

SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W SKARŻYSKU-KAMIENNEJ Z DZIAŁALNOŚCI W ROKU 2006

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. 32-38 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz.U. z 2005 r., Nr 244, poz. 2080 ze zm.), zwanej dalej ustawą.

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

Realizując zadanie ustawowe Rada Powiatu Skarżyskiego podjęła w dniu 7 lutego 2000 r. uchwałę w sprawie powołania mnie na Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Rozpocząłem pracę na tym stanowisku z dniem 1 marca 2000 r. w wymiarze ¼ etatu. Przydzielenie całego etatu rzecznikowi oraz zapewnienie mu w pełni zorganizowanego biura uwarunkowane zostało wówczas od rozwoju tej instytucji w przyszłości. Niestety, pomimo dynamicznego wzrostu liczby spraw na przestrzeni lat nie wprowadzono w tym zakresie istotnych zmian. W roku sprawozdawczym uregulowano jedynie wymiar czasu pracy rzecznika.

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 wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumenta.

Oprócz ww. kompetencji rzecznik konsumentów może również:

- występować jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia,
- występować do Prezesa UOKiK z wnioskiem o wszczęcie postępowania antymonopolowego,
- występować do Prezesa UOKiK z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
- wytaczać powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone,
- 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 2006 r. podstawową formą pomocy konsumentom było udzielanie porad prawnych (informacje o przysługujących prawach, w tym kierowanie konsumentów do właściwych instytucji: np. Inspekcji Handlowej, Urzędu Regulacji Energetyki, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznika Ubezpieczonych), przygotowywanie pism procesowych, interwencje u przedsiębiorców (zarówno bezpośrednio w formie telefonicznej, jak i wystąpienia pisemne), prowadzenie mediacji pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami.

Biorąc pod uwagę dane dotyczące poradnictwa konsumenckiego z lat ubiegłych, liczba udzielonych przez mnie porad i wyjaśnień stale wzrasta.

W udzielonych poradach dominowały następujące kategorie spraw:

- a) umowy sprzedaży konsumenckiej – reklamacje zakupionych towarów – głównie: obuwia, sprzętu RTV i AGD, odzieży, sprzętu komputerowego, telefonów komórkowych, mebli oraz elementów wyposażenia wnętrz, samochodów.

Najczęstszymi przypadkami, w których podejmowałem działania były:

- 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,
- 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;

- b) związane z wadliwością lub niezgodnością z umową świadczonych usług – podstawowymi problemami, z jakimi spotykałem się w tym zakresie były:

- usługi telekomunikacyjne – zawyżone rachunki telefoniczne za usługi telefonii stacjonarnej lub komórkowej, nieprawidłowo naliczany abonament, zła jakość usług wynikająca głównie z częstych przerw w ich świadczeniu, stwarzanie utrudnień w realizacji roszczeń reklamacyjnych,
- problemy z nadawcami telewizji cyfrowej i kablowej,
- usługi ubezpieczeniowe, głównie z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych – odmowa wypłaty odszkodowania, znaczne zaniżanie jego wysokości,
- usługi motoryzacyjne – wielokrotne, nieskuteczne naprawy samochodów, wymiana niesprawnych części na inne, również wadliwe,
- usługi pralnicze – uszkodzenie odzieży oddanej do czyszczenia chemicznego.

Ponadto interesy konsumentów były istotnie naruszane poprzez:

- nieprawidłowości w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość polegające na wykorzystywaniu łatwości konsumentów co do przedstawianej oferty, m. in. umów telekomunikacyjnych, sprzedaży sprzętu AGD. Przedsiębiorcy utrudniali konsumentom realizację ich praw – zwłaszcza odstąpienia od umowy. Praktyki te były stosowane nawet w okresie trwania 10-dniowego, ustawowego terminu przysługującego konsumentom na odstąpienie od umowy. Konsumentom obciążani byli kosztami przesyłek, oferowano im towar za cenę znacznie przewyższającą jego wartość lub towary niskiej jakości, nie byli informowani o adresie siedziby firmy wysyłkowej lub akwizytora,
- zawieszanie albo zaprzestanie wykonywania przez przedsiębiorców działalności gospodarczej, pomimo wcześniej zawieranych z konsumentami umów, czego skutkiem jest pozbawienie ich możliwości dochodzenia swoich praw.

Zgłaszano również skargi na działalność zakładów energetycznych, gazowniczych, wodociągowych, Poczty Polskiej, oraz związane z utrzymaniem lokali mieszkalnych. Dotyczyły one czynszu, mediów: wody, gazu, energii elektrycznej i ciepłej. Niejednokrotnie również zwracali się do mnie mieszkańcy z prośbami o interwencję w sprawach wykraczających poza zakres uprawnień rzecznika. Wśród spraw nie posiadających charakteru konsumenckiego znajdowały się m.in.: sprawy członków spółdzielni mieszkaniowych, wspólnot mieszkaniowych, najemców mieszkań komunalnych, sprawy dotyczące prawa pracy, rodzinnego, spadkowego.

Konsumentom skarżyli się również na nieuczciwą działalność niektórych firm windykacyjnych, nękających zastraszającymi wezwaniami do spłaty nieistniejącego długu, powołując się na nieobowiązujące przepisy.

Coraz częściej z mojej porady korzystali przedsiębiorcy. Przedmiotem ich pytań była najczęściej wykładnia przepisów prawa, w szczególności ustawy o sprzedaży konsumenckiej oraz Kodeksu cywilnego.

Charakter udzielanej pomocy był różnorodny: osobiście, bezpośrednio w biurze, telefonicznie, listownie lub poprzez e-mail. Informowałem o prawach i obowiązkach, analizowałem zapisy umów, kart gwarancyjnych, wyposażyłem w teksty odpowiednich aktów prawnych. Ponieważ konsumentom w wielu przypadkach nie wracali po ponowną pomoc należy uznać, że była ona skuteczna. W pozostałych konieczna była moja interwencja: występowałem do przedsiębiorcy, prowadziłem mediacje, sporządzałem pisma reklamacyjne, prowadziłem działania mające na celu polubowne załatwienie sprawy, jeśli to nie skutkowało pomagałem przygotowywać pozwody i inne pisma procesowe dla konsumentów, z którymi sami występowali do sądu.

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

Większość moich wystąpień do przedsiębiorców miała charakter mediacyjny. Po przedstawieniu stanu faktycznego i prawnego proponowałem przedsiębiorcom zweryfikowanie swojego stanowiska i załatwienie sprawy zgodnie z obowiązującymi przepisami. W przypadkach, gdy ewidentnie zostały naruszone prawa konsumenckie a przedsiębiorca nie ustosunkował się pozytywnie do mojego wystąpienia, pomagałem konsumentom w kierowaniu spraw do sądu. Znamienne jest, że w większości przypadków moje wystąpienia do przedsiębiorców, kończyły się pozytywnym załatwieniem sporu. Wskazuje to z jednej strony na sprawne prowadzenie mediacji z przedsiębiorcami, a z drugiej strony na zrozumienie i chęć polubownego załatwienia sporu przez przedsiębiorców.

Wejście w życie ustawy z dnia 16 kwietnia 2004 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz o zmianie niektórych innych ustaw, wprowadziło w art. 106a 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 na podmiot naruszający ww. obowiązek. Niejednokrotnie, już samo powołanie się na art. 106a sprawiało, iż moje pisma kierowane do przedsiębiorcy prawie zawsze przynosiły oczekiwane rezultaty.

W 2006 r. wpłynęło do mnie 125 pisemnych wniosków o udzielenie pomocy prawnej. W sprawach tych wysłałem około 200 pism, głównie wystąpień do przedsiębiorców.

Szczegółowe dane liczbowe dotyczące struktury tematycznej spraw zgłoszonych na piśmie w 2006 r. przez konsumentów zawiera poniższa tabela.

WYSZCZEGÓLNIENIE	OGÓLEM *
I. Usługi ogółem, w tym:	48
Bankowe	1
Finansowe	3
Ubezpieczeniowe	5
Systemy argentyńskie	1
Telekomunikacyjne, operatorzy telewizji cyfrowej, TV kablowa, pocztowe	17
Dostawa energii (prąd, gaz, ciepło, woda)	3
Motoryzacyjne (serwis)	1
Turystyczne i hotelarskie	1
Pralnicze	3
Remontowo-budowlane	7
Pozostałe	6

II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	60
Wyposażenie wnętrz (AGD, RTV)	27
Odzież	1
Obuwie	24
Samochody	2
Pozostałe	6
III. Umowy poza lokalem i na odległość	17

* Liczba ta nie obejmuje porad, informacji i wyjaśnień udzielonych konsumentom bezpośrednio w biurze i telefonicznie. Nadmieniam, iż w 2006 r. roku 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.

3. Pomoc prawna - sprawy sądowe.

W minionym roku nie korzystałem z uprawnienia wytoczenia powództwa cywilnego na rzecz konsumenta. W kilku przypadkach przygotowałem wnioski o wszczęcie postępowania mediacyjnego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, które konsumenci wnieśli indywidualnie.

4. Działania edukacyjne

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

5. Podnoszenie kwalifikacji zawodowych

W roku sprawozdawczym aktywnie uczestniczyłem w szkoleniu dla Powiatowych (Miejskich) Rzeczników Konsumentów, którego tematem były m.in.: usługi turystyczne i finansowe, sprzedaż konsumencka, usługi telekomunikacyjne, dochodzenie roszczeń konsumenckich przed sądem, niedozwolone postanowienia umowne, handel elektroniczny, praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Szkolenie zorganizowało Stowarzyszenie Konsumentów Polskich wraz z Kancelarią Adwokacką Prawa Konkurencji – Marek Tadeusiak. Organizatorzy pokryli całkowity koszt udziału Rzeczników w szkoleniu, w tym także koszty pobytu i przejazdu.

Pragnę podkreślić, iż spotkania takie to doskonała okazja do dyskusji, wymiany doświadczeń i poglądów z Rzecznikami z innych powiatów oraz możliwość bezpośredniej rozmowy z przedstawicielami administracji rządowej zajmującymi się ochroną praw konsumentów. Przyczyniają się one także do pogłębiania i aktualizowania mojej wiedzy, a tym samym do skuteczności działań podejmowanych na rzecz konsumentów.

III. WNIOSKI KOŃCOWE – PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI ZADAŃ Z ZAKRESU OCHRONY PRAW KONSUMENTÓW.

Po siedmiu latach pełnienia funkcji rzecznika mogę z pełną odpowiedzialnością stwierdzić, iż instytucja ta jest w naszym powiecie niezbędna. Z moich obserwacji wynika, że stopień skomplikowania spraw, z którymi zgłaszają się konsumenci jest z roku na rok coraz wyższy. Wzrasta także świadomość ludzi. Potęgują ją głównie akcje telewizyjne oraz prasowe uświadamiające konsumentom ich prawa po przystąpieniu do Unii Europejskiej. Ludzie wiedzą o istnieniu instytucji rzecznika konsumentów, do którego mogą zwrócić się po bezpłatną pomoc. Niestety możliwość skorzystania z bezpłatnej pomocy przybiera coraz częściej formę roszczeniową, konsumenci widzą w osobie rzecznika jedynego obrońcę swoich praw i niejednokrotnie żądają od niego podjęcia szybkich i skutecznych działań. Czując się bezradni wolą powierzyć rzecznikowi kompleksowe załatwienie sprawy w ich imieniu. Nie wystarcza im już jedynie porada prawna, a na tym głównie skupiałem się w pierwszych latach wykonywania zadań rzecznika.

W związku z szerokim zakresem obowiązków oraz stale wzrastającą ilością napływających do mnie spraw zwracałem się już wielokrotnie o wzmocnienie pozycji rzecznika w skarżyskiej strukturze samorządowej (m.in. podczas składania corocznych sprawozdań przed Radą Powiatu). Jak na razie bezskutecznie.

Potrzebę wzmocnienia instytucji rzeczników w polskim systemie ochrony konsumentów dostrzegł jednak Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W styczniu 2005 r. przekazał do mojej dyspozycji nowoczesny sprzęt komputerowy zakupiony ze środków unijnego programu Phare 2003 w ramach programu „Wzmocnienie polityki ochrony konsumentów”. Jednym z warunków otrzymania sprzętu komputerowego było zobowiązanie rzeczników do włączenia się w tworzenie elektronicznej bazy danych dostępnej w sieci Internet (zarówno dla użytkowników, jak i konsumentów).

Stworzenie takiej bazy danych pozwala monitorować sytuację w dziedzinie ochrony konsumentów w Polsce oraz świadomie kształtować politykę konsumencką. Warunkiem działania systemu i jego efektywnego wykorzystania przez rzeczników będzie aktywne uzupełnianie i uaktualnianie zawartych w nim informacji. Prowadzenie bazy danych będzie wymagało podzielenia się rzeczników swoim dorobkiem z innymi użytkownikami systemu, tj. udostępniania własnych pism, opracowań i zdobytych w toku pracy orzeczeń sądowych w konkretnych stanach faktycznych i prawnych, dzięki czemu możliwe będzie korzystanie ze wspólnych doświadczeń i bardziej efektywne wspieranie interesów konsumentów. Niewątpliwie baza ta ułatwi rzecznikom pracę w przyszłości, jednak na etapie jej tworzenia (wdrażanie bazy zaplanowano na rok 2007) wymaga ogromnych nakładów pracy i zaangażowania. Baza dzięki swej dostępności w sieci Internet będzie służyła także konsumentom, którzy za jej pośrednictwem będą mogli samodzielnie rozwiązać wiele problemów konsumenckich.

Rosnące oczekiwania instytucji nadrzędnych zajmujących się ochroną praw konsumentów i nakładanie na rzeczników nowych zadań, a także oczekiwania społeczne powodują, że nie jestem w stanie sam załatwiać sprawnie bieżących spraw. Co prawda staram się je rozpatrywać zgodnie z kolejnością wpływu, jednak nie zawsze udaje się

to załatwić podczas jednego spotkania z konsumentem, bardzo często konieczne są interwencje pisemne u przedsiębiorców, podjęcie mediacji czy ponowne spotkanie z konsumentem w celu uzupełnienia dokumentacji. Wszystko to wpływa na wydłużenie czasu rozpatrzenia sprawy. W niektórych kategoriach spraw istotne są terminy wynikające z przepisów, których przekroczenie uniemożliwia podjęcie skutecznej interwencji, a tym samym skuteczne dochodzenie roszczeń przez konsumenta (np. sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa, gdzie termin na odstąpienie od umowy wynosi 10 dni). W takich sytuacjach liczy się czas i nie mogą być one odkładane na później. Problem pojawia się również podczas mojej nieobecności (np. podczas urlopu), gdyż nikt mnie nie zastępuje i nie udziela pomocy prawnej konsumentom.

W takiej sytuacji podejmowanie dodatkowych inicjatyw (jak chociażby akcje edukacyjne, na które w Unii Europejskiej kładzie się szczególny nacisk) czy wykonywanie innych ustawowo nałożonych na mnie zadań jest obecnie niemożliwe.

W mojej ocenie, zmiany w zakresie organizacji pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów niewątpliwie wpłynęłyby na lepszy wizerunek Starostwa w opinii mieszkańców naszego powiatu co do operatywności i skuteczności działania urzędu rzecznika. Wzmocnienie tej komórki organizacyjnej stworzyłoby z pewnością szansę na sprawniejszą obsługę większej liczby mieszkańców powiatu, a także możliwość podejmowania nowych inicjatyw.

Sporządził: Roman Szapsza – Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Skarżysko-Kamienna, marzec 2007