

ROCZNE SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W SKARŻYSKU-KAMIENNEJ Z DZIAŁALNOŚCI W 2007 ROKU

I. CZĘŚĆ WSTĘPNA – PRZEPISY REGULUJĄCE ZAKRES DZIAŁAŃ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Artykuł 76 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej stanowi delegację dla organów administracji publicznej oraz organów samorządu terytorialnego, do prowadzenia aktywnej i spójnej polityki, gwarantującej skuteczną ochronę konsumentów „przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi”.

Zadania z zakresu ochrony konsumentów są realizowane przez samorząd szczebla powiatowego jako zadania własne. Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tekst jedn.: Dz.U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 ze zm.), powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie m.in. ochrony praw konsumenta. Zadania te oraz formę ich realizacji określają przede wszystkim przepisy art. 37-43 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zm.).

Zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy rzecznik konsumentów, który jest bezpośrednio podporządkowany Radzie Powiatu, przez nią jest powoływany i odwoływany, przed Radą ponosi odpowiedzialność.

Realizując zadanie ustawowe Rada Powiatu Skarżyskiego w dniu 7 lutego 2000 r. podjęła uchwałę w sprawie powołania Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Rzecznik rozpoczął pracę z dniem 1 marca 2000 r.

Do ustawowych zadań i uprawnień rzecznika konsumentów należy:

1. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
2. składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
3. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
4. współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,

5. fakultatywne wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz występowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumenta.

Oprócz ww. kompetencji rzecznik konsumentów może również:

- a. występować jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia,
- b. występować do Prezesa UOKiK z wnioskiem o wszczęcie postępowania antymonopolowego,
- c. występować do Prezesa UOKiK z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
- d. wytaczać powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone,
- e. wystąpić do sądu grodzkiego z wnioskiem o nałożenie kary grzywny na przedsiębiorcę naruszającego obowiązek udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika konsumentów lub ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika.

Rzecznik konsumentów posiada kompetencje doradcze i procesowe, nie posiada natomiast kompetencji kontrolnych ani uprawnień do działania władczego w stosunku do przedsiębiorcy pozwalającego na zobowiązanie go do zachowania zgodnego z roszczeniem konsumenta, nawet w przypadku słuszności tego roszczenia.

II. DZIAŁALNOŚĆ RZECZNIKA KONSUMENTÓW W OKRESIE SPRAWOZDAWCZYM – CZĘŚĆ SZCZEGÓŁOWA

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony praw konsumentów

W 2007 r. podstawową formą pomocy konsumentom było udzielanie im porad i informacji prawnych oraz podejmowanie interwencji u przedsiębiorców w sprawach naruszeń praw konsumentów.

W udzielonych poradach dominowały następujące kategorie spraw:

1. reklamacje zakupionych towarów w ramach niezgodności z umową, głównie: sprzętu RTV i AGD, odzieży i obuwia, sprzętu komputerowego, telefonów komórkowych, mebli oraz elementów wyposażenia mieszkań,
2. wadliwe lub niezgodne z umową świadczenie usług;
podstawowymi problemami, z jakimi rzecznik spotykał się w tym zakresie były:
 - a. usługi telekomunikacyjne - zawyżone rachunki telefoniczne, nieprawidłowo naliczany abonament, stwarzanie znacznych utrudnień w realizacji roszczeń reklamacyjnych,
 - b. problemy z nadawcami telewizji cyfrowej,

- c. usługi ubezpieczeniowe, głównie z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych - odmowa wypłaty odszkodowania, znaczne zaniżanie jego wysokości,
 - d. usługi pralnicze-uszkodzenie odzieży oddanej do czyszczenia chemicznego.
3. nieprawidłowości w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, polegające na wykorzystywaniu łatwowierności konsumentów co do przedstawianej im oferty, m. in. operatorów telekomunikacyjnych; przedsiębiorcy utrudniali konsumentom realizację ich praw – zwłaszcza prawa do odstąpienia od umowy bez podawania przyczyny w terminie 10 dni.

Do rzecznika zgłaszano również skargi na działalność firm windykacyjnych, nękających konsumentów zastraszającymi wezwaniami do spłaty nieistniejącego długu, powołując się na nieobowiązujące przepisy.

Niejednokrotnie do rzecznika zwracali się mieszkańcy z prośbami o interwencję w sprawach wykraczających poza zakres uprawnień rzecznika. Wśród kategorii spraw nie posiadających charakteru konsumenckiego znajdowały się m.in.: sprawy dotyczące członków spółdzielni mieszkaniowych, wspólnot mieszkaniowych, najemców mieszkań komunalnych, a także sprawy z zakresu prawa pracy, rodzinnego i spadkowego.

Często z porady rzecznika korzystali także przedsiębiorcy. Przedmiotem ich pytań najczęściej była wykładnia przepisów prawa, w szczególności ustawy o sprzedaży konsumenckiej oraz Kodeksu cywilnego.

Charakter udzielanej pomocy przez rzecznika był różnorodny: bezpośrednio w biurze, telefonicznie, listownie lub poprzez e-mail. Rzecznik informował zarówno o prawach, jak i obowiązkach wynikających z licznych aktów normatywnych dotyczących ochrony praw konsumentów, sporządzał pisma reklamacyjne, analizował zapisy umów i kart gwarancyjnych, wyposażał w teksty odpowiednich aktów prawnych. Ponieważ konsumenci w wielu przypadkach nie wracali po ponowną pomoc należy uznać, że była ona skuteczna. W pozostałych konieczna była interwencja rzecznika w postaci wystąpień do przedsiębiorców mających na celu polubowne zakończenie zaistniałego sporu, a jeśli to nie poskutkowało rzecznik pomagał przygotowywać pozwы i inne pisma procesowe dla konsumentów, z którymi sami występowali do sądu.

2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

W 2007 roku do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Skarżysku-Kamiennej wpłynęło **114 pisemnych** wniosków konsumentów o udzielenie pomocy prawnej (w 2006 roku – 125).

W sprawach tych rzecznik wystosował łącznie **244** pisma, w tym:

1. **114** wystąpień do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
2. **130** pism informacyjnych do konsumentów.

Szczegółowe dane liczbowe dotyczące struktury tematycznej spraw zgłoszonych przez konsumentów na piśmie do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2007 roku, w rozbiciu na sprawy zakończone pozytywnie, negatywnie i będące „w toku” zawiera poniższa tabela.

Wyszczególnienie	Ilość spraw ogółem*	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi ogółem, w tym:	37	29	6	2
Bankowe	4	3	-	1
Finansowe	-	-	-	-
Ubezpieczeniowe	4	4	-	-
Systemy argentyńskie	1	1	-	-
Telekomunikacyjne, operatorzy telewizji cyfrowej, TV kablowa	16	15	1	-
Dostawa energii (prąd, gaz, ciepło, woda)	2	1	1	-
Motoryzacyjne (serwis)	-	-	-	-
Turystyczne i hotelarskie	-	-	-	-
Pralnicze	-	-	-	-
Remontowo-budowlane	5	3	2	-
Pozostałe	5	2	2	1
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	64	50	14	-
Wyposażenie wnętrz (AGD, RTV)	22	18	4	-
Odzież	4	2	2	-
Obuwie	28	21	7	-
Samochody	2	1	1	-
Pozostałe	8	8	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	13	12	1	-
Razem (I+II+III):	114	91	21	2

• Liczba ta nie obejmuje porad, informacji i wyjaśnień udzielonych konsumentom bezpośrednio w biurze i telefonicznie. Nadmienić należy, iż w 2007 r. kształtowały się one na poziomie 4 - 6 dziennie. Oznacza to, że w skali roku z pomocy rzecznika konsumentów skorzystało osobiście i telefonicznie ponad 1000 mieszkańców powiatu skarżyskiego.

Najczęstszymi przypadkami, w których rzecznik podejmował działania były:

1. **w zakresie niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową:** odmowa przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego, narzucanie konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji niezależnie od żądań zgłoszonych przez konsumentów, brak uzasadnienia w razie odmowy uwzględnienia zgłoszonych reklamacji, przewlekłe rozpatrywanie reklamacji, nieprzestrzeganie przez przedsiębiorców ustawowego 14-dniowego terminu ustosunkowania się do złożonej reklamacji, udzielanie wyjaśnień w związku z brakiem podstawowej wiedzy z zakresu niezgodności towaru z umową, kłopoty ze zrozumieniem i stosowaniem tej instytucji prawnej; niejednokrotnie sprzedawcy pod pojęciem „reklamacji” rozumieli jedynie uprawnienia wynikające z dokumentu gwarancyjnego, nie zaś uprawnienia przysługujące konsumentowi z tytułu niezgodności towaru z umową na mocy ustawy z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego,
2. **w zakresie gwarancji jakości:** utrzymywanie, iż gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumenckich, nieskuteczne usuwanie wad, odmowa uwzględniania reklamacji, brak jednoznaczności postanowień karty gwarancyjnej oraz ich jednostronna interpretacja;

Rzecznik w swoich wystąpieniach do przedsiębiorców, po uprzednim ustaleniu stanu faktycznego i prawnego, proponował przedsiębiorcom zweryfikowanie swojego stanowiska i załatwienie sprawy zgodnie, zarówno z oczekiwaniami konsumenta, jak i z obowiązującymi w danej sytuacji przepisami prawnymi. W przypadkach, gdy ewidentnie zostały naruszone prawa konsumenckie, a przedsiębiorca nie ustosunkował się pozytywnie do wystąpienia rzecznika, pomagano konsumentom w kierowaniu spraw do sądu. Znamienne jest, że w większości przypadków wystąpienia do przedsiębiorców, kończyły się pozytywnym zakończeniem sporu. Wskazuje to z jednej strony na sprawne prowadzenie mediacji z przedsiębiorcami, z drugiej zaś strony na zrozumienie i chęć polubownego załatwiania spraw przez przedsiębiorców.

Ustawa z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje w art. 114 ust. 1 sankcję za naruszenie przez przedsiębiorcę obowiązku udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia lub obowiązku ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika. Rzecznikowi przysługuje obecnie prawo wystąpienia do sądu grodzkiego z wnioskiem o nałożenie kary grzywny w wysokości nie mniejszej niż 2 000, 00 zł na podmiot naruszający powyższy obowiązek. Powoływanie się na ten zapis ustawowy sprawiło, iż żadne pismo rzecznika skierowane do przedsiębiorcy nie pozostało bez odpowiedzi.

Łączna wartość załatwionych pozytywnie dla konsumentów spraw (w przeliczeniu na gotówkę) wyniosła w roku sprawozdawczym **70 021, 26 zł**.

Przykładowe wystąpienia rzecznika wraz z udzielonymi przez przedsiębiorców odpowiedziami stanowią załącznik do niniejszego sprawozdania.

3. Pomoc prawna - sprawy sądowe

W 2007 roku rzecznik nie korzystał z uprawnienia wytoczenia powództwa cywilnego na rzecz konsumenta. Natomiast w czterech przypadkach przygotowałem pozwy sądowe, które konsumenci wnieśli indywidualnie. Z informacji, które zostały przekazane rzecznikowi wynika, iż sprawy te zakończyły się pozytywnie.

4. Współdziałanie z innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów

Rzecznik w roku 2007 współdziałał z administracją rządową i organizacjami konsumenckimi. W związku z powyższym podtrzymano i wzbogacano niezbędną współpracę na polu wymiany doświadczeń, konsultacji z takimi instytucjami jak:

- a. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- b. Inspekcja Handlowa,
- c. Stowarzyszenie Konsumentów Polskich,
- d. Federacja Konsumentów.

5. Działania edukacyjne

W ramach działań na rzecz edukacji konsumenckiej rzecznik utrzymywał stały kontakt z przedstawicielami miejscowych mediów, czego efektem były liczne artykuły w lokalnej prasie.

III. WNIOSKI KOŃCOWE

Polski konsument, który ma możliwość wyboru spośród szerokiego asortymentu różnorodnych towarów i usług, stymulowany w swoich reakcjach nabywczych niekiedy dość agresywnymi działaniami promocyjnymi, pozostaje często bezbronny. Ta bezbronność wynika w dużym stopniu z niskiego poziomu wiedzy na temat istniejących regulacji prawnych w zakresie ochrony interesów konsumentów. Dlatego też z pełną odpowiedzialnością należy stwierdzić, że instytucja rzecznika konsumentów jest w naszym powiecie niezbędna. Zapewnia bowiem konsumentom profesjonalną pomoc w sprawach z zakresu ochrony ich interesów, co w związku z różnorodnością problematyki z jaką rzecznik ma styczność powoduje, iż czasami urząd ten postrzegany jest szerzej - jako instytucja Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Pacjenta, Rzecznika Odbiorców Paliw i Energii czy Rzecznika Ubezpieczonych w jednym.

Z obserwacji rzecznika wynika, że o ile świadomość o możliwości skorzystania z jego pomocy jest coraz większa, a informacja na ten temat dociera do coraz to szerszego grona osób, o tyle znajomość przepisów szeroko rozumianego prawa konsumenckiego zarówno wśród konsumentów, jak i przedsiębiorców nadal jest stosunkowo niska.

W konsekwencji stwierdzić należy, że tak długo, jak po „obu stronach lady” nie nastąpi wyraźna poprawa w zakresie znajomości tych przepisów, jak i ich przestrzegania, tak długo dobro konsumenta – wyraźnie podkreślane w Unii Europejskiej – nie będzie traktowane priorytetowo, a rzecznik będzie nadal mediatorem zwaśnionych stron, dochodzących swoich praw.

Sporządził: Roman Szapsza – Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Skarżysko-Kamienna, marzec 2008