

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW W PILE

Sprawozdanie
z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pile
za 2006 rok

Piła, styczeń 2007 r.

WSTĘP

Obowiązujące w Polsce regulacje prawne wyznaczają wysoki poziom ochrony konsumentów. Konsumentem jest osoba fizyczna, która dokonuje czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ Kodeksu cywilnego). Trudno znaleźć obszar rynku, na którym stroną zawieranej umowy nie byłby konsument. Prawo przyznaje konsumentom znaczące przywileje mające na celu wyrównanie ich pozycji na rynku. Takimi przywilejami są między innymi możliwość reklamowania u sprzedawcy towarów niezgodnych z umową, uznanie niektórych postanowień umownych za niedozwolone, możliwość odstąpienia w określonym czasie od umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, od umów zawieranych na odległość, od umów o kredyt konsumencki.

Działania podejmowane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pile, w ramach określonych dla niego zadań, służyły efektywnemu wykorzystaniu praw przysługujących konsumentom.

UWAGI OGÓLNE

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów. Zadania te określone są w ustawie z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080 z późn. zm.).

Do zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów w szczególności należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- prowadzenie edukacji konsumenckiej,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.

Rzecznik konsumentów może również:

- wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- występować jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia,
- występować z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
- wytaczać powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone,
- występować z wnioskiem o nałożenie kary grzywny na podmiot naruszający obowiązek udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pile jest zatrudniony w wymiarze całego etatu. Zgodnie z art. 35 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest on bezpośrednio podporządkowany Radzie Powiatu i ponosi przed nią odpowiedzialność. Rada Powiatu określa dla niego warunki pracy i płacy. Powiatowy Rzecznik Konsumentów wchodzi w skład struktury organizacyjnej Starostwa Powiatowego jako samodzielne stanowisko. Czynności w sprawach z zakresu prawa pracy wobec Powiatowego Rzecznika Konsumentów wykonuje Starosta.

W 2006 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pile uczestniczył w szkoleniach i spotkaniach mających na celu poszerzenie wiedzy z zakresu spraw leżących w zakresie jego działań. Były to:

- szkolenie organizowane w dniach 16 – 17 lutego oraz 17 – 18 lipca w Poznaniu przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich oraz Kancelarię Adwokacką Prawa Konkurencji, którego program obejmował: dochodzenie roszczeń konsumenckich przed sądem, sprzedaż konsumencką, usługi turystyczne, usługi finansowe, handel elektroniczny, usługi telekomunikacyjne, niedozwolone postanowienia umowne, praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, pozasądowe rozstrzyganie sporów konsumenckich, kierunki rozwoju polityki konsumenckiej Unii Europejskiej,
- konferencja naukowa organizowana w dniu 6 czerwca w Poznaniu przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w ramach kampanii edukacyjnej dla dzieci i młodzieży „Moje konsumenckie ABC”,
- szkolenie organizowane w dniu 28 czerwca w Poznaniu przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z zakresu aplikacji bazodanowej służącej do obsługi skarg konsumenckich, przeprowadzane przez ComArch S.A.,
- seminarium organizowane w dniach 26 – 27 października w Warszawie przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich we współpracy z Biurem Informacji Kredytowej, przy współudziale Warszawskiego Stowarzyszenia Pośredników w Obrocie Nieruchomościami dotyczące zasad gromadzenia, przetwarzania i udostępniania informacji przez BIK, a także problemów konsumenckich na rynku nieruchomości,
- spotkania organizacji reprezentujących konsumentów zorganizowane w dniach 16 maja i 17 listopada w Poznaniu przez Telekomunikację Polską i PTK Centertel.

DZIAŁANIA PODEJMOWANE PRZEZ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W PILE

Świadczenie konsumentom poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów

W 2006 roku do Powiatowego Rzecznika Konsumentów konsumenci, a także przedsiębiorcy w sprawach konsumenckich, zgłaszali się 1037 razy. Jest to kolejny rok wzrostu liczby zgłoszeń (2005 r. – 935 zgłoszeń). Tak duże zainteresowanie pomocą rzecznika świadczy między innymi o tym, że instytucja Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest w powiecie pільskim ugruntowana i coraz więcej osób wie o możliwości uzyskania bezpłatnej fachowej pomocy. Na taki stan z pewnością miała też wpływ szeroko prowadzona w ogólnopolskich mediach przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów kampania informacyjna promująca prawa konsumentów i wskazująca, że mogą oni zwracać się o pomoc do rzeczników konsumentów.

Sprawy zgłaszane były w różnej formie: telefonicznie (469 razy), osobiście (512 razy), pisemnie (56 razy) - w tym też pocztą elektroniczną. Szczegółowy wykaz zgłoszeń znajduje się w prowadzonym rejestrze, który zawiera informację o dacie zgłoszenia, osobie zgłaszającej, formie zgłoszenia, przedmiocie zgłoszenia, sposobie załatwienia sprawy. Sprawy te dotyczyły:

- przysługujących konsumentom praw i sposobu dochodzenia roszczeń w sytuacji, gdy zakupione towary (między innymi: obuwie, odzież, sprzęt RTV i AGD, meble, sprzęt komputerowy, materiały budowlane, telefony komórkowe, samochody i akcesoria samochodowe) okazały się wadliwe,
- problemów w związku z reklamowaniem usług (między innymi: telekomunikacyjnych, remontowych, naprawczych, pralniczych),
- szukania pomocy w sytuacji podpisania umów, których klauzule godziły w interesy konsumentów (w szczególności umów bankowych i umów o inne usługi finansowe),
- możliwości odstąpienia od zawartych umów.

Zakres oczekiwanej pomocy był różny i zgłoszone sprawy wymagały bardzo różnego zaangażowania ze strony Powiatowego Rzecznika Konsumentów, który:

- informował o przysługujących konsumentom prawach w określonych sytuacjach,
- pomagał w wyborze drogi dochodzenia roszczeń w ramach gwarancji lub odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru z umową,
- pomagał analizować postanowienia umów zawieranych z konsumentami,
- pomagał w redagowaniu pism reklamacyjnych do przedsiębiorców,
- pomagał w przygotowywaniu oświadczeń o odstąpieniu od zawartych umów,
- podejmował działania interwencyjne i mediacyjne, wspierając słabszą pozycję konsumentów wobec przedsiębiorców,
- wskazywał instytucje powołane do załatwiania niektórych spraw konsumenckich i informował o właściwym trybie postępowania przed tymi instytucjami, w szczególności dotyczyło to Inspekcji Handlowej, Polubownego Sądu Konsumenckiego, Arbitra Bankowego, Rzecznika Ubezpieczonych.

Większość zgłaszanych spraw była załatwiana bezzwłocznie poprzez udzielenie porady lub przez telefoniczną interwencję u przedsiębiorcy.

Różnorodność zgłaszanych spraw obrazuje tabela nr 1.

Tabela nr 1

Przedmiot sprawy	zgłoszenia			
	telefoniczne	osobiste	pisemne	ogółem
I. Usługi, w tym:	100	169	31	300
bankowe	10	21	6	37
ubezpieczeniowe	8	19		27
systemy argentyńskie	10	8	1	19
inne finansowe (też windykacja)	6	13	2	21
telekomunikacyjne (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa, platformy cyfrowe)	20	34	14	68
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1	13	1	15
informatyczne (też dostęp do internetu)	4	10	1	15
motoryzacyjne (serwis)	9	5	1	15
turystyczne i hotelarskie	1	1	1	3

pralnicze	7	4		11
remontowo – budowlane	4	6	1	11
pocztowe		3		3
optyczne	3	4		7
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	2		1	3
komunikacyjne (też linie lotnicze)	2	2		4
transportowe	1	4	1	6
kamieniarskie		5		5
fotograficzne		1		1
krawieckie, fryzjerskie		2		2
lokalowe	5	10	1	16
inne	7	4		11
II. Umowy sprzedaży, w tym:	261	238	18	517
wyposażenie wnętrz (meble, rolety)	38	32	6	76
sprzęt RTV i AGD, aparaty foto.	45	29	3	77
sprzęt komputerowy i akcesoria	12	22		34
odzież	19	8	1	28
obuwie	87	96	4	187
samochody, skutery oraz akcesoria i instalacje gazowe w samochodach	15	10	1	26
nieruchomości	1	1	1	3
materiały budowlane (okna, drzwi, płytki, dachówki, tynki, farby)	12	15	1	28
kosmetyki			1	1
sprzęt sportowy	3	4		7
sprzęt rehabilitacyjny	1	3		4
art. spożywcze	2			2
biżuteria, zegarki	3			3
zabawki (też wózki dziecięce)	3			3
płyty CD, DVD	1			1
telefony komórkowe	17	10		27
inne (narzędzia, kosiarki, piece grzewcze, węgiel)	2	8		10
III. Umowy poza lokalem i na odległość	18	31	3	52
IV. Pozostałe: prawa konsumenta, postępowanie przed sądami konsumenckimi, sądami powszechnymi, Arbitrem Bankowym, Rzecznikiem Ubezpieczonych	90	74	4	168
Razem	469	512	56	1037

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

Niektóre sprawy kierowane do Powiatowego Rzecznika Konsumentów wymagały jego wystąpienia do przedsiębiorcy. Dotyczyło to spraw, w których roszczenia konsumenta były ewidentnie słuszne, ale również i takich spraw, w których konsument nie wykazał należytej ostrożności i zawarł umowę, a nie był świadomy jej skutków. W konfrontacji z przedsiębiorcą konsument jest najczęściej słabszą stroną, dlatego wystąpienia rzecznika, mające charakter interwencji lub mediacji są bardzo pomocne. W wystąpieniach rzecznik odnosił się do obowiązującego stanu prawnego dotyczącego zgłaszanej sprawy, wskazywał na prawa konsumenta oraz obowiązki przedsiębiorcy i oczekiwał zajęcia stanowiska.

Zgodnie z art. 37 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Reakcje przedsiębiorców na wystąpienia rzecznika należy ocenić pozytywnie.

W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów występował do przedsiębiorców na rzecz konsumentów w 27 sprawach, przy czym niektóre sprawy wymagały więcej niż jednorazowego pisemnego wystąpienia.

Rodzaje spraw, w których rzecznik pisemnie występował do przedsiębiorców na rzecz konsumentów obrazuje tabela nr 2.

Tabela nr 2

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończono pozytywnie	Zakończono negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	21	13	8	
bankowe	7	5	2	
inne finansowe	1	1		
telekomunikacyjne (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa, platformy cyfrowe)	9	5	4	

dostawa mediów (woda)	1		1	
informatyczne (internet)	1		1	
turystyczne i hotelarskie	1	1		
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	1	1		
II. Umowy sprzedaży, w tym:	5	3	2	
wyposażenie wnętrz (meble)	1	1		
nieruchomości	1		1	
materiały budowlane	1		1	
telefony komórkowe	1	1		
inne	1	1		
III. Umowy poza lokalem i na odległość	1	1		
Razem	27	17	10	

Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów

Powiatowy Rzecznik Konsumentów przedstawił opinię w sprawie liczby nowych licencji na przewóz osób taksówkami, przeznaczonych do wydania na 2007 r. przez Radę Miejską w Pile. Zgodnie ze stanowiskiem Powiatowego Rzecznika Konsumentów ograniczanie ilości podmiotów świadczących usługi przewozu osób nie jest korzystne dla konsumentów, ponieważ ich interesom służy istnienie i rozwój wolnego rynku, na którym obowiązuje uczciwa konkurencja.

Prowadzenie edukacji konsumenckiej

W 2006 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów zwracał szczególną uwagę na indywidualną edukację konsumentów, upatrując w tym możliwość efektywnego przekazu wiedzy praktycznej. Tak prowadzona edukacja dotyczyła w szczególności regulacji prawnych w zakresie sprzedaży towarów i odpowiedzialności sprzedawcy. Konsumentów, którzy zgłaszali się do rzecznika byli szczegółowo informowani o przysługujących im uprawnieniach i otrzymywali obowiązujące w tym zakresie przepisy prawne. Z edukacji prowadzonej w takiej formie korzystali także przedsiębiorcy.

Dla popularyzacji wiedzy konsumenckiej Powiatowy Rzecznik Konsumentów kontynuował współpracę z lokalnymi środkami masowego przekazu. W lokalnej prasie publikowane były artykuły dotyczące aktualnych na miejscowym rynku problemów, z jakimi spotykają się konsumenci. Celem tych publikacji było między innymi pokazanie stosowanych przez przedsiębiorców praktyk, które wymagają od konsumentów należytej ostrożności.

W ramach edukacji konsumenckiej młodzieży szkolnej Powiatowy Rzecznik Konsumentów przeprowadził, zgodnie z zapotrzebowaniem zgłoszonym przez nauczycieli wykłady w szkołach:

- Liceum Ogólnokształcące w Pile im. Marii Skłodowskiej-Curie - 5 godz. (5 klasy),
- Liceum Ogólnokształcące Towarzystwa Salezjańskiego - 4 godz. (4 klasy),
- Zespół Szkół Gastronomicznych w Pile - 1 godz. (3 klasy),
- Zespół Szkół Ekonomicznych w Pile - 1 godz. (3 klasy),
- Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 2 w Pile im. Komisji Edukacji Narodowej - 2 godz. (2 klasy).

W roku sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów rozpowszechniał wśród indywidualnych konsumentów oraz szkół materiały informacyjne otrzymane z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, Federacji Konsumentów oraz Europejskiego Centrum Konsumenckiego.

Były to między innymi: „Sprzedaż konsumencka” (ulotka 120 szt.), „Rozstrzygnięcie sporów konsumenckich w Polsce” (ulotka 139 szt.), „Ogólne bezpieczeństwo produktów” (ulotka 56 szt.), „Prywatność w sieci” (ulotka 110 szt.), „Po co komu BIK?” (ulotka 60 szt.), „Vademecum konsumenta” (broszura 48 szt.), „ABC młodego konsumenta” (broszura 28 szt.), „Kredyt bankowy” (ulotka 19 szt.), „Nieuczciwe klauzule w umowach konsumenckich” (ulotka 15 szt.), „Ubezpieczenia komunikacyjne” (ulotka 25 szt.), „Prawa konsumentów w Unii Europejskiej” (ulotka 20 szt.), „Zakupy i podróże w Europie” (broszura 18 szt.).

Współpraca z innymi jednostkami na rzecz ochrony interesów konsumentów

W realizacji swoich zadań Powiatowy Rzecznik Konsumentów współpracował z:

- Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów - współpraca polegała na bieżących konsultacjach w zakresie zagadnień ochrony konsumentów, udziale rzecznika w szkoleniach organizowanych przez UOKiK, pozyskiwaniu materiałów edukacyjnych dla konsumentów,
- Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej w Poznaniu Delegaturą w Pile - współpraca dotyczyła wymiany informacji o stosowanych na lokalnym rynku praktykach naruszających prawa konsumentów, mediacji oraz polubownego sądownictwa konsumenckiego,
- Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich - współpraca polegała na korzystaniu z poradnictwa prawnego realizowanego przez organizację dla rzeczników konsumentów, pozyskiwaniu materiałów edukacyjnych dla konsumentów, udziale rzecznika w szkoleniach współorganizowanych przez SKP,
- Federacją Konsumentów - współpraca polegała na wymianie informacji o praktykach rynkowych naruszających prawa konsumentów oraz pozyskiwaniu materiałów edukacyjnych dla konsumentów,
- Europejskim Centrum Konsumenckim - współpraca polegała na korzystaniu z publikacji informujących o prawach konsumentów w Unii Europejskiej.

WNIOSKI

Polskie prawo chroniące konsumentów w pełni odpowiada standardom obowiązującym w Unii Europejskiej. Rzeczywista ochrona interesów konsumentów zależy jednak od znajomości przysługujących praw i umiejętności korzystania z tych praw. Wielokrotnie konsumentowi zagubionemu w znacznej ilości nowych dla niego przepisów wystarcza udzielenie informacji prawnej lub wskazanie dalszej możliwości dochodzenia roszczeń. Doświadczenie wskazuje, że na tym polu instytucja rzecznika konsumentów szczególnie się sprawdza.

Istotne jest też, aby konsumenci wykazywali aktywną i świadomą postawę wobec przekazu komercyjnego i racjonalnie oceniali kierowane do nich oferty. Cały czas mamy do czynienia ze stosunkowo niską świadomością niektórych konsumentów, którzy nie znają reguł rynkowych i stają się ofiarami różnych praktyk. Uzasadnia to celowość kontynuowania edukacji konsumenckiej prowadzonej we współpracy z lokalnymi środkami masowego przekazu. Ważna jest też edukacja młodzieży realizowana we współpracy ze szkołami.

Należy zauważyć, że prowadzona od dłuższego czasu edukacja konsumencka przyniosła już znaczące efekty. Wiele osób zna już swoje prawa, ale w przypadku problemów z ich wyegzekwowaniem osoby te szukają pomocy u rzecznika. Wraz ze wzrostem świadomości konsumenckiej – wzrastają oczekiwania i zapotrzebowanie konsumentów na odpowiednią i skuteczną pomoc rzecznika, w szczególności dotyczy to postępowania przed sądami powszechnymi.

Możliwość pełnej realizacji zadań przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pile w ramach szerokich kompetencji, jakie zostały przyznane instytucji rzecznika konsumentów, wymaga wsparcia kadrowego tej instytucji, w szczególności rozszerzenia profesjonalnej obsługi prawnej.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Elżbieta Andrzejak