

UCHWAŁA Nr VIII/41/03

Rady Powiatu w Pile

z dnia 27 marca 2002 r.

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pile w 2002 r.**

Na podstawie art.38 ust.1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 122, poz. 1319 z późn. zm.) uchwala się, co następuje:

§ 1

Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pile w 2002 r. stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

Zobowiązuje się Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pile do przekazania zatwierdzonego przez Radę Powiatu w Pile sprawozdania Delegaturze w Poznaniu Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

§ 3

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

UZASADNIENIE

do uchwały Nr VIII/41/03 Rady Powiatu w Pile z dnia 27 marca 2003 r.

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności

Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pile w 2002 r.

Zgodnie z art.38 ust.1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 122, poz. 1319) rzecznik konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada radzie do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim. Zatwierdzone przez radę sprawozdanie rzecznik konsumentów przekazuje właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Sprawozdanie

z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pile

w 2002 roku

Piła, styczeń 2003 r.

WSTĘP

Rok 2002 był kolejnym rokiem dostosowywania prawnej ochrony konsumentów do standardów obowiązujących w Unii Europejskiej.

Nowe uregulowania prawne dotyczące ochrony konsumentów obowiązujące od 2002 roku:

- Ustawa z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. Nr 100, poz.1081) - wchodzi w życie 19 września 2002 r.
- Ustawa z dnia 5 lipca 2002 r. o zmianie ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. Nr 126, poz.1071) - wchodzi w życie 10 listopada 2002 r.
- Ustawa z dnia 5 lipca 2002 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ustawy Kodeks postępowania cywilnego oraz ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. Nr 129, poz.1102) - wchodzi w życie 15 grudnia 2002 r.
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 18 września 2001 r. w sprawie szczegółowych warunków dotyczących bezpieczeństwa zabawek (Dz.U. Nr 120, poz.1278) – wchodzi w życie 1 stycznia 2002 r.
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 19 października 2001 r. w sprawie bezpieczeństwa i znakowania produktów włókienniczych (Dz.U. Nr 144, poz.1616) – wchodzi w życie 20 kwietnia 2002 r.
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 10 czerwca 2002 r. w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży (Dz.U. Nr 99, poz.894) - wchodzi w życie 19 lipca 2002 r.

UWAGI OGÓLNE

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów. Zadania te określone zostały w ustawie z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 122, poz.1319).

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.

Zgodnie z art.35 ust.3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Powiatowy Rzecznik Konsumentów jest 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.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pile do 30 września 2002 r. był zatrudniony w wymiarze 0,6 etatu, natomiast od 1 października 2002 r. uchwałą Rady Powiatu wymiar zatrudnienia został powiększony do 0,8 etatu.

DZIAŁANIA PODEJMOWANE PRZEZ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W PILE

Świadczenie konsumentom poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów

W 2002 roku do Powiatowego Rzecznika Konsumentów konsumenci zgłaszali się 590 razy. Jest to kolejny rok wzrostu liczby zgłoszonych spraw (2000 r. – 212 spraw, 2001 r. – 415 spraw). Sytuacja ta świadczy o tym, że instytucja Powiatowego Rzecznika Konsumentów w powiecie pilskim została ugruntowana i coraz więcej konsumentów wie o możliwości uzyskania bezpłatnej fachowej pomocy i z niej korzysta. Trzeba jednak też zauważyć, że pozycja konsumentów na rynku jest słaba, skoro aż tylu z nich musi szukać pomocy instytucji chroniących konsumenta.

Konsumenty zgłaszali sprawy w różnej formie: telefonicznie (273 razy), osobiście (266 razy), pisemnie (51 razy). Szczegółowy wykaz zgłoszonych spraw znajduje się w prowadzonym rejestrze, który zawiera informację o dacie zgłoszenia, osobie zgłaszającej, formie zgłoszenia, przedmiocie zgłoszenia, sposobie załatwienia sprawy.

Rozpiętość zagadnień, z którymi zgłaszali się konsumenci była bardzo szeroka.

Zgłoszenia konsumentów w szczególności dotyczyły:

- towarów
 - obuwie - 143
 - odzież - 31
 - sprzęt komputerowy - 21
 - sprzęt RTV i AGD - 52
 - meble, drzwi, okna, rolety okienne - 32
 - sprzęt turystyczny - 11
 - samochody i akcesoria samochodowe - 15
 - narzędzia - 3
 - materiały budowlane - 14
 - artykuły spożywcze - 6
 - inne - 8
- usług
 - bankowe - 11
 - ubezpieczeniowe - 3
 - telekomunikacyjne (w tym też operatorzy platform cyfrowych) - 37
 - dostawa energii (prąd, gaz, ciepło, woda) - 17
 - motoryzacyjne - 12
 - turystyczne i hotelarskie - 8

- pralnicze - 7
 - remontowo-budowlane - 17
 - naprawa sprzętu - 6
 - inne (fotograficzne, fryzjerskie, pocztowe) - 9
- umów poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość - 13
 - sprzedaży w tzw. systemie argentyńskim - 36
 - praw konsumentów, obowiązków przedsiębiorców względem konsumenta, odpowiedzialności za szkody, sprzedaży rzeczy używanych, postępowania przed sądami konsumenckimi, bankowego arbitrażu konsumenckiego - 76

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,
- pomagał analizować postanowienia umów zawieranych z konsumentami,
- pomagał w redagowaniu pism reklamacyjnych,
- przygotowywał oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

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 na przykład umowę, nie będąc świadomym jej skutków. Wystąpienia rzecznika miały charakter interwencji lub mediacji. W konfrontacji z przedsiębiorcą konsument jest najczęściej słabszą stroną, dlatego wystąpienie rzecznika w imieniu i na rzecz konsumenta jest bardzo pomocne.

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 okresie sprawozdawczym w 31 sprawach podejmowane były działania na rzecz doprowadzenia do porozumienia między konsumentem i przedsiębiorcą. W 21 przypadkach rezultat tych działań był korzystny dla konsumentów i uwzględnione zostały

ich oczekiwania. Reakcje przedsiębiorców na wystąpienia Powiatowego Rzecznika Konsumentów należy ocenić pozytywnie.

W większości przypadków wystąpienia rzecznika dotyczyły interesów indywidualnych konsumentów. W jednym przypadku rzecznik wystąpił na rzecz ochrony zbiorowego interesu konsumentów w sprawie dotyczącej umożliwienia regulowaniu rachunków telefonicznych z Telekomunikacją Polską S.A. bez ponoszenia dodatkowych opłat. O wystąpieniu kierowanym do Telekomunikacji Polskiej S.A. został powiadomiony Prezes Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty oraz Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Niestety jak dotąd wystąpienie to nie przyniosło oczekiwanego rezultatu.

Prowadzenie edukacji konsumenckiej

Zapewnienie konsumentom właściwej ochrony ich praw i interesów wymaga przekazania konsumentom stosownej wiedzy z tego zakresu. Niezależnie od zapewnienia odpowiedniego poziomu świadomości konsumentów, istotnym jest pogłębianie wiedzy przedsiębiorców, szczególnie w zakresie nowo obowiązujących regulacji. Tym celom służyły podejmowane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów działania, który:

- realizował edukację indywidualnych konsumentów,
- przekazywał zgłaszającym się sprzedawcom informacje o obowiązującym prawie,
- brał udział w audycjach dotyczących tematyki konsumenckiej emitowanych w lokalnym radiu i telewizji,
- kontynuował współpracę z lokalną prasą, w której publikowane były artykuły dotyczące aktualnych na miejscowym rynku problemów z jakimi spotykają się konsumenci, w celu pokazania stosowanych przez przedsiębiorców praktyk, które wymagają od konsumentów szczególnej ostrożności (zakupy poza lokalem przedsiębiorstwa, sprzedaż w tzw. systemie argentyńskim),
- przekazywał do lokalnej prasy materiały, które były wykorzystywane przy redagowaniu KĄCIKA KONSUMENTA,
- opracował materiał edukacyjny i przekazał go w porozumieniu z Wydziałem Oświaty do piętnastu szkół i placówek oświatowych z terenu powiatu pilskiego z ofertą współpracy według zgłoszonego zapotrzebowania,
- rozpowszechniał ulotki i broszury edukacyjne opracowane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich oraz Federację Konsumentów.

Działania wynikające z ustawy o ogólnym bezpieczeństwie produktów

W 2002 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pile wpłynęło jedno zgłoszenie dotyczące, zdaniem konsumenta, niebezpiecznego produktu. Przedmiotem zgłoszenia były znajdujące się w sprzedaży na terenie Piły wieszaki do skrzynek balkonowych, które obciążone ziemią łamały się. W wyniku podjętych działań wspólnie z Inspekcją Handlową został ustalony producent wieszaków i zostały one wycofane z obrotu.

Monitorowanie rynku

Powiatowy Rzecznik Konsumentów monitorował lokalny rynek celem „wychwycenia” pojawiających nowych praktyk, które nie będąc konsumentom dokładnie znane, niejednokrotnie stanowią dla nich pułapkę. Problem dotyczył w szczególności:

- ofert zawarcia umów w tzw. systemach argentyńskich,
- prasowych informacji o firmach oferujących wyjątkowo korzystnie oprocentowane kredyty,
- ofert dokonywania zakupów poza lokalem przedsiębiorstwa (w szczególności sprzedaż uzdatniaczy wody, sprzedaż podczas organizowanych za niską opłatą wycieczek).

Obserwacja rynku miała na celu zintensyfikowanie działań na rzecz informowania konsumentów o potrzebie zachowania szczególnej ostrożności przy podpisywaniu umów.

Niezależnie od edukowania w tym zakresie konsumentów Powiatowy Rzecznik Konsumentów zwracał się do przedsiębiorców, zgłaszając im potrzebę rzetelnego informowania o warunkach oferowanych umów.

Współpraca z innymi jednostkami na rzecz ochrony interesów konsumentów

W realizacji swoich zadań Powiatowy Rzecznik Konsumentów współpracował z:

- Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegaturą w Poznaniu - współpraca polegała na bieżących konsultacjach w zakresie zagadnień ochrony konsumentów,
- Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej w Poznaniu Delegaturą w Pile - współpraca dotyczyła wymiany wiedzy fachowej, wymiany informacji o stosowanych na lokalnym rynku praktykach rynkowych naruszających prawa konsumentów, mediacji i polubownego sądownictwa konsumenckiego, działań na rzecz eliminacji zagrożenia związanego z niebezpiecznym produktem,
- Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich oraz Federacją Konsumentów - współpraca polegała na wymianie informacji o praktykach rynkowych naruszających prawa konsumenta, a ponadto rzecznik otrzymywał nieodpłatne materiały edukacyjne.

WNIOSKI

Od 1 stycznia 2003 r. obowiązuje nowa ustawa dotycząca warunków sprzedaży konsumenckiej, która istotnie zmienia pozycję konsumenta nabywającego towar będący rzeczą ruchomą. Można uznać, że proces dostosowywania prawnej ochrony konsumentów do standardów obowiązujących w Unii Europejskiej został zakończony, a polski konsument korzysta z ochrony prawnej na poziomie konsumenta z Unii Europejskiej. Mimo to faktyczna sytuacja konsumenta w Polsce ciągle nie jest dobra.

Powodem tego stanu jest to, że wolny rynek oprócz całego dobrodziejstwa wolnej konkurencji przejawiającego się w nasyceniu rynku towarami i usługami charakteryzuje się zdobywaniem klientów różnymi metodami niekiedy konsumentom nieznanymi i stąd niosącymi wiele zagrożeń. Problemem jest agresywny marketing, wykorzystywanie metod socjotechnicznych do pozyskiwania klientów (starczy przywołać oferty nabycia niewiarygodnie atrakcyjnego towaru), wyrafinowane (niekiedy oszukańcze) metody przedstawiania ofert, nierzetelne chwytły reklamowe. Przy tym cały czas mamy do czynienia ze stosunkowo niską świadomością konsumentów, którzy nie znając reguł rynkowych, a dodatkowo nie mając nawyku czytania podpisywanych przez siebie umów, stają się ofiarami niekiedy nieuczciwych, a nawet oszukańczych praktyk.

Aby ochrona konsumenta była skuteczna, musi on być świadomy swojej pozycji na rynku. Dlatego niezależnie od pomocy indywidualnym konsumentom w konkretnych sprawach Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pile będzie nadal prowadził szeroką edukację konsumencką. Edukacja prowadzona we współpracy z lokalnymi środkami masowego przekazu będzie miała na celu informowanie konsumentów w przystępnej dla nich formie o przysługujących im prawach, informowanie o nowych praktykach rynkowych stosowanych przez przedsiębiorców, uwrażliwianie na niebezpieczeństwo związania się umowami, które zostały przez konsumentów podpisane, a ich treść nie jest im znana. Podjęte będą także dalsze działania na rzecz dotarcia z wiedzą konsumencką do szkół.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

mgr inż. Elżbieta Andrzejak