

Rozmowa z Jackiem Świdrem, nowo powołanym Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów Rzeszowie, m.in. o roli i zadaniach Rzecznika.

Funkcję rzecznika zaczął pełnić pan od niedawna. W strukturach Starostwa Rzeszowskiego nie było dotąd takiego stanowiska. Może zatem powstać wrażenie, że wcześniej mieszkańcy powiatu nie mieli się do kogo zwrócić o pomoc...

To oczywiste, że Starostwo także wcześniej dbało o interesy konsumentów. Mieliśmy podpisaną umowę z Federacją Konsumentów i to właśnie tam można się było zgłaszać po fachową radę i pomoc. Niemniej jednak, powołanie powiatowego rzecznika sprawi, że taka pomoc będzie udzielana szybciej i łatwiej. To duże udogodnienie dla mieszkańców powiatu.

Kto i w jakich sprawach może się do pana zgłaszać?

Każdy, kto ma uzasadnione zastrzeżenia co do jakości produktów lub usług, za które zapłacił. Jeśli konsument prawidłowo złożył reklamację, ale sprzedawca nie zgadza się z jego opinią, wtedy konsument może zgłosić się do rzecznika. Rzecznik czeka także na sygnały od mieszkańców powiatu, gdy istnieje uzasadnione podejrzenie, że sprzedawca/ usługodawca łamie prawa wielu konsumentów, np. dochodzi do zмовы cenowej albo klienci są celowo wprowadzani w błąd, by podejmować dla siebie niekorzystne decyzje.

Lista zagadnień, którymi zajmuje się rzecznik, jest bardzo szeroka. Od usług bankowych, telekomunikacyjnych i medycznych po wątpliwości dotyczące nabytych towarów, na przykład: samochodów lub kosmetyków i butów.

Butów i kosmetyków też? Przecież, jeśli ktoś kupi buty za - na przykład – 50 zł, zgłosi reklamację, która nie została uwzględniona, to zazwyczaj „odpuszcza”, bo po prostu niezręcznie jest mu zwracać się o pomoc do rzecznika praw konsumenta po to, aby odzyskać te 50 zł.

A niby dlaczego ma czuć się niezręcznie? Korzystajmy ze swoich praw.

No właśnie... Czy my, konsumenci, znamy swoje prawa?

Różnie z tym bywa. Ale też, po to właśnie jest rzecznik, aby radzić i edukować w tym zakresie. Dlatego – na przykład – przypominam konsumentom, że mają prawa wynikające z rękojmi, czyli odpowiedzialności sprzedawcy względem kupującego za wady sprzedanego produktu. Że w ciągu 14 dni mają prawo zwrócić jakiś towar lub usługę, jeśli transakcja kupna odbyła się poza siedzibą firmy oferującej dany produkt. Na przykład – w przypadku, gdy kupiliśmy coś przez Internet lub podczas jakichś pokazów.

Jak to w praktyce wygląda. Zgłasza się do pana konsument, ma uzasadnione wątpliwości co do nabytego towaru lub usługi, i co dalej się dzieje?

Analizuję przedstawione przez niego argumenty i dokumenty, po czym zwracam się do sprzedawcy z wnioskiem o ustosunkowanie się do sprawy. Ten – zgodnie z przepisami – zobowiązany jest odpowiedzieć. Jeśli odpowiedź nie zadowala konsumenta, sprawa może trafić do polubownego sądu konsumenckiego, o ile sprzedawca zechce się tam stawić. Jeśli nie dochodzi do porozumienia, konsument może domagać się swoich praw w sądzie powszechnym.

Kategoria: Wywiady

Opublikowano: czwartek, 31, styczeń 2019 09:39

Sylwia Cyrankiewicz-Gortyńska

Odsłony: 2481

Nie mam pan obaw, że zgłosi się do pana konsument, który narzeka na jakiś produkt lub jakąś usługę nie dlatego, że ten produkt i ta usługa były wadliwe, ale dlatego, że ten konsument, ot tak, lubi sobie ponarzekać?

To prawda, bywają takie przypadki. Ale też, zgodnie z uprawnieniami, nie jest moim obowiązkiem zajmować się nieuzasadnionymi skargami. Rzecznik nie jest sędzią, nie jest wrogiem sprzedawcy i producenta, nie opowiada się po którejś ze stron. Moim zadaniem jest doprowadzić do rozstrzygnięcia sporu z korzyścią dla obu stron

Jak skontaktować się z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Rzeszowie:

*Telefonicznie: 17 867 14 73 (wtorki, środy i czwartki, od godz. 9.00 do 15.00)

*Osobiście (po uprzednim umówieniu)

Wtorki: godz. 09 – 12.00

Środy: godz. 09 – 13.00

Czwartki: godz.09 – 12.00

Źródło: SP w Rzeszowie