

Załącznik do Zarządzenia Nr 20/2009
Starosty Zgierskiego
z dnia 31 marca 2009 roku

SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

ZA ROK 2008

**STAROSTWO POWIATOWE
POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
Ul. Długa 49, 95-100 Zgierz
Tel. 0 42 719 09 08, przk.@powiat.zgierz.pl**

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Powiatowy rzecznik konsumentów jest instytucją samorządową, zajmującą się ochroną konsumenta indywidualnego. Realizuje zadanie publiczne powiatu o charakterze ponadgminnym: „ochrona praw konsumenta”. W polskim systemie ochrony konsumentów, funkcjonuje od 1999r.

Rolą rzecznika jest wzmacnianie pozycji konsumenta, który w konfrontacji z przedsiębiorcą wykonującym swoją pracę zawodowo, nadal jest słabszą stroną rynku.

Ochroną konsumentów na polski, rynku zajmuje się kilka instytucji. Wszystkie one wzajemnie się uzupełniają, tworząc system ochrony prawnej.

Centralną instytucją rządową, zajmującą się ochroną konsumenta zbiorowego jest *Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów*.

Urzędowi temu podlega *Inspekcja Handlowa UOKiK* będąca wyspecjalizowanym organem kontroli w sprawach dotyczących konsumentów.

Ponadto funkcjonują *Stowarzyszenie Konsumentów Polskich* oraz *Federacja Konsumentów*, które są organizacjami społecznymi zajmującymi się pomocą konsumentowi indywidualnemu, jak również podejmują działania lobbystyczne na rzecz zbiorowości konsumentów. W powiecie zgierskim nie ma żadnej z tych organizacji.

Zadania rzecznika zostały określone przede wszystkim w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Obowiązkiem rzecznika - na gruncie tej ustawy - jest:

- zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczących się postępowań w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- występowanie w charakterze oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów,
- wprowadzanie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych,
- składanie wniosków w sprawach stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- składanie wniosków o wszczęcie postępowań antymonopolowych w trybie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

A. Formalno-prawne usytuowanie Rzecznika w powiecie

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Zgierzu powołany został Uchwałą Rady Powiatu Zgierskiego Nr XXV/186/2000 z dnia 27 października 2000 r. – działalność rozpoczął z dniem 1 listopada 2000r.

B. Struktura biura rzecznika, stan kadrowy

Siedziba rzecznika mieści się w Starostwie Powiatowym w Zgierzu, przy ul. Długiej 49. W biurze rzecznika konsumentów zatrudnione są dwie osoby, tj. powiatowy rzecznik konsumentów (1 etat) oraz inspektor (1 etat).

Biuro ma zapewniony dostęp do internetu, systemu prawnego, poczty elektronicznej oraz telefonu.

II. Realizacja zadań

Zakres zadań oraz formy ich realizacji, w ramach ustawowo przyznanych rzecznikowi kompetencji doradczych i procesowych można ująć w następujące bloki tematyczne:

- 1) bezpłatne poradnictwo konsumenckie i pomoc w dochodzeniu roszczeń,
- 2) działalność informacyjno-edukacyjna,
- 3) współdziałanie z instytucjami działającymi na rzecz konsumentów,
- 4) działania w zakresie zmiany prawa.

1. Bezpłatne poradnictwo konsumenckie, pomoc w dochodzeniu roszczeń

Wśród wielu zadań wykonywanych przez rzecznika dominowało przede wszystkim poradnictwo konsumenckie realizowane poprzez kontakt osobisty konsumentów z rzecznikiem w siedzibie biura oraz telefoniczny i e-mailowy.

Liczba udzielonych porad w minionym okresie sprawozdawczym wyniosła 1721 (w tym 942 bezpośrednio w biurze, 671 telefonicznie, 108 pocztą elektroniczną) i była większa o 265 w stosunku do roku 2007.

Świadczy to o dużym zainteresowaniu konsumentów tym rodzajem poradnictwa. Sprzyja temu w dużym stopniu bezpłatny charakter świadczonej pomocy.

A. Ogólna charakterystyka problemów z jakimi zgłaszali się konsumenci:

Struktura udzielonych porad: Tabela 1.

Problemy z jakimi zwracali się konsumenci dotyczyły:

- **wadliwości świadczonych usług:**

telekomunikacyjnych

(bezprawne blokowanie przez TP SA łącz telefonicznych celem uniemożliwienia świadczenia usług przez innych operatorów, nierzetelna informacja, przekraczanie ustawowych terminów odpowiedzi na złożoną reklamację, zaprzestanie świadczenia usług i przekazanie zadłużenia do windykacji w trakcie trwania postępowania reklamacyjnego, żądanie rażąco wygórowanych kar za przedterminowe rozwiązanie umowy lojalnościowej, stwarzanie utrudnień w realizacji roszczeń reklamacyjnych z tytułu wad komórkowych aparatów telefonicznych, nierzetelne informowanie abonentów o sposobie dochodzenia roszczeń z tytułu wadliwych aparatów komórkowych);

budowlanych, remontowych, stolarskich

(odmowa zwrotu pobranej zaliczki w przypadku odstąpienia konsumenta od umowy, nieterminowa realizacja umowy, wykonanie usługi niezgodnie z umową, niska jakość zastosowanych materiałów, żądanie pełnej zapłaty za nieprawidłowo wykonaną usługę, odmowa przyjęcia reklamacji);

motoryzacyjnych

(nierzetelność w wykonaniu naprawy - wymiana niesprawnych części na części regenerowane zamiast nowych lub części nieoryginalne, niedotrzymywanie terminów wykonania usług);

ubezpieczeniowych

(zanizanie kwot odszkodowania z tytułu szkód komunikacyjnych oraz wypłat z tzw. umów posagowych, bezpodstawne potrącenia kwot wypłacanego odszkodowania z tytułu amortyzacji części, brak staranności i rzetelności w przygotowaniu zakresu likwidacji szkód, niedotrzymywanie terminów oględzin szkód przewidzianych umowami, żądanie zbędnych dokumentów i nagminne przekraczanie określonych przepisami terminów wypłaty odszkodowań);

bankowych, finansowych

(cesja wierzytelności na rzecz firm windykacyjnych w trakcie trwania postępowania reklamacyjnego, trudności w uzyskaniu potwierdzenia rozliczenia spłaty kredytu, obciążanie konsumentów prowizją z tytułu spłaty kredytu konsumenckiego przed terminem, stosowanie klauzul niedozwolonych w umowach z konsumentami, obciążanie kredytobiorców kosztami wezwań i monitów dotyczących nieterminowych spłat, stosowanie podwójnych sankcji za to samo uchybienie, uzależnianie zawarcia umowy o kredyt od zawarcia innej umowy – o prowadzenie rachunku bankowego, nagminne niewykonywanie dyspozycji ustnych konsumentów w sprawie zamknięcia rachunków i generowanie w ten sposób dodatkowych kosztów dla konsumentów);

- **wadliwości sprzedawanych towarów:**

w zakresie umów sprzedaży:

telefonów komórkowych i bezprzewodowych, okien i drzwi, odzieży, sprzętu RTV i AGD, artykułów wyposażenia wnętrz, główne problemy to odmowa przyjęcia reklamacji, narzucanie konsumentom przez przedsiębiorcę, sposobu załatwienia reklamacji, brak uzasadnienie oddalenia żądania konsumenta lub w ogóle reakcji na złożoną reklamację, niedotrzymywanie ustawowych terminów rozstrzygnięcia reklamacji;

długotrwały proces reklamacyjny, nieskuteczność napraw, niejednoznaczność zapisów w warunkach gwarancji, obciążanie konsumentów kosztami ekspertyz wykonanych przez serwis, nieuzasadnione pozbawianie gwarancji;

- **umów zawartych poza lokalem przedsiębiorcy i na odległość:**

stosowanie różnych socjotechnik mających na celu wykorzystywanie łatwowierności konsumentów, wyłudzenie podpisów pod umowami kredytowymi, o świadczenie usług telekomunikacyjnych, nieprzestrzeganie przez przedsiębiorców obowiązku informowania konsumentów o przysługującym im prawie odstąpienia od umów, obciążanie konsumentów kosztami przesyłki;

- **zapytań w sprawie obowiązujących przepisów:**

uprawnień reklamacyjnych z tytułu gwarancji i niezgodności towaru z umową, możliwości dochodzenia roszczeń w przypadku zakupu towarów używanych, w komisie oraz dochodzenia roszczeń przed sądami polubownymi i powszechnymi, podstawy i zakresu działania komorników);

- **pozostałych:**

pomocy w załatwieniu spraw innych niż konsumenckie (sprawy z zakresu działania spółdzielni mieszkaniowej, pracownicze, spadkowe, majątkowe, z zakresu ubezpieczeń społecznych, obywatelskie, wynikłe ze stosunku przedsiębiorca-przedsiębiorca), wskazaniu właściwego podmiotu dla rozstrzygnięcia zgłaszanego problemu.

B. Rodzaj udzielonej pomocy prawnej

Zakres udzielonej pomocy był różnorodny. Informowano o przysługującym konsumentom prawie, sposobie jego egzekwowania, redagowano pisma - oświadczenia, zgłoszenia reklamacyjne, pozwy, apelacje, występowano do przedsiębiorców, pisemnie i telefonicznie, o wyjaśnienie lub zajęcie stanowiska w sprawie, udział w mediacjach pomiędzy stronami sporu w celu zawarcia ugody, wyjaśnianie wątpliwości, udzielanie odpowiedzi na pytania związane z aktualnymi przepisami, udostępnianie aktów prawnych.

C. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach o wyjaśnienie i ochronę praw i interesów konsumentów.

Wystąpienia do przedsiębiorców następowały w przypadkach naruszenia prawa, bezskutecznego dochodzenia roszczeń przez konsumenta, w sytuacjach budzących wątpliwości. Rzecznik wielokrotnie występował o udzielenie przez przedsiębiorcę stosownych informacji i wyjaśnień oraz zajęcie stanowiska w sprawie.

W minionym roku sprawozdawczym Rzecznik skierował 371 wystąpień do przedsiębiorców (tj. o 66 więcej niż w roku 2007).

Struktura wystąpień została zawarta w Tabeli 2.

Charakterystyka tematów wystąpień i interwencji:

uzyskanie wyjaśnień i dokumentów dotyczących okoliczności zawarcia umów, przebiegu reklamacji w celu prawidłowej oceny stanu prawnego badanej sprawy, ustalenie podstaw prawnych żądań zawartych w pismach firm windykacyjnych, przyczyn nieudzielenia odpowiedzi na reklamację lub naruszenia trybu i terminu jej rozpatrzenia, wskazanie na wystąpienie klauzul abuzywnych.

Przedsiębiorcy w większości przypadków podzielali argumentację rzecznika uwzględniając żądania konsumentów.

Miały miejsce przypadki, w których wystąpił problem z oceną zasadności reklamacji na skutek odmiennej interpretacji prawa konsumenckiego.

W tych sytuacjach starano się rozstrzygać spory bezpośrednio w mediacjach z udziałem zainteresowanych stron i rzecznika.

Były też przypadki ignorowania wystąpień rzecznika, co uniemożliwiało dokonanie rzetelnej oceny faktycznego stanu prawnego i podjęcie decyzji w sprawie dalszego sposobu dochodzenia roszczeń.

W trzech przypadkach rzecznik skorzystał z uprawnień art. 114 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i wystąpił do Sądu Rejonowego w Zgierzu z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy karą grzywny w wysokości 2000 złotych.

Rzecznik w wystąpieniach do przedsiębiorców wskazywał podstawy prawne i dodawał komentarz, starając się w pierwszej kolejności wykorzystywać wszystkie możliwości zmierzające do polubownego zakończenia sporu. W przypadkach jednak istotnego naruszenia prawa i braku możliwości takiego rozstrzygnięcia sporu sprawy kierowane były do sądów powszechnych.

D. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów – struktura powództw

W 2008r powiatowy rzecznik konsumentów skierował 44 powództwa przeciwko przedsiębiorcom.

2. Działalność informacyjno-edukacyjna

Działania edukacyjne prowadzone były zarówno dla dorosłych jak i młodzieży szkolnej.

Dorośli:

a) podczas udzielanych porad:

porady ustne + broszury tematyczne,

b) za pośrednictwem i przy współpracy lokalnej prasy - Ilustrowany Tygodnik Zgierski, Dziennik Łódzki, Gazeta Wyborcza, Pismo Samorządowe Województwa Łódzkiego – w formie artykułów prasowych,

c) na spotkaniach ze społecznością lokalną (m.in. udział w zebraniach Rad Osiedlowych), gdzie omawiano problemy konsumenckie najczęściej pojawiające się w skargach kierowanych do rzecznika i sposoby im zapobiegania, a także technikę kupna – sprzedaży na odległość i w drodze aukcji internetowych oraz poza siedzibą przedsiębiorcy,

d) podczas interwencji rzecznika u przedsiębiorców – dokładne omówienie prawa przy okazji zaistniałego sporu konsumenckiego oraz przekazywanie aktów prawnych dotyczących zakresu działania danego podmiotu

Młodzież szkolna:

a) poprzez szkolną edukację konsumencką prowadzoną bieżąco w szkołach, na terenie Powiatu

W trakcie spotkań, młodzież otrzymywała ulotki dotyczące omawianych tematów oraz inne, z przeznaczeniem dla rodzin uczniów.

Działania podjęte przez rzecznika w tym zakresie:

- opracowanie materiałów edukacyjnych, głównie scenariuszy lekcji, spotkań z przeznaczeniem do wykorzystania przez nauczycieli i uczniów, z uwzględnieniem różnych grup wiekowych,
- bieżąca współpraca z nauczycielami prowadzącymi zajęcia z zakresu ochrony konsumentów
- rozpowszechnianie materiałów edukacyjnych wykonanych na zlecenie UOKiK-u,
- bezpośrednie prowadzenie przez rzecznika lekcji na temat: „Prawna ochrona interesów konsumenta w Polsce i Unii Europejskiej,

3. Współdziałanie z instytucjami działającymi na rzecz konsumentów

Rzecznik realizując zadania współpracował z podmiotami mającymi w swej działalności statutowej ochronę konsumentów.

Na bieżąco współdziałał z Inspekcją Handlową w Łodzi oraz Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów zarówno w Warszawie jak i Delegaturą w Łodzi.

Wspólnie z Inspekcją Handlową rzecznik:

- wnioskował o wszczęcie mediacji,
- uczestniczył w spotkaniach roboczych rzeczników mających na celu wzajemne informowanie się o niekorzystnych dla konsumentów działaniach ze strony przedsiębiorców, o wynikach kontroli prowadzonych przez inspekcję handlową,
- informował Urząd Ochrony Konkurencji Konsumentów o problemach dotyczących ochrony konsumentów, które wymagały podjęcia działań na poziomie administracji rządowej,
- uczestniczył w szkoleniach, seminariach, konsultacjach, spotkaniach z przedsiębiorcami;

III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów.

1. Wnioski końcowe:

Spory pomiędzy konsumentami, a przedsiębiorcami to w większości wynik niezajomości przepisów prawa przez konsumentów i przedsiębiorców, jak również braku rzetelności i profesjonalizmu w działaniu niektórych przedsiębiorców.

2. Propozycja zmian w prawie

W celu zwiększenia skuteczności dochodzonych roszczeń koniecznym jest umożliwienie rzecznikowi nieodpłatnego korzystania z opinii rzeczoznawców oraz dążenie do dokonania zmian w ustawie „konsumenckiej”, która z uwagi na nieprecyzyjność zawartych w niej zapisów rodzi dużą dowolność w zakresie interpretacji (uznaniowość, ocenność).

Podsumowanie

Informacje zawarte w niniejszym sprawozdaniu potwierdzają, że powierzenie samorządowi terytorialnemu sprawowania obowiązków z zakresu ochrony konsumentów było bardzo potrzebne. Wyrazem tego jest liczba spraw skierowanych do rzecznika w 2008r. oraz ilość podjętych interwencji i skierowanych do sądu pozwów.

Dla konsumentów ważna jest świadomość istnienia instytucji, do której mogą zwrócić się o fachową poradę i uzyskać bezpłatną pomoc oraz fakt, że instytucja ta jest mało sformalizowana, co ułatwia konsumentom dostępność, a jednocześnie elastyczna w podejmowaniu działań zmierzających do szybkiego reagowania w sprawach wymagających interwencji.



Powiatowy Rzecznik
KONSUMENTÓW
Ewa Walczak