

Konsumenci coraz lepiej znają swoje prawa

Każdego dnia siedzibę Rzecznika odwiedza kilkanaście osób. Równie popularne są porady telefoniczne. Konsumenci chcą znać swoje prawa i chcą kupując posiadać towar dobrej jakości.

Na kłopoty Rzecznik

Do dnia 31. sierpnia do Rzecznika wpłynęło 136 spraw z prośbą o interwencję Rzecznika. Oznacza to, że w tylu przypadkach konsumenci nie byli w stanie samodzielnie zakończyć sporu z przedsiębiorcą na swoją korzyść. Sześćdziesiąt dwie z nich zakończyły się pozytywnie dla konsumentów, 12 negatywnie, 16 odstąpieniem od dalszych roszczeń przez konsumentów (głównie reklamacje obuwia, gdzie konsumenci nie mieli racji lub sprawy, w których konsumenci nie posiadają dowodów i zmuszeni są odstąpić od dalszych roszczeń), a 46 spraw pozostało w toku.

Najczęstsze prośby o interwencję Rzecznika dotyczą przede wszystkim reklamacji obuwia i ubrań – 19, sprzętu elektronicznego i komputerowego (notebooki, MP3, dyski twarde, monitory, drukarki itp.) – 16, sprawy usług telekomunikacyjnych – 13 i umów kredytowych – 6. Wśród reklamowanych towarów i usług były również ciśnieniomierze, opały, folia dachowa czy usługi przewozowe.

Kiedy następuje pozytywny finał dla konsumentów? Przede wszystkim, gdy roszczenia konsumentów są zasadne i mają oni potrzebne dokumenty. Większość porad Rzecznika pozwala konsumentom skutecznie dochodzić swych roszczeń.

Do 31. czerwca br. Rzecznik udzielił 1540 porad konsumentom. Część z nich telefonicznie, część na miejscu – w siedzibie Starostwa, jak również drogą mailową. Liczba porad znacznie wzrosła w porównaniu z ubiegłym rokiem. Jest to efekt cyklicznych artykułów w „Powiecie Strzeleckim” oraz informacji Rzecznika przekazywanych me-

diom lokalnym (TV kablowa, Radio Opole, NTO, Strzelec Opolski) oraz sukcesywnego wzrostu świadomości konsumenckiej.

Reklamowane jest właściwie wszystko – od samochodów po karty telefoniczne, kosmetyki czy żywność. W ostatnim czasie wzrosła znacznie liczba porad dotyczących usług, zwłaszcza usług budowlanych, remontowych czy telekomunikacyjnych. Ale reklamowane są również drobne usługi – fryzjerskie czy kosmetyczne. Stałą plagą jest sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa. W ostatnim czasie coraz mniej jest sprzedawczych filtrów do wody, za to częstym problemem jest zakup poza lokalem przedsiębiorstwa pościeli czy urządzeń wielofunkcyjnych.

Każda sprawa jest inna i nie każda możliwa jest do pozytywnego zakończenia. Konsumenci nie zawsze rozumieją charakter instytucji Rzecznika. Staram się im pomagać w możliwie szerokim zakresie, jednak nie mam wpływu na działania przedsiębiorców, ani na obowiązujące regulacje prawne (na treść przepisów również czasem konsumenci kierują do Rzecznika swoje uwagi i żale). Cieszy mnie każda zakończona na korzyść konsumenta sprawa i zawsze – gdy roszczenia są uzasadnione – staram się o taki finał.

W ramach edukacji konsumenckiej Rzecznik przeprowadził lekcje z zakresu prawa konsumenckiego w ramach edukacji konsumenckiej w:

- Zespole Szkół Zawodowych w Strzelcach Opolskich
- Zespole Szkół Zawodowych w Zawadzkiem
- Liceum Ogólnokształcącym w Strzelcach Opolskich

- Technikum Zawodowym przy SOSM w Strzelcach Opolskich
- Łącznie 30 klas.

Rzecznik interweniuje

Przykłady spraw, w których w roku bieżącym Rzecznik interweniował:

- Pozytywnie zakończona sprawa sądowna – ugoda sądowna w związku z wadliwym wykonaniem dachu przez firmę budowlaną. Firma zwróciła konsumentce ok. 36 000 zł, w ratach. Przedsiębiorca zaczął spłacać raty, jednak w chwili obecnej konsumentka musiała zwrócić się do komornika.
- Zwrot przez firmę działającą poza lokalem przedsiębiorstwa – sprzedawcę filtrów do wody – kwoty stanowiącej równowartość zwróconych filtrów przez konsumenta – osobę starszą. Odstąpiła ona od umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami. Sprawa toczyła się od końca 2005 roku, kiedy dokonany został niefortunny zakup. Firma nie chciała uznać odstąpienia, Rzecznik prowadził mediację. Firma pozwała konsumenta do sądu, żądając kwoty za zwłokę w zwrocie towaru, niezgodnie z prawem. Rzecznik wezwał przedsiębiorcę do zapłaty należnej konsumentowi kwoty, informując iż w przypadku uchylecia się od jej zapłaty sprawę skieruje do sądu. Firma wypłaciła konsumentowi równowartość filtrów.
- Wypłaty odszkodowania za uszkodzone rzeczy w wyniku awarii grzejnika. Dwa lata pęknięta w nim rurka spowodowała zalanie łazienki. Konsumentka złożyła reklamację u sprzedawcy oraz producenta. W drodze mediacji otrzymała wówczas nowy grzejnik, jednak producent nie chciał udzielić na niego gwarancji. Nie udało się jej również w drodze polubownej otrzymać odszkodowania za uszkodzoną w wyniku awarii szafkę łazienkową wraz z

jej zawartością. Konsumentka nie posiadała dokumentacji zdjęciowej, świadków, zniszczone rzeczy wyrzuciła, w związku z czym trudno jej było udowodnić poniesioną szkodę. Zrezygnowała wówczas z sądowego dochodzenia swych roszczeń. Po niespełna dwóch latach użytkowania kolejnego grzejnika sytuacja się powtórzyła – znów pękła rurka i zalana łazienka. Konsumentka zwróciła się ponownie do Rzecznika konsumentów. Tym razem udokumentowała zdarzenie zdjęciami, byli również świadkowie. Rzecznik zwrócił się zarówno do sprzedawcy, jaki do producenta. Producent znowu nie chciał uznać reklamacji, jednak sprzedawca tym razem poczuł się do odpowiedzialności za sprzedany towar niezgodny z umową. W związku z faktem, iż wymiana mogłaby znowu skończyć się podobnie źle, zwrócono konsumentce koszt zakupu grzejnika oraz zaproponowano odszkodowanie za zniszczone rzeczy w kwocie 2000 zł.

- Sprawa reklamacji telewizora LCD, który przestał funkcjonować po 10 miesiącach od zakupu. Gwarant przekroczył termin naprawy gwarancyjnej, jednocześnie uszkodził obudowę telewizora. Obudowę następnie wymieniono, jednak termin naprawy również przekroczył ustalony w gwarancji. Konsumentka zażądała wymiany telewizora na nowy lub zwrotu gotówki; utracili zaufanie do niniejszego towaru. Zarówno gwarant, jak i sprzedawca nie chcieli przystać na żądania konsumentów, twierdząc, iż towar jest naprawiony i w pełni sprawny technicznie, a przekroczenie terminu naprawy było zaletąie paradornie. Po dwukrotnej interwencji Rzecznika u producenta (przedstawicielstwo w Polsce) konsumenci otrzymali nowy model telewizora.
- Pozytywnie zakończona sprawa sądowa mimo przeprowadzonej egzekucji komorniczej. Konsument nie

był w ogóle informowany o sprawie, komornik napisał mu część emerytury. Rzecznik zajął konsumentowi wniosek do sądu o przywrócenie terminu do wniesienia sprzeciwu i sprzeciw, w wyniku którego sprawa zakończyła się na korzyść konsumenta z uwagi na fakt, iż roszczenie było przedawnione. Sąd uznał, iż żądanie przedawnionego roszczenia, które w dodatku było spłacone (kredyty) było sprzeczne z prawem. Konsument odzyskał już większą część straconych pieniędzy.

- Sprawa reklamacji towaru zakupionego przez Internet – konsument otrzymał towar mniejszych rozmiarów (materac). Sprzedawca nie chciał uznać reklamacji twierdząc, iż przesłał towar o wymiarach zgodnych z zamówieniem. Po interwencji Rzecznika konsument otrzymał towar o właściwych wymiarach i rekompensatę.
- Sprawa reklamacji usługi remontu kuchni i łazienki. Usługa została wykonana wadliwie. Rzecznik przeprowadził mediację na miejscu wykonania usługi. W efekcie ustalono, iż wykonawca zwróci konsumentom kwotę usługi wraz z materiałem – 7.900 zł i konsumenci zlecają wykonanie usługi innej firmie. Spisano protokół z polubownego zakończenia sporu.
- Sprawa reklamacji telefonu komórkowego, sprzedawca mimo reklamacji telefonu z tytułu niezgodności z umową w terminie i ewidentnej zlecaj wykonanie usługi innej firmie. Spisano protokół z polubownego zakończenia sporu. Charakter spraw jest różnorodny, nie zawsze udaje się polubownie kończyć sprawy jednak warto próbować.

Małgorzata Plaszczyk

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Strzelcach Op.

Trzeci rok z Sokratesem

dok. ze str. 5

EnergiaPro z Opola, Packprofil z Kolonowskiego oraz Stowarzyszenie na Rzecz Osób Niepełnosprawnych „Siedlisko”, Większość uczestników wycieczki pierwszy raz leciała samolotem. To było wielkie przeżycie. Niektórzy z lekkimi obawami i niepokojem wchodzili na pokład samolotu, ale wszyscy z ogromnym zaciekawieniem, nikt nie był rozczarowany, widoki nad chmurami oczarowały wszystkich. Wyładowaliśmy na lotnisku - London

Stansted. Ponieważ mieliśmy również uczniów na wózkach, którzy wchodzili i wychodzili z samolotu według innych procedur, to na tym ogromnym podlondyńskim lotnisku był problem z zebraniem całej grupy. Samolot z Hiszpanii miał opóźnienie więc oczekiwania zaczęły doskwierać szczególnie uczniom. Dopiero po ich przylocie, wspólnie pojechaliśmy do



Banbury. To urocze miasto położone jest na północny zachód od Londynu pomiędzy Oxford i Stratford-upon-Avon. Tu znajduje się Frank Wise School, szkoła dla uczniów niepełnosprawnych, z którą współpracujemy. Zakwaterowano nas w hoteliku, w miasteczku Bloxham. Do szkoły w Banbury dojeżdżaliśmy szkolnymi mikrobusami. W pierwszym

dnia zapoznaliśmy się z uczniami i nauczycielami. Były to radosne przywitania, szczególnie ze znajomymi, których gościliśmy w zeszłym roku w Zawadzkiem. Podzieleni na małe grupki (by nie zakłócać toku pracy szkoły) uczestniczyliśmy w zajęciach: muzycznych, plastycznych, teatralnych, ruchowych oraz na basenie szkolnym!

Tematyka wszystkich zajęć wiazała się w różny sposób z WODĄ, a podsumowaniem było badanie wody z naszych lokalnych rzek (próbki wody każda grupa przywozła ze sobą), ku naszej radości woda z Małej Panwi okazała się najczystsza. Odbiliśmy wspólnie z uczniami angielskimi i hiszpańskimi całonocną wycieczkę do Warwick Castle. Jest to średniowieczna warownia, a zarazem jedna z najpiękniejszych rezydencji w Wielkiej Brytanii. W 1978 r. właściciele gabinetu Madame Tussaud nabyli zamek i wystawili tu żywe obrazy z figurami woskowymi, aby zilustrować jego historię, dzięki czemu zwiedzanie jest wyjątkowo atrakcyjne. Byliśmy również w Blenheim Palace siedzi-

enia sir Churchillów, miejscu urodzenia sir Winstona. Pałac ten został zaprojektowany w stylu barokowym, co jest rzadkością w Anglii. Łączy w sobie funkcje domu mieszkalnego, mauzoleum i pomnika narodowego - otarliśmy się o wielki świat gdyż książę nadal tu mieszka. Błądziliśmy również w labiryncie ogrodowym Blenheim Palace i w pawilonie peł-

nym unikalnych egzemplarzy motyli oraz lawendy i róż. Na zakończenie pobytu i pożegnania, nauczyciele zorganizowali dla nas oraz uczniów Frank Wise School i ich rodziców wspaniałe barbecue. Były wspólne zabawy sportowe, uczta sałatkowa i potrawy z różna. Na długo w pamięci naszych uczniów pozostanie ten wyjazd, nawiązali nowe znajomości, przeżyli wiele radosnych chwil, mimo bariery językowej doskonale porozumiewali się ze swoimi angielskimi i hiszpańskimi kolegami.

Frank Wise Scholl to doskonale wyposażona szkoła począwszy od wykładziny antypoślizgowej na korytarzach poprzez sprzęt ułatwiający pracę i dające komfort osobom niepełnosprawnym, po mikrobusy szkolne przywożące i odwożące uczniów (niekiedy z pełnym kompletem uczniów), basen wraz z salą gimnastyczną oraz salą fitness. Szkoła utrzymywana jest w 90% z dotacji państwowych – płace pracowników oraz 10% z darowizn. Pod względem edukacyjnym i terapeutycznym mamy podobne jakościowo programy oddziaływań, misję szkoły oraz niektóre pomoce dydaktyczne. Bardzo ciekawą formą dowartościowania i oceniania uczniów są cotygodniowe spotkania ogólnoskolne, na których nagradzana jest aktywność i prace uczniów.

Grażyna Soroka,
Anna Bujmilla