

UCHWAŁA Nr LIX/1093/2006
Rady Miejskiej w Kielcach
z dnia 9 marca 2006 roku

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Miejskiego
Rzecznika Konsumentów w Kielcach w roku 2005**

Na podstawie art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /tj. Dz. U. z 2005 r., Nr 244, poz. 2080,/ uchwala się, co następuje:

§ 1.

Zatwierdza się sprawozdanie Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kielcach z działalności w 2005 roku.

§ 2.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

*Przewodniczący
Rady Miejskiej*



Tomasz Bogucki

Sprawozdanie
Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kielcach
Za 2005 r.

Rzecznik konsumentów realizuje zadania samorządu w zakresie ochrony praw konsumentów – art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym /Dz.U. Nr 91, poz. 578 z późn. zm./.

Podstawę prawną działalności rzecznika konsumentów stanowią przepisy art. 32- 38 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów / t.j. Dz.U. z 2005 r., Nr 244, poz. 2080/.

Miejski Rzecznik Konsumentów posiada kompetencje doradcze i procesowe, natomiast nie ma kompetencji kontrolnych ani władczych. Podporządkowany jest bezpośrednio Radzie Miasta i przed nią ponosi odpowiedzialność.

Usytuowanie rzecznika określa Statut i Regulamin Urzędu Miasta.

Do dnia 20 października 2005 r. funkcję rzecznika pełnił Stanisław Kamiński.

W związku z przejściem na emeryturę w dniu 20 października 2005 r. uchwałą rady został odwołany. Tego samego dnia na funkcję Miejskiego Rzecznika Konsumentów powołano Mariusza Burcharta.

Szczegółowe zadania rzecznika konsumentów zawarte są w art. 37 ustawy o ochronie konkurencji konsumentów (t.j. Dz.U. z 2005 r., Nr 244, poz. 2080).

Do ustawowych zadań i uprawnień rzecznika konsumentów należy między innymi:

- 1/ zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów,
- 2/ występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- 3/ wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- 4/ współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- 5/ działania o charakterze edukacyjno — informacyjnym.

Oprócz w/w zadań i kompetencji rzecznik konsumentów może również:

- 6/ występować jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenie na szkodę konsumentów, w rozumieniu przepisów kodeksu postępowania cywilnego i kodeksu wykroczeń,
- 7/ występować do Prezesa UOKiK z wnioskiem o wszczęcie postępowania antymonopolowego w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów
- 8/ wytaczać powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone przed Sądem Ochrony Konkurencji Konsumentów (SOKiK).
- 9/ oraz dodano z dniem 1 maja 2004 r. nowe uprawnienie wynikające z faktu naszego członkostwa w Unii Europejskiej, które umożliwia występowanie na podstawie art. 106 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów o ukaranie karą grzywny przedsiębiorców, którzy naruszają obowiązek udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag opinii rzecznika.

Istotą instytucji rzecznika jest cel jego działania — ochrona interesów konsumentów.

Konsumentem w rozumieniu art. 22¹ kodeksu cywilnego „jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową”.

Konsumentem jest więc odbiorca określonych dóbr usług. Konsumentami są np.: klienci banków firm, ubezpieczeniowych, firm usługowych, wykonawców, placówek handlowych itp..

W świetle obowiązujących przepisów prawa rzecznik konsumentów jest uprawniony do dokonywania wszelkich czynności dozwolonych prawem w celu ochrony interesów konsumentów.

Konsumenci zgłosili 374 spraw, w tym 87 na piśmie. Zakres spraw i problematyka z jaką zwracali się do Rzecznika była podobna jak w latach poprzednich . Należy wyszczególnić następujące zagadnienia:

- sprawy związane z zawarciem umów kupna – sprzedaży wszelkich towarów w tym zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość/przez internet/

- sprawy związane ze świadczeniem usług /remontowo-budowlanych, telekomunikacyjnych, pralniczych, finansowych, ubezpieczeniowych oraz realizacją świadczeń serwisów gwarancyjnych/,
- sprawy wynikające z zawarcia umów o dzieło dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania,
- dotyczące interpretacji przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej,
- różne dotyczące wzorów umów lokali klauzul niedozwolonych, naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

Ilość i rodzaj problemów z jakimi konsumenci zgłaszali się do rzecznika, przedstawia się następująco:

Rodzaj sprawy	Ilość
Umowy sprzedaży	240
- sprzęt AGD, RTV	40
- meble	24
- obuwie	46
- samochody i części samochodowe	14
- sprzęt komputerowy	28
- telefony komórkowe	17
- inne: akumulatory, okulary, blachy, farby, sprzęt sportowy, muzyczny, sprzęt ortopedyczny -itp., spożywcze	71
Umowy świadczeń usług	115
- remontowe	21
- motoryzacyjne /serwis/	8
- telekomunikacyjne	14
- systemy argentyński	3
- internetowe	4
- pralnicze	9
- turystyczne	4
- finansowe	20
- nauka języków obcych	3
- transportowe, komunikacyjne	5
- ubezpieczeniowe	9
- energetyczne	10

- inne: pocztowe, zakładanie instalacji gazowych w samochodach	5
Umowy poza lokalem przedsiębiorstw i na odległość	19
Inne: informacje i porady w sprawach po zakusumenckich	275
Razem	649

W stosunku do roku ubiegłego wzrosła ilość reklamacji dotyczących sprzętu komputerowego, telefonów komórkowych, internetu, usług remontowo-budowlanych. W dalszym ciągu na wysokim poziomie utrzymuje się ilość reklamowanego obuwia. Najwięcej skarg dotyczyło jakości produktów przemysłowych.

Skargi na artykuły przemysłowe najczęściej dotyczyły:

- braku obiektywizmu przy rozpatrywaniu reklamacji przez przedsiębiorców,
- odmowy rozpatrzenia reklamacji oraz braku pisemnego uzasadnienia tej odmowy,
- przewlekłości w załatwianiu reklamacji,
- załatwianie reklamacji niezgodnie z wyborem uprawnienia wskazanego przez klienta,
- nieznamomości lub nieprzestrzegania przepisów ustawy z 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie przepisów Kodeksu cywilnego w zakresie odpowiedzialności z tytułu niezgodności towarów z umową – zarówno przez konsumentów jak i sprzedawców,
- braku pełnego zrozumienia treści zawieranych umów oraz bezkrytyczne poleganie na reklamie i zapewnieniach przedsiębiorców.
- braku właściwych oznaczeń

Skargi na usługodawców najczęściej dotyczyły:

- niewłaściwej jakości usług,
- zniszczenia bądź uszkodzenia przedmiotu usługi /np. odzieży w pralni/,
- niedotrzymania określonego w umowie terminu wykonania usługi,
- obniżenia standardu usług turystycznych w stosunku do poziomu proponowanego w ofercie,
- zmiany ofert lub niedokładna informacja w przypadku ofert telekomunikacyjnych
- zawyżenie ceny za wykonaną usługę.

Skargi na artykuły żywnościowe dotyczyły:

- pobierania cen wyższych od przewidzianych w ofercie,
- nie uwidaczniania cen na towarach oraz niezgodności pomiędzy ceną przy towarze i w kasie fiskalnej,
- oferowanie do sprzedaży towarów przeterminowanych.

Miejski Rzecznik Konsumentów udzielał pomocy konsumentom

- w formie bezpośredniej interwencji u przedsiębiorców (najczęściej telefonicznie),
- w formie pisemnych wystąpień do przedsiębiorców,
- przeprowadzając postępowania ugodowe (mediacje),
- badając na miejscu zdarzenia zasadność skargi konsumenta,
- kierując konsumentów do właściwych instytucji (Inspekcji Handlowej, Sanepidu, Urzędu Regulacji Energetyki, Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty, Rzecznika Ubezpieczonych, Arbitra Bankowego, Rzecznika Praw Obywatelskich itp.)
- sporządzając pisma procesowe dla konsumentów,

W celu zapewnienia prawidłowej ochrony praw konsumentów Rzecznik współpracował na co dzień z różnymi urzędami i instytucjami. Należy podkreślić, iż w 2005 r. Rzecznik na bieżąco współpracował z Biurem Rzecznika Ubezpieczonych i z Arbitrem Bankowym. Efektem współpracy są szybkie, fachowe i skuteczne porady dla konsumentów.

Zakres i formy pomocy prawnej były zróżnicowane.

W niektórych przypadkach pomoc ta ograniczała się do poinformowania o obowiązujących regulacjach prawnych, bądź udzielenie porad odnośnie sposobu postępowania w danej sprawie.

Pomoc w sprawach złożonych wymagających wnikliwej analizy problemu realizowana była poprzez:

- przedstawienie konsumentom sytuacji prawnej i ustalenie jakie są możliwości rozwiązania zgłoszonego problemu,
- podejmowanie w imieniu konsumentów bezpośredniej interwencji u przedsiębiorców,

- podejmowanie działań w kierunku ugodowego zakończenia sporów, poprzez prowadzenie mediacji drogą korespondencyjną bądź organizowanie spotkań z udziałem konsumentów, przedsiębiorcy oraz rzecznika.

W 2005 r. nadal wpływały liczne sprawy dotyczące:

- niezgodności zakupionych towarów z umową tj. sprzętu komputerowego, telefonów komórkowych, sprzętu RTV, samochodów, sprzedaży komisowej, a także obuwia, odzieży, artykułów wyposażenia wnętrz AGD, artykułów sportowych itp.

W powyższym zakresie problemy konsumentów polegały głównie na: odmowie przyjmowania reklamacji przez sprzedawców, nieterminowym załatwianiu reklamacji, narzucaniu konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji, powoływanie się na przepisy nie obowiązujące, nie przestrzeganie 14- dniowego terminu ustosunkowania się do żądań reklamacyjnych konsumenta, załatwianie reklamacji niezgodnie z żądaniem konsumenta, przedłużanie, czasem wręcz do kilku miesięcy terminów napraw czy wymiany sprzętu.

Przedsiębiorcy wykorzystując niewiedzę konsumentów narzucali im korzystanie z uprawnień gwarancyjnych, czym uniemożliwiali skorzystanie z prawa wyboru pomiędzy uprawnieniem z tytułu niezgodności towaru z umową (odpowiedzialność sprzedawcy) a uprawnieniem z gwarancji (odpowiedzialność wystawcy dokumentu gwarancyjnego).

Nadto coraz częstszym zjawiskiem było odmawianie przez sprzedawców przyjęcia reklamacji od konsumentów lub uzależnienie przyjęcia reklamacji od dostarczenia opinii serwisów. Takie postępowanie jest wynikiem błędnej interpretacji po stronie sprzedawców przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej, którzy chcą ograniczyć swoją odpowiedzialność do 6 pierwszych miesięcy od wydania towaru mimo zapisu o dwuletniej odpowiedzialności po stronie sprzedawcy,

- niezgodności z umową świadczonych usług tj. dotyczy głównie: remontowo-budowlanych, motoryzacyjnych, bankowych, ubezpieczeniowych, telekomunikacyjnych, turystycznych, usług pralniczych, usług kształcenia stacjonarnego i korespondencyjnego, itp.

W przypadku umów remontowo-budowlanych problemy konsumentów wynikały w dalszym ciągu przede wszystkim z braku pisemnych umów (o dzieło, zlecenia) - co w konsekwencji utrudniało dochodzenie roszczeń - jak również z faktu wykonywania tych prac przez osoby nie posiadające odpowiednich kwalifikacji. Mimo prowadzenia przez Rzecznika Konsumentów akcji edukacyjnej poprzez lokalne media. Konsumentów nadal bardzo często zlecają wykonanie prac remontowo-budowlanych przypadkowym wykonawcom tj. z ogłoszeń prasowych, ulotek lub takim, którzy przychodzą sami do naszego domu. Konsumentów wykazują zbyt dużą ufność, nie sprawdzając przy tym, czy np. firmy są zarejestrowane, gdzie jest ich siedziba. Konsumentów wręczają takim przedsiębiorcom niejednokrotnie bardzo wysokie zaliczki nie żądając pokwitowań, co w konsekwencji naraża ich na duże straty finansowe. Często wpłacali całość pieniędzy przed wykonaniem usługi, której realizację potem wykonawca znacznie przedłużał, a nawet w ogóle się z niej nie wywiązywał. Problem ten szczególnie ostro wystąpił pod koniec roku, który był ostatnim rokiem tzw. ulgi remontowej.

Źródłem problemów konsumentów było podpisywanie umów bez ich wcześniejszego czytania i zrozumienia, co jest nagminnie wykorzystywane przez nieuczciwych przedsiębiorców.

Problem stanowiły również podpisane umowy o kurs korespondencyjny nauki języka obcego, za który należało zapłacić z góry (często poprzez zaciągnięcie kredytu) a od której to umowy nie można było odstąpić bez konsekwencji finansowych.

W dalszym ciągu poważny problem stanowią firmy działające poza lokalem przedsiębiorstwa tj. w formie akwizycji oraz w formie zawierania umów na odległość tj. głównie wysyłkowej, które oferują wykonanie dzieła (drzwi, okna, piecyki itp.) przy jednoczesnym zawarciu umowy kredytowej. Dotyczy to również sprzedaży po zawyżonej cenie tanich ciśnieniomierzy, opiekaczy czy radio wentylatorów gdzie zachętą jest często dodawanie jakiejś rzeczy słabej jakości „gratis” – np. garczaków czy telewizora.

Firmy te nadal nie stosują przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o kredycie konsumenckim mimo ich kilkuletniego okresu obowiązywania w praktyce.

Z kategorii spraw związanych z umowami zawieranymi poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Najwięcej nieprawidłowości dotyczyło:

- nie zawierania umów w formie pisemnej,
- braku informacji o możliwości odstąpienia od umowy i wskazania terminu odstąpienia,
- nie umieszczania na drukach informacji o miejscu zawarcia umowy (mieszkanie, praca, siedziba firmy),
- niekorzystnych zapisów umowy tj. przypadku przedpłaty, możliwość znacznego opóźnienia wykonania usługi,
- nie uznawania przez przedsiębiorców terminu nadania na pocztę oświadczenia o odstąpieniu od umowy jako dochowanego terminu na złożenie takiego oświadczenia (przedsiębiorcy uważali za właściwy termin do odstąpienia od umowy jako dzień otrzymania przez nich tego oświadczenia).

Powyższe nieprawidłowości są wynikiem nieprzestrzegania przez przedsiębiorców przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000 r. O ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Bardzo poważnym problemem było równoczesne podpisywanie umów kredytowych na sfinansowanie przedmiotu umowy sprzedaży, o dzieło zawartej poza lokalem. Przedsiębiorcy współpracujący jednocześnie z bankami podsuwali nieświadomym konsumentom (głównie ludziom starszym) niewypełnione druki umów kredytowych, czasem nie informując ich o rzeczywistych kosztach kredytów.

Zdarzały się sytuacje nie zostawiania egzemplarza umowy kredytowej, co uniemożliwia złożenie oświadczenia o odstąpieniu od takiej

Istotne w tych sprawach jest to, iż poszkodowanymi przez takich nieuczciwych przedsiębiorców są najczęściej ludzie starsi, schorowani, nie wychodzący z domu, z niskimi dochodami miesięcznymi. Ofiarami są osoby, które nie rozumieją znaczenia umów, które były im przedstawiane do podpisu, nie czytają tych umów, ponieważ w pełni ufają przedsiębiorcy.

W 2005 Rzecznik skutecznie interweniował w sprawie podłączenia telefonu przez TP S.A., która to firma bezpośrednio po jego piśmie i przeprowadzonych rozmowach wywiązała się wreszcie ze ślimaczącej się ponad rok umowy.

Generalnie należy zwrócić uwagę na większą wagę, jaką ten operator zaczął przywiązywać do współpracy z rzecznikami

Coraz więcej problemów zaczęło za to pojawiać się z usługami innych operatorów, w tym operatorów sieci komórkowych.

Skuteczna okazała się również interwencja Rzecznika w Zakładzie Energetycznym, związana z uszkodzeniem licznika poboru energii i zawyżonymi rachunkami.

Powodzeniem również zakończyła się mediacja, jaką prowadził Rzecznik na prośbę mieszkańców jednej z ulic z Wodociągami Kieleckimi.

Oprócz problemów indywidualnych Rzecznik interesował się na bieżąco sprawami dotyczącymi naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Jedna z kieleckich pralni stosowała w obrocie z konsumentami postanowienie wzorca umowy o nazwie „Pokwitowanie – umowa” o treści: „Za pozostawiony przedmiot ponosimy odpowiedzialność 10-cio krotnej ceny usługi”- jako klauzuli niedozwolonej umieszczonej w Rejestrze klauzul niedozwolonych.

W związku z powyższym Rzecznik skierował do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wniosek o wszczęcie postępowanie w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Delegatura UOKiK w Łodzi po zbadaniu sprawy z upoważnienia Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydała następującą decyzję: „uznaje się za

praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jako bezprawne, godzące w interesy konsumentów działania przedsiębiorcy polegające na stosowaniu w obrocie z konsumentami we wzorcu umowy o nazwie „Pokwitowanie – umowa postanowienia o treści: „Za pozostawione przedmioty ponosimy odpowiedzialność do równowartości 10-cio krotnej ceny usługi” – jako klauzuli niedozwolonej i nakazuje jej zaniechanie.

W razie stwierdzenia naruszenia powszechnie obowiązujących przepisów prawa z zakresu ochrony praw konsumentów wzywa się przedsiębiorcę o zaprzestanie stosowania niezgodności z prawem praktyk i załatwienie skargi konsumenta zgodnie z jego żądaniem.

Rzecznik skierował 87 wystąpień na piśmie do przedsiębiorców o wyjaśnienie sprawy lub też przedstawienie stanowiska w konkretnej sprawie, gdzie zdaniem rzecznika nastąpiło naruszenie interesów konsumentów.

Mimo, że rzecznik nie może nakazać przedsiębiorcy uznania roszczeń konsumentów, 78 spośród tych 87 spraw zostało pozytywnie załatwionych .

Ważnym elementem edukacji konsumenckiej, w formie rozpowszechniania przez rzecznika wiedzy konsumenckiej i kształtowanie w tym zakresie świadomości mieszkańców Kielc była współpraca z mediami.

Rzecznik prowadził poprzez media szeroko zakrojoną działalność o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Najbardziej spójny charakter miała współpraca ze „Słowem Ludu”.

To właśnie w tej gazecie, oprócz innych materiałów „incydentalnych, mających charakter interwencji czy komentowania bieżących spraw, w rubryce „Wszyscy jesteśmy konsumentami” ukazało się kilkadziesiąt odpowiedzi na różne pytania zarówno zadane przez konsumentów Rzecznikowi jak również wpływające do redakcji, dotyczące stosowania ustawy o sprzedaży konsumenckiej oraz całego spektrum innych problemów zgłaszanych przez konsumentów.

Rubryka ta mająca swoje miejsce w wydaniu sobotnio – niedzielnym ma charakter stały i praktycznie prawie w każdym tygodniu przytaczane są wypowiedzi czy stanowisko rzecznika. Ponadto w redakcji „Słowo Ludu” odbyło się kilka spotkań rzecznika z konsumentami pod hasłem: „Głośny telefon”.

Również w „Echu Dnia” i Gazecie Wyborczej ukazywały się różne artykuły z wypowiedziami rzecznika, ale miały bardziej charakter interwencyjny.

Na bieżąco odbywała się również współpraca z Radiem Kielce, gdzie rzecznik gościł dość często, jak i Telewizją Kielce.

Ze względu na zasięg i rolę, jaką te media pełnią w społeczeństwie, współpraca ta miała szczególne znaczenie.

Nasilenie tych zdarzeń miało miejsce pod koniec ubiegłego roku .

Wszystkie lokalne rozgłośnie radiowe przeprowadziły wywiad z rzecznikiem z okazji „Światowego Dnia Konsumenta”.

Ponadto dziennikarze utrzymują stały kontakt z Rzecznikiem w sytuacji kiedy potrzebne jest skonsultowanie pewnych zdarzeń, problemów konsumenckich lub przypomnienie czytelnikom czy słuchaczom o przysługujących im uprawnieniach.

Celem podnoszenia kwalifikacji Rzecznik uczestniczył w 2005 r. w konferencjach i szkoleniach organizowanych przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich,

W 2005 r. Rzecznik Konsumentów współdziałał i współpracował zarówno z Federacją Konsumentów jak i Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej i Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

W związku z informacją konsumentów, zwrócił się do Świętokrzyskiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej o przeprowadzenie kontroli bezpieczeństwa wózków dziecięcych oraz chodzików dla dzieci, a także kontroli bezpieczeństwa zabawek.

Ustalenia kontroli przedstawiają się następująco:

Bezpieczeństwo wyrobów dla dzieci sprawdzono w 4 podmiotach gospodarczych, tj.

u producenta, w hurtowni oraz 2 placówkach detalicznych.

Celem kontroli była ocena bezpieczeństwa wyrobów dla dzieci oraz eliminowanie z obrotu tych wyrobów „które mogłyby stanowić zagrożenie dla zdrowia lub życie najmłodszych użytkowników. Ponadto sprawdzono prawidłowość wprowadzenia do obrotu tych wyrobów, a także legalność i rzetelność działania kontrolowanych przedsiębiorców.

Kontrolą objęto:

- 17 partii wózków dziecięcych o wartości - 96,865 zł - 412 szt.
- 6 partii leżaczków niemowlęcych o wartości - 8.791 zł - 123 szt.
- 2 partie chodzków o wartości - 266 zł - 3 szt.

W czasie kontroli sprawdzono czy kontrolowane produkty nie posiadają cech mogących stwarzać zagrożenie.

W 5 przypadkach stwierdzono, że istnieje znaczne prawdopodobieństwo, iż wyrób nie jest bezpieczny, zakwestionowano 5 partii wózków dziecięcych o wartości 3.014 zł. - 5szt. — pięciu producentów. Zakwestionowane wózki posiadały prowadnice o zmiennym położeniu i hamulec tylko na jednej osi, co powoduje, że dostęp do hamulców z jednej strony jest utrudniony. W przypadku przełożenia prowadnicy na drugą stronę wózka mechanizm hamulca znajduje się z przeciwnej strony wózka w stosunku do położenia prowadnicy, co powoduje, że mechanizm hamulca nie może być obsługiwany przez osobę znajdującą się przy uchwycie. W związku z powyższym wydano decyzję zakazu sprzedaży zakwestionowanych wózków, zgodnie z wymogami art. 18 ust. 2 ustawy z dnia 12.12.2003r. o ogólnym bezpieczeństwie produktu (Dz. U. Nr 229 poz. 2275). O wynikach kontroli poinformowano Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie celem podjęcia dalszych działań.

Oceniając bezpieczeństwo sprawdzono oznakowanie kontrolowanych wyrobów dla dzieci z wymogami określonymi w rozdziale 2 ustawy o bezpieczeństwie produktów - w tym w języku polskim ostrzeżenia i instrukcje dotyczące użytkowania i postępowania z nimi - poprzez przeprowadzenie oględzin.

W powyższym zakresie zakwestionowano 21 partii wyrobów o wartości 18.417 zł - 148 szt. z powodu braku oznaczeń dotyczących pełnej nazwy i adresu producenta lub dystrybutora oraz braku ostrzeżeń w zakresie bezpieczeństwa.

Stwierdzone nieprawidłowości w oznakowaniu wyrobów dla dzieci kontrolowani przedsiębiorcy z własnej inicjatywy uzupełnił przed zakończeniem kontroli.

Bezpieczeństwo zabawek, prawidłowość ich oznakowania oraz spełnienie zasadniczych wymagań sprawdzono w 12 podmiotach gospodarczych.

Sprawdzeniem objęto 98 partii różnych zabawek, wytypowane do kontroli zabawki poddano oględzinom, w trakcie których szczególną uwagę zwrócono na zagrożenia jakie one mogą stwarzać dla użytkownika. W zabawkach tych nie stwierdzono ostrych krawędzi, pęknięcia, zarysowań i innych widocznych uszkodzeń.

Wyniki oceny wykazały, że zabawki te podczas użytkowania zgodnie z przeznaczeniem lub w sposób możliwy do przewidzenia mając na uwadze prawidłowe zachowanie dzieci nie powinny stwarzać zagrożenia dla bezpieczeństwa i zdrowia użytkowników lub osób trzecich.

Pobrano również próbki zabawek do badań laboratoryjnych przeprowadzonych w Laboratorium w Łodzi i Lublinie w zakresie zgodności wykonania zabawek z zasadniczymi wymaganiami, jak również w zakresie ustalenia zawartości ftalanów.

Badania laboratoryjne wypadły pozytywnie dla badanych zabawek. Istotną nieprawidłowością, jaka była podczas kontroli było nieprawidłowe oznakowanie zabawek. Nieprawidłowości te stwierdzono w 40 % kontrolowanych zabawek i polegały one na braku informacji co do celowości zachowania opakowań lub etykiet z zamieszczonymi danymi identyfikującymi wprowadzającego do obrotu wyrób.

Brak informacji „Nie odpowiednie dla dzieci do lat 3” oraz brak informacji „O konieczności przechowywania zabawki w miejscu niedostępnym dla dzieci do lat 3” oraz innych napisów ostrzegawczych.

Do przedsiębiorców wprowadzających zabawki z niekompletnym oznakowaniem skierowano wystąpienia pokontrolne, eliminujące stwierdzone nieprawidłowości.

W 2005 r. odbyły się 3 spotkania rzeczników woj. świętokrzyskiego i łódzkiego z przedstawicielem Delegatury UOKiK w Łodzi.

Podczas tych spotkań przekazywane były rzecznikowi informacje o kierunkach prac prowadzonych przez UOKiK, działaniach podejmowanych przez Krajową Radę Rzeczników, rzecznicy z poszczególnych powiatów i miast przedstawiali problemy z jakimi się spotykają pełniąc funkcję rzecznika na swoim terenie.

Podejmowane w 2005 działania, poza udzielaniem doraźnej pomocy w indywidualnych sprawach miały na celu eliminowanie niekorzystnych zjawisk, jakie występują w relacjach konsument przedsiębiorca. Spośród negatywnych zjawisk i przyczyn sporów między konsumentami a przedsiębiorcami należy wymienić w sposób szczególny:

- nagminne nie respektowanie przez przedsiębiorców przepisów chroniących konsumentów,
- ograniczanie odpowiedzialności względem konsumentów,
- utrwalone od lat niekorzystne dla konsumentów interpretacje przepisów.

Oczywiście istotny w tym przypadku jest również zbyt niski poziom wiedzy konsumentów o przysługujących im uprawnieniach.

Zakres prowadzonej przez Rzecznika działalności jest bardzo szeroki i stale się zwiększa, z uwagi na fakt, iż z dnia na dzień no spraw i problemów przybywa. Dla Rzecznika najważniejsza jest codzienna praca polegająca na udzielaniu porad i stosownej pomocy konsumentom — mieszkańcom i nie tylko (do Rzecznika zgłaszają się również z prośbą o pomoc mieszkańcy spoza Kielc i taką pomoc w ramach możliwości i obowiązujących regulacji prawnych otrzymują).

Należy uznać, iż instytucja Rzecznika odgrywa ważną rolę w budowaniu autorytetu samorządu. Dzieje się tak między innymi za przyczyną: rzetelności udzielanych porad, aktywności skuteczności w dochodzeniu praw konsumentów, życzliwego i przyjaznego dla mieszkańców sposobu załatwiania spraw i problemów.

