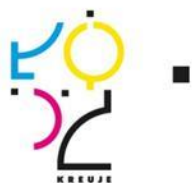


Anna Mlostoń-Olszewska
Miejski Rzecznik Konsumentów w Łodzi



Skargi konsumenckie – analiza na przykładzie AGD

- 1. Rzecznik Konsumentów – zadania i uprawnienia**
- 2. Dane statystyczne dotyczące działalności Rzecznika Konsumentów w Łodzi**
- 3. Przykłady skarg dotyczących AGD**
- 4. Wnioski z analizy skarg dotyczących AGD**



Rzecznik konsumentów – podstawy prawne

Art. 39 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. z 2019 r., poz. 369)

1. **Zadania samorządu powiatowego** w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów, zwany dalej "rzecznikiem konsumentów".
2. Powiaty mogą, w drodze porozumienia, utworzyć **jedno wspólne stanowisko** rzecznika konsumentów.

Art. 40 uokik

1. Z rzecznikiem konsumentów stosunek pracy nawiązuje starosta lub w miastach na prawach powiatu prezydent miasta.
2. Rzecznikiem konsumentów może być osoba posiadająca wyższe wykształcenie, w szczególności prawnicze lub ekonomiczne, i co najmniej pięcioletnią praktykę zawodową.
3. Rzecznik konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany staroście (prezydentowi miasta).
4. Rzecznika konsumentów wyodrębnia się organizacyjnie w strukturze starostwa powiatowego (urzędu miasta), a **w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców i w miastach na prawach powiatu rzecznik konsumentów może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura.**
5. W pozostałym zakresie dotyczącym statusu prawnego rzecznika konsumentów stosuje się przepisy [ustawy](#) z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1260 i 1669).



Rzecznik konsumentów – podstawy prawne

Czy rzecznik konsumentów jest organem administracji?

rzecznik konsumentów ≠ organ

rzecznik konsumentów ≠ k.p.a.

Ilu jest w Polsce rzeczników konsumentów?

ok. 370

Gdzie znaleźć informacje o rzecznikach konsumentów?

Wyszukiwarka instytucji udzielających pomocy konsumentom

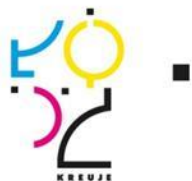
<https://www.uokik.gov.pl/rzeczniczy.php?/>

Jak znaleźć rzecznika, który zajmie się moją sprawą?

Właściwy jest rzecznik wg miejsca zamieszkania konsumenta

Czy rzecznik konsumentów udziela pomocy prawnej przedsiębiorcom?

Nie. Zob. art. 22¹ k.c. Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.



Rzecznik konsumentów – zadania i uprawnienia



Art. 42 uokik [Zadania i uprawnienia rzecznika praw konsumentów]

1. Do zadań rzecznika konsumentów należy:

- 1) **zapewnienie bezpłatnego poradnictwa** konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 2) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 3) **występowanie** do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów (uwaga: art. 114 uokik – **grzywna** nie mniejsza niż 2.000 zł);
- 4) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- 5) wykonywanie innych zadań określonych w ustawie (zob. np. art. 99a uokik) lub w przepisach odrębnych.

2. Rzecznik konsumentów może w szczególności **wytaczać powództwa** na rzecz konsumentów **oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania** w sprawach o ochronę interesów konsumentów (zob. art. 63/3/ i 63/4/ k.p.c.).

+ istotny pogląd w sprawie (do rzecznika stosuje się odpowiednio art. 63

k.p.c.)



Rzecznik konsumentów – zadania i uprawnienia

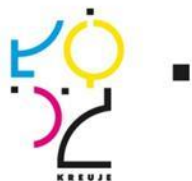
Co wyróżnia rzecznika konsumentów?

1. Udziela pomocy indywidualnym konsumentom z terenu danego powiatu
2. Szeroki zakres przedmiotowy podejmowanych spraw

Roszczenia konsumentów najczęściej mają związek z:

- I. Usługami
- II. Wadami towarów (rękojmia, gwarancja)
- III. Sprzedażą na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

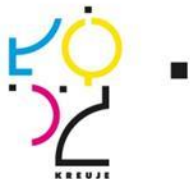
Pojęcie „USŁUGI” jest pojęciem otwartym. Obejmuje m.in.: usługi telekomunikacyjne, dostawy wody, prądu, gazu, ciepła, wywozu nieczystości, usługi finansowe i ubezpieczeniowe, remontowo-budowlane, turystyczne, pocztowe i kurierskie, przewozowe, deweloperskie, edukacyjne, zdrowotne, kosmetyczne, pralnicze, krawieckie, meblarskie, pogrzebowe, najem rzeczy/lokali, żywieniowe (cateringowe, cukiernicze).



Rzecznik konsumentów – zadania i uprawnienia

Co wyróżnia rzecznika konsumentów? C.d.

3. Bliski związek z UOKiK (sprawozdania, obowiązek współdziałania)
4. Możliwość wytaczania powództw na rzecz konsumentów i wstępowania do procesów sądowych
5. art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 17 grudnia 2009 r. o postępowaniu grupowym (t.j. Dz.U. z 2018 r., poz. 573.) - rzecznik konsumentów może być reprezentantem grupy w postępowaniu grupowym (np. pozwy frankowe)



Dane statystyczne

W 2018 r. MRK:

Udzielił **8782** porad i informacji prawnych, w tym **4055** (ok. **46%**) dotyczyło wad towarów (w tym **1060**, czyli ok. **26%** dotyczyło wad AGD i sprzętu komputerowego)

W **1712** sprawach podejmował interwencje (często wielokrotnie) (w sumie wystąpił do przedsiębiorców **2003** razy, w tym **1531** razy, czyli w ok. **75%** w sprawach wad towarów - w tym **150** wystąpień, czyli ok. **10 %** dotyczyło AGD i sprzętu komputerowego)

Przygotował dla konsumentów **132** pozwy i inne pisma procesowe, w tym **66**, czyli **50%** w sprawach dotyczących wad towaru (z czego **7**, czyli ok. **11%** dotyczyło AGD i sprzętu komputerowego).

Wstąpił do **2** procesów sądowych.

W **15** przypadkach wszczął postępowanie w sprawie o ukaranie przedsiębiorcy za nieudzielenie odpowiedzi na wystąpienie rzecznika

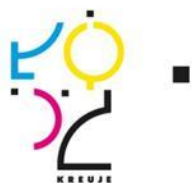


Przykłady skarg dotyczących AGD



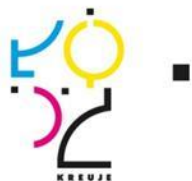
Najczęściej skargi dotyczą:

- przewlekłości postępowania reklamacyjnego
- braku kontaktu w sprawie sposobu załatwienia reklamacji
- wielokrotnych, nieskutecznych napraw sprzętu
- dokonania naprawy sprzętu mimo żądania wymiany na nowy
- braku realizacji żądania o zwrot pieniędzy w przypadku wady
- wydawania lakonicznych, niemerytorycznych opinii o wadzie towaru np. „Sprzęt sprawdzono, wady nie stwierdzono”



Przykłady skarg dotyczących AGD – c.d.

- rozbieżności w twierdzeniach serwisanta, który ogląda sprzęt w domu z oficjalną odpowiedzią otrzymaną z serwisu
- uszkodzenia sprzętu w czasie transportu
- pogorszenia stanu rzeczy w czasie jej pobytu w serwisie na czas reklamacji
- uszkodzenia sprzętu przy okazji wizyty serwisanta w domu konsumenta
- uszkodzenia mienia konsumenta przez wadliwy sprzęt
- problemy z odzyskaniem sprzętu powierzonego serwisowi (np. punkt zlikwidował się, a przed zamknięciem nie zwrócił sprzętu).



Przykładowe sprawy:

KAZUS 1

W dniu 4 sierpnia 2017 roku Konsument zawarł umowę sprzedaży na odległość, której przedmiotem była zamrażarka. Do zamrażarki nie została dołączona instrukcja obsługi w języku polskim. W szczególności w dokumentach posiadanych przez Konsumenta brak było informacji, że zamrażarka nie powinna być zamontowana w pobliżu innego urządzenia chłodzącego. Zamrażarka została zamontowana przez firmę produkującą meble kuchenne w sąsiedztwie lodówki, bez zastosowania izolowanej ścianki. Zamrażarka zaczęła wykazywać wadę polegającą na skraplaniu wody na meblach, co powoduje ich rozwarstwienie. Konsument zareklamował towar u gwaranta z tytułu gwarancji żądając naprawy albo wymiany sprzętu oraz pokrycia kosztów naprawy mebli. Gwarant odmówił uznania reklamacji wskazując, że przyczyną wady jest zły montaż. W tej sytuacji Konsument złożył reklamację do sprzedawcy z tytułu rękojmi wskazując, że sprzęt został wydany w stanie niezpełnym tzn. bez instrukcji wskazującej na określony sposób montażu. Sprzedawca odmówił uznania reklamacji, gdyż w jego ocenie Konsument powinien reklamować brak instrukcji, a skoro tego nie zrobił ponosi ryzyko złego montażu. Wobec tego Konsument złożył reklamację do producenta mebli, który również uchylał się od odpowiedzialności wskazując, że montaż zamrażarki był zgodny z przyjętymi standardami. Ostatecznie gwarant uznał swoją odpowiedzialność i dokonał zwrotu pieniędzy za zamrażarkę i meble.



Kazus 2

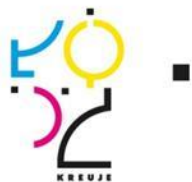
W dniu 17 września 2018 r. Konsumentka zgłosiła gwarantowi usterkę płyty kuchennej polegającą na niedziałającym panelu sterującym. Podczas wizyty serwisowej przedstawiciel gwaranta przystąpił do demontażu płyty, podczas tej czynności upuścił płytę, nastąpiło silne zwarcie, w czasie którego doszło do awarii zasilania na całej klatce schodowej. Płyta uległa spaleni. Gwarant odmawia naprawienia szkody poprzez wypłatę równowartości kuchenki i pokrycie kosztów ponownego jej podłączenia (łącznie 1209 zł). Proponuje załatwienie sprawy poprzez wydanie karty podarunkowej na kwotę 339 zł powołując się na zapis gwarancji, z którego wynika, że „jeżeli naprawa będzie niemożliwa lub zbyt kosztowna, zostanie przekazana karta podarunkowa”.



Kazus 3

Konsumentka kupiła mikser, który zamierzała używać m.in. do ubijania piany z białek. Po rozpoczęciu użytkowania miksera okazało się, że uchwyty ubijające pianę są zbyt krótkie i konsumentka nie może ubić piany z jednego jajka.

W ocenie Konsumentki mikser posiada wadę tym bardziej, że ani sprzedawca ani gwarant nie informuje, że mikser spełnia funkcję ubijania piany dopiero przy kilku jajkach. Gwarant nie stwierdza wady sprzętu twierdząc, że uchwyty działają poprawnie.



Kazus 4

Konsument zgłosił do serwisu gwarancyjnego reklamację płyty kuchennej ze względu na pęknięcie szkła. Serwis uznał zasadność reklamacji, jednak od ponad dwóch miesięcy nie dokonuje naprawy tłumacząc się tym, że naprawa kuchenki wymaga sprowadzenia nowej płyty z Włoch. Konsument nie jest zainteresowany tak długim okresem naprawy z tego względu, że nie ma możliwości przygotowywania posiłków na innej kuchence, a w domu ma małe dziecko. Żąda zwrotu pieniędzy.



Jakie wnioski wynikają z analizy skarg?

Wobec trudności w realizacji uprawnień gwarancyjnych konsumenci często decydują o zmianie podstawy dochodzenia roszczeń i składają reklamacje z tytułu rękojmi do sprzedawcy. Może to powodować roszczenia regresowe sprzedawców względem producentów.

Źle załatwiona przez gwaranta reklamacja może w efekcie skutkować zwiększeniem jego obciążeń związanych z procesem reklamacyjnym względem obowiązków wynikających z udzielonej gwarancji np. zamiast naprawy rzeczy będzie musiał zwrócić pieniądze.

Dziękuję za uwagę

Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Łodzi
ul. Piotrkowska 113 (prawa oficyna, parter)
90-430 Łódź

Biuro obsługuje konsumentów codziennie:

- w poniedziałki, środy, czwartki i piątki w godzinach **od 8.00 do 16.00**,
- we wtorki w godzinach **od 9.00 do 17.00**

- 42 638- 46- 56,
- 42 638- 46- 57,
- 42 638- 46- 58,
- 42 638- 54- 45



Urząd Miasta Łodzi
Nazwa Departamentu
Urząd Miasta Łodzi
Nazwa Departamentu

ul. Piotrkowska 104 pokój 3
93-036

tel.: +48 650 48 39
tel.fax.: +48 650 48 38

email: a.malinowski@uml.lodz.pl

15

3 października 2019