym zaufaniem przedsiębiorców. W efekcie ci ostatni coraz częściej nawiązują kontakty z rzecznikami w celu polubownego rozwiązania sporu lub porady w związku z podejmowanymi działaniami przez nich wobec konsumentów, np. pomoc w analizie stosowanych wzorców umownych. Aby ułatwić profesjonalnym uczestnikom rynku zapoznanie się z prawem chroniącym konsumentów UOKiK wydał publikację „Przepisy konsumenckie dla przedsiębiorców”. Przedsiębiorcy znajdą w niej informacje na temat rodzajów umów oraz wynikających z nich zobowiązań stron oraz sposobów załatwiania reklamacji w przypadku sporu.

Dane teleadresowe do wszystkich rzeczników dostępne są za pośrednictwem strony UOKiK. Przypominamy, że oprócz miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów, bezpłatne porady udzielane są również pod numerem infolinii 800 800 008. Spór z przedsiębiorcą można rozwiązać także polubownie przez działające przy Inspekcji Handlowej Sądy Polubowne. Konsument przede może złożyć wniosek – co nie jest obarczone żadnymi kosztami. Obecnie przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej istnieje 16 stałych polubownych sądów konsumenckich oraz 15 ośrodków zamiejscowych na terenie całego kraju. Rozpatrują sprawy o prawa majątkowe, które powstały w wyniku umów sprzedaży produktów i świadczenia usług konsumentom.

UOKiK