

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW W PIŁE

Sprawozdanie
z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Piłe
za 2005 rok

Piła, styczeń 2006 r.

WSTĘP

Obowiązujące w Polsce regulacje prawne wyznaczają wysoki poziom ochrony konsumentów. 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).

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,
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów lub w przepisach odrębnych,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.

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. Rzecznik konsumentów jest uprawniony do występowania z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pile jest zatrudniony w wymiarze całego etatu.

DZIAŁANIA PODEJMOWANE PRZEZ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W PILE

Świadczenie konsumentom poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów

W 2005 roku do Powiatowego Rzecznika Konsumentów konsumenci, a także przedsiębiorcy w sprawach konsumenckich, zgłaszali się 935 razy. Jest to kolejny rok wzrostu liczby zgłoszeń (2004 r. – 860 zgłoszeń). Tak duże zainteresowanie pomocą Powiatowego Rzecznika Konsumentów świadczy o tym, że instytucja rzecznika jest w powiecie pilskim znana, ale jest też świadectwem niskiego poziomu wiedzy konsumenckiej i to zarówno samych konsumentów jak i przedsiębiorców. Na wzrost ilości osób zgłaszających się do Powiatowego Rzecznika Konsumentów 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 bezpłatną pomoc do rzeczników konsumentów.

Sprawy zgłaszane były w różnej formie: telefonicznie (469 razy), osobiście (416 razy), pisemnie (50 razy). Szczegółowy wykaz zgłoszeń znajduje się w prowadzonym rejestrze, który zawiera informację o dacie zgłoszenia, osobie zgłaszającej, formie zgłoszenia, przedmiocie zgłoszenia, sposobie załatwienia sprawy.

Tabela nr 1 obrazuje różnorodność zgłaszanych spraw.

Tabela nr 1

Przedmiot sprawy	zgłoszenia			Ogółem
	telefoniczne	osobiste	pisemne	
I. Usługi, w tym:				
bankowe	3	24	5	32
ubezpieczeniowe	2	5		7
systemy argentyńskie	19	28	1	48
inne finansowe	16	17	3	36
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	16	23	10	49

dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	8	16	1	25
motoryzacyjne (serwis)	4	3	1	8
turystyczne i hotelarskie	1	2		3
pralnicze	10	7		17
remontowo - budowlane	4	7	1	12
pocztowe	2	1		3
optyczne	1			1
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	2	3	2	7
transportowe	2	1		3
kamieniarskie	1	4		5
fotograficzne		1		1
lokalowe		3	1	4
Inne (naprawa sprzętu, przechowanie)	7	8	1	16
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz (meble, rolety)	33	22	4	59
sprzęt RTV i AGD, aparaty fotograficzne	35	29	6	70
sprzęt komputerowy	10	12	1	23
odzież	23	17	1	41
obuwie	67	69	3	139
samochody, skutery oraz akcesoria i instalacje gazowe w samochodach	9	12		21
materiały budowlane (okna, drzwi, płytki, dachówki, tynki)	12	20	2	34
kosmetyki	1			1
sprzęt sportowy	8	3	1	12
sprzęt rehabilitacyjny	1	2		3
art. spożywcze	3	1		4
biżuteria, zegarki	4			4
zabawki	1			1
płyty CD, DVD	2			2
telefony komórkowe	11	6		17
Inne (narzędzia, piece grzewcze, węgiel)	10	6		16
III. Umowy poza lokalem i na odległość	14	16	1	31
IV. Pozostałe: prawa konsumenta, postępowanie przed sądami konsumenckimi, sądami powszechnymi, arbitrem bankowym	127	48	5	180
Razem	469	416	50	935

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,
- wyjaśniał, w jaki sposób postępować w konkretnej sprawie,
- pomagał w wyborze drogi dochodzenia roszczeń,
- pomagał analizować postanowienia umów zawieranych z konsumentami,
- pomagał w sporządzaniu pism do przedsiębiorców,
- interweniował telefonicznie u przedsiębiorców.

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

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 podpisał umowę, nie będąc świadomym jej skutków. Wystąpienia rzecznika miały charakter interwencji lub mediacji. W wystąpieniach rzecznik odnosił się do obowiązującego stanu prawnego dotyczącego zgłaszanej sprawy, wskazywał na prawa konsumenta i 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. W większości przypadków reakcje przedsiębiorców na wystąpienia rzecznika należy ocenić pozytywnie.

W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów występował do przedsiębiorców na rzecz konsumentów w 25 sprawach.

Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów obrazuje tabela nr 2.

Tabela nr 2

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:				
bankowe	5	4	1	
inne finansowe	1		1	
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	8	7	1	
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1			1
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	2	2		
Inne	2	2		
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	2	1	1	
odzież	1			1
obuwie	1	1		
materiały budowlane	1	1		
III. Umowy poza lokalem i na odległość	1	1		
Razem	25	19	4	2

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 2006 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 2005 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów zintensyfikował indywidualną edukację konsumentów, upatrując w tym możliwość efektywnego przekazu wiedzy praktycznej. Tak prowadzona edukacja dotyczyła w szczególności regulacji prawnych w zakresie sprzedaży towarów i możliwości ich reklamowania. Konsumenty, którzy zgłaszali się do rzecznika byli szczegółowo informowani o przysługujących im uprawnieniach w sytuacji, gdy nabyli oni towar niezgodny z umową. Z edukacji prowadzonej w takiej formie korzystali także przedsiębiorcy.

W celu popularyzacji wiedzy konsumenckiej Powiatowy Rzecznik Konsumentów kontynuował współpracę z lokalną prasą, w której publikowane były odpowiedzi na pytania czytelników w cyklu „rzecznik konsumentów radzi” oraz artykuły dotyczące aktualnych na miejscowym rynku problemów z jakimi spotykają się konsumenci.

Mając na celu edukację młodzieży, Powiatowy Rzecznik Konsumentów przeprowadził, na prośbę Ośrodka Doskonalenia Nauczycieli w Pile, konferencję szkoleniową na temat „Prawa konsumenta w Polsce i Unii Europejskiej”. W konferencji wzięło udział 19-tu nauczycieli ze szkół ponadgimnazjalnych.

Ponadto Powiatowy Rzecznik Konsumentów przeprowadził, zgodnie z zapotrzebowaniem zgłoszonym przez nauczyciela, dwie godziny lekcyjne wykładów dla uczniów w Zespole Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 2 w Pile.

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

Były to między innymi:

- „Ubezpieczenia komunikacyjne” ulotka 200 szt.
- „Usługi turystyczne” ulotka 200 szt.
- „Timesharing - wypoczynek wakacyjny, kluby wakacyjne” ulotka 100 szt.
- „Nieuczciwe klauzule w umowach konsumenckich” ulotka 320 szt.
- „Telefonia komórkowa a młody konsument” ulotka 200 szt.

- „Zanim kupisz – jak mądrze kupować i skutecznie reklamować artykuły gospodarstwa domowego” ulotka 123 szt.
- „Prywatność w sieci” ulotka 30 szt.
- „Nasze dzieci bezpieczne w sieci” ulotka 18 szt.
- „Poradnik młodego konsumenta” kolorowanka 80 szt.
- „abce młodego konsumenta, rób zakupy z głową ...” komiks i płyta CD 100 szt.
- „abce małego konsumenta, czyli szukamy produktów ...” kolorowanka i płyta CD 100 szt.
- „ABC konsumenta – zestaw edukacyjny – sprawdź jakie masz prawa” 10 kompletów.

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, pozyskiwaniu materiałów edukacyjnych dla konsumentów,
- Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej w Poznaniu Delegaturą w Pile - współpraca dotyczyła 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 szkoleniu na temat procedur sądowych w dniach 6-7 listopada w Bydgoszczy,
- 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 ECK.

WNIOSKI

Rzeczywista ochrona interesów konsumentów zależy od znajomości przysługujących konsumentom praw i praktycznej umiejętności ich wykorzystania. Wielokrotnie konsumentowi wystarczy udzielenie pomocy lub informacji prawnej, czy też wskazanie dalszej możliwości dochodzenia roszczeń. Doświadczenie wskazuje, że na tym polu instytucja rzecznika konsumentów szczególnie się sprawdza.

Aktualnie obowiązujące procedury cywilne uzasadniają potrzebę rozszerzenia profesjonalnej obsługi prawnej stanowiska Powiatowego Rzecznika Konsumentów, aby mógł on udzielać skutecznej pomocy w sprawach dotyczących ochrony interesów konsumentów, w szczególności w postępowaniu przed sądem powszechnym.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Elżbieta Andrzejak