

# Reklamujemy, pytamy, skarżymy. Konsumenci w powiecie u Rzecznika Praw Konsumenta

Data publikacji: 8.04.2015 9:35

1648 porad. Tyle łącznie udzielono pisemnie, ustnie, telefonicznie i osobiście konsumentom z regionu, którzy zgłosili się do Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie. O co najczęściej pytamy i na co się skarżymy? Na reklamacje obuwia, brak zwrotu należności lub kwestionowanie reklamacji- odpowiada Klaudia Bohucka, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie.

Reklamacja, rękojmia, zwrot produktu, gwarancja- tymi wyrażeniami na co dzień i w praktyce zajmuje się Klaudia Bohucka, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie. Pomaga wielu klientom, którzy mają problemy z uzyskaniem respektowania swoich praw [Pisaliśmy: [Pięć lat gehenny](#)]. Co roku do drzwi Klaudii Bohuckiej pukają kolejni konsumenci. Ilu ich dokładnie jest? - ***W 2014r. w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie ogółem udzielono mieszkańcom powiatu cieszyńskiego 1648 porad prawnych, w tym aż 480 to pisemne porady i informacje udzielane konsumentom, natomiast pozostałych 1086 to porady i informacje udzielane ustnie, telefonicznie zainteresowanym konsumentom, natomiast 82 porady i informacje konsumenckie udzielane zostały za pośrednictwem poczty elektronicznej*** – mówi rzecznik.

Z jakimi sprawami zwracają się do Pani ludzie, czy to skargi na przedsiębiorców? -***Przedmiotowy zakres spraw konsumenckich, jakimi zajmuje się rzecznik jest bardzo szeroki i dotyczy, zakupów towarów konsumpcyjnych (obuwie, odzież, sprzęt RTV, telefony komórkowe, samochody, meble, wyposażenie wnętrz, komputery itp.), korzystania z różnego rodzaju usług: telekomunikacyjnych, turystycznych, przewozowych, remontowo-budowlanych. Ponadto interweniuje w sprawach konsumenckich w sporach z bankami, ubezpieczycielami (ostatnio było bardzo dużo spraw z tzw. polisolokatami tj. ubezpieczeniem grupowym na życie i dożycie powiązanych z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym)*** – wymienia Klaudia Bohucka.

A z czym konsumenci przychodzą do Pani najczęściej? - ***Najczęściej pojawiają się sprawy dotyczące zakupionych towarów (gdzie znaczną większość stanowią jednak sprawy dotyczące odrzuconych reklamacji obuwia) odrzuconych reklamacji, kwestionowanych zwrotów towarów, braku zwrotu należności w związku z odstąpieniem od umowy poza lokalem lub na odległość, niedostarczenia towarów przez sprzedawcę, a także sprawy dotyczące usług różnego rodzaju: telekomunikacyjnych, budowlanych, turystycznych, przewozowych. Ponadto dużo jest spraw związanych z działalnością ubezpieczycieli (odmowa wypłaty odszkodowania, zaniżenia wysokości odszkodowania) i związanych z działalnością banków dotyczących tzw. polisolokat i wprowadzania klientów w błąd co do istoty tych umów. Były także sprawy związane z dokonywaniem zmiany sprzedawcy energii lub operatora telefonii stacjonarnej pod wpływem błędu. W sprawach prowadzonych w ubiegłym roku w trybie wystąpień rzecznika do przedsiębiorców w 2 sprawach rzecznik zdecydował o wystąpieniu do sądu powszechnego o zapłatę należnego świadczenia, gdyż przedsiębiorcy opóźniają się ze zwrotem tej należności*** - podaje rzecznik.

Wkrótce opiszemy najnowsze zmiany wprowadzone przez Ustawę o prawach konsumenta, tj. korzystne rozwiązania z zakresu rękojmi, wydłużenie do 1 roku od wydania towaru domniemania istnienia wady, 14 dni na odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem i inne.

vdka