



Od porad prawnych aż po sąd

2011-02-01

Na nasze pytania odpowiada miejski rzecznik konsumentów JERZY GRAMATYKA

17 stycznia objął Pan stanowisko miejskiego rzecznika konsumentów. Zamierza Pan kontynuować politykę poprzednika czy wprowadzić nowe porządki?

- Nie planuję żadnej rewolucji. Konsumentom będą mogli korzystać z naszej pomocy jak dotychczas.

- Czyli z jakiej pomocy?

- Zakres spraw, jakimi zajmuje się biuro miejskiego rzecznika konsumentów, jest bardzo szeroki. Można się do nas zwracać o pomoc w przypadku sporów z przedsiębiorcami, dotyczących zawartych przez konsumentów umów (to np. reklamacje rachunków telefonicznych czy wadliwych towarów). Zajmujemy się również m.in. sprawami typu: niewywiązywanie się z umów o dzieło, o świadczenie usług turystycznych, z umów zlecenia czy przewozu, nieprawidłowe wykonanie prac remontowo-budowlanych, zakupy przez Internet itd.

- W zeszłym roku biuro miejskiego rzecznika konsumentów udzieliło ponad 50 tysięcy porad. Z jakimi sprawami najczęściej zwracają się do was krakowianie?

- To głównie reklamacje związane z umowami sprzedaży towarów codziennego użytku (butów, odzieży itp.). Coraz więcej mamy też spraw dotyczących zakupów na odległość: przez Internet i na prezentacjach, poprzez sprzedaż domokrężną. Trzecia grupa to szeroko rozumiane usługi telekomunikacyjne - głównie reklamacje rachunków telefonicznych, niedziałającego prawidłowo Internetu czy telewizji kablowej.

- Na czym polega pomoc konsumentom?

- Przede wszystkim udzielamy im porad prawnych. Ponadto negocjujemy z przedsiębiorcami, z którymi konsumenci toczą spór. Staramy się taki spór zakończyć polubownie, a jeśli nie jest to możliwe, występujemy w imieniu konsumenta na drogę sądową (to jednak jest już ostateczność).

Często - niestety - konsumenci nie są świadomi swych praw i sami sobie szkodzą, np. dokonują nieprzemyślanych zakupów, nie sprawdzają towaru przed wyjściem ze sklepu, zapominają zachować paragon, nie czytają dokładnie umów przed ich podpisaniem itp. W efekcie bywa, że na pomoc jest już za późno. Dlatego zawsze należy pamiętać o podstawowej zasadzie: "zanim cokolwiek kupisz lub podpiszesz jakąś umowę, najpierw dobrze się zastanów".

- No właśnie. Do miejskiego rzecznika konsumentów przychodzą ludzie, którzy już mają problem, a przecież lepiej zapobiegać niż leczyć. Jak zamierza Pan popularyzować wiedzę z zakresu praw konsumenta?

- Robimy to od dawna. Edukacja konsumencka stanowi ważną część naszej działalności. Od kilku lat uczestniczymy m.in. w młodzieżowych targach pracy i edukacji, organizowanych przez



**Magiczny
Kraków**

Zespół Szkół Mechanicznych nr 1. Prowadzimy tam warsztaty, podczas których uczymy młodych ludzi, by byli świadomymi konsumentami. Przekazujemy im wiedzę, do kogo i jak należy składać reklamacje, jakie prawa przysługują nabywcom towarów i usług itp. Podobne zajęcia planujemy także przeprowadzić w grupie młodszych dzieci.

Prócz tego cyklicznie (głównie przed świętami) organizujemy konferencje prasowe, podczas których informujemy o zasadach bezpiecznego, przemyślanego sposobu dokonywania zakupów oraz ewentualnych roszczeń, które z tego tytułu przysługują konsumentom. Regularnie są także organizowane dyżury miejskiego rzecznika konsumentów we wszystkich 18 siedzibach rad dzielnic oraz w siedzibach rad gmin powiatu krakowskiego.