

Załącznik do Zarządzenia Nr 120.17.2012
Starosty Zgierskiego
z dnia 11 kwietnia 2012

SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

ZA ROK 2011

**STAROSTWO POWIATOWE
POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
Ul. Długa 49, 95-100 Zgierz
Tel. 42 28 88 310, przk.@powiat.zgierz.pl**

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika 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.

Rzecznik podlega członkowi Zarządu Powiatu.

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 oraz główny specjalista (2 etaty). Biuro ma zapewniony dostęp do internetu, systemu prawnego, poczty elektronicznej oraz telefonu.

II. Realizacja zadań

1. Bezpłatne poradnictwo konsumenckie, pomoc w dochodzeniu roszczeń

Wśród wielu zadań wykonywanych przez rzecznika dominuje 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 3537 (w tym 2110 bezpośrednio w biurze, 1427 telefonicznie i pocztą elektroniczną) i była większa o 369 w stosunku do roku 2010.

Świadczy to o dużym i wciąż wzrastającym zainteresowaniu konsumentów tego typu poradnictwem. Sprzyja temu w dużym stopniu bezpłatny charakter świadczonej pomocy,

a jednocześnie wzrastająca podaż nowych produktów i usług na rynku, nieznanym konsumentowi i stąd częściej stwarzających problem.

A. Ogólna charakterystyka problemów, z jakimi zgłaszali się konsumenci:

Struktura udzielonych porad: Tabela 1.

B. Rodzaj udzielonej pomocy prawnej

Zakres udzielonej pomocy był różnorodny. Przede wszystkim informowano o przysługującym konsumentowi prawie, sposobie jego egzekwowania, redagowano pisma - oświadczenia, zgłoszenia reklamacyjne, pozwы, apelacje, wnioski do komorników, wnioski o ukaranie przedsiębiorców z tytułu nieustosunkowania się do wystąpień rzecznika, doniesienia do prokuratury, występowano do przedsiębiorców, pisemnie i telefonicznie o wyjaśnienie lub zajęcie stanowiska w sprawie, uczestniczono w mediacjach pomiędzy stronami sporu w celu zawarcia ugody, kierowano wezwania do ugody, wyjaśniano wątpliwości, udzielano odpowiedzi na pytania związane z aktualnymi przepisami, udostępniano akty prawne z zakresu prawa konsumenckiego nabywcom i przedsiębiorcom.

2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W minionym okresie sprawozdawczym nie wystąpiła potrzeba podjęcia działań w w/w zakresie.

3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony prawa i interesów konsumentów.

Wystąpienia do przedsiębiorców następowały w przypadkach nieprzestrzegania przez w/w przepisów prawa i bezskutecznego dochodzenia roszczeń przez konsumentów.

W sytuacjach jednoznacznych i niebudzących wątpliwości, rzecznik powołując się na właściwe uregulowania prawne proponował polubowne załatwienie sporu.

Natomiast w sprawach skomplikowanych, wymagających uzyskania szerszej informacji na temat przedmiotu sporu występował o udzielenie przez przedsiębiorcę stosownych informacji i wyjaśnień oraz zajęcie stanowiska w sprawie.

W minionym roku sprawozdawczym rzecznik skierował do przedsiębiorców 503 wystąpienia w 358 sprawach.

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 i naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

Przedsiębiorcy w wielu przypadkach podzielali argumentację rzecznika uwzględniając żądania konsumentów.

Zdarzało się, że po uzyskaniu wyjaśnień od przedsiębiorców, rzecznik stwierdzał, że prawo konsumenckie nie zostało naruszone. W takich sytuacjach roszczenia konsumenckie uznawane były za niezasadne.

Zdarzały się sytuacje ignorowania wystąpień rzecznika, co uniemożliwiało dokonanie rzetelnej oceny faktycznego stanu prawnego i podjęcie decyzji w sprawie dalszego sposobu dochodzenia roszczeń.

W sześciu takich przypadkach rzecznik skorzystał z uprawnień art. 114 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, i wystąpił za pośrednictwem Komendy Powiatowej Policji w Zgierzu do tutejszego Sądu Rejonowego z wnioskami o ukaranie przedsiębiorców karą grzywny.

Rzecznik w wystąpieniach do przedsiębiorców zawsze wskazywał podstawy prawne dotyczące badanego zagadnienia i dodawał komentarz. Ponadto w pierwszej kolejności starał się wykorzystywać wszystkie pozasądowe możliwości zakończenia sporu.

W przypadkach jednak istotnego naruszenia prawa i braku możliwości polubownego rozstrzygnięcia sporu sprawy kierowane były do sądów powszechnych.

4. Współdziałanie z instytucjami działającymi na rzecz konsumentów w zakresie ich ochrony.

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

Na bieżąco współdziałał z Inspekcją Handlową w Łodzi, do której wielokrotnie wnioskował o wszczęcie mediacji oraz Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów zarówno w Warszawie jak i Delegaturą w Łodzi.

W minionym roku rzecznik:

- uczestniczył w 5 spotkaniach roboczych powiatowych/miejskich rzeczników z terenu województw łódzkiego i świętokrzyskiego mających na celu wzajemne informowanie się o niekorzystnych dla konsumentów działaniach ze strony przedsiębiorców oraz wynikach kontroli prowadzonych przez Inspekcję Handlową,
- bieżąco informował UOKiK o problemach dotyczących ochrony konsumentów, które wymagały podjęcia działań na poziomie administracji rządowej,
- uczestniczył w szkoleniach, seminariach, konsultacjach, spotkaniach z przedsiębiorcami.

5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań

W 2011r w biurze powiatowego rzecznika zostały przygotowane 33 pozwy przeciwko przedsiębiorcom, którzy naruszyli w ramach prowadzonej działalności przepisy prawa konsumenckiego.

Niezależnie od tego rzecznik korzystając z uprawnień ustawowych, działając na rzecz konsumentów wniósł w w/w okresie sprawozdawczym trzy powództwa przeciwko przedsiębiorcom, którzy w sposób uporczywy i rażący narazili swoim działaniem konsumentów na szkodę.

W tym samym czasie rzecznik 51 razy wstąpił za zgodą konsumentów do toczących się postępowań sądowych.

Korzystając z uprawnień art. 42 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 63 kodeksu postępowania cywilnego rzecznik przedstawił sądowi w 39 przypadkach istotny pogląd dla sprawy będącej przedmiotem rozstrzygnięcia.

6. Działalność o charakterze edukacyjno – informacyjnym.

Działania edukacyjne prowadzone były na kilku płaszczyznach obejmując zarówno dorosłych, jak i młodzież szkolną.

Dorośli:

a) podczas udzielanych porad:

porady ustne + broszury tematyczne,

b) za pośrednictwem i przy współpracy lokalnej prasy - Ilustrowany Tygodnik Zgierski, Express Ilustrowany, Wiadomości z Główna oraz telewizji lokalnej „CENTRUM”,

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

Młodzież szkolna:

a) poprzez szkolną edukację konsumencką prowadzoną bieżąco w szkołach ponadgimnazjalnych, 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 przedsiębiorczości i zakresu ochrony konsumentów w szkołach ponadpodstawowych,
- rozpowszechnianie materiałów edukacyjnych wykonanych na zlecenie UOKiK-u,
- bezpośrednie prowadzenie przez rzecznika lekcji na temat: „Prawna ochrona interesów konsumenta w Polsce i Unii Europejskiej,

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- *art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne) - 16 wystąpień,*
- *ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym – 19 wystąpień,*
- *ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym – nie podejmowano działań w tym zakresie w minionym okresie sprawozdawczym,*
- *art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach na szkodę konsumentów - 503 wystąpień,*
- *przedstawienia sądowi istotnego poglądu – 39 wystąpień.*

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

W celu zwiększenia skuteczności działania rzeczników w zakresie dochodzonych roszczeń koniecznym jest dążenie do dokonania zmian w ustawie „konsumenckiej”, która z uwagi na nieprecyzyjność zawartych w niej zapisów – np. „odpowiedni termin”, „nadmierne koszty” rodzi dużą dowolność w zakresie interpretacji (uznaniowość, ocenność itp.).

Celowym wydaje się również postulowanie rozwiązań systemowych, tj. wprowadzenia elementów prawa konsumenckiego do programu nauczania w gimnazjach i kontynuowanie tego na poziomie szkół średnich.

Ponadto istotnym i celowym jest stworzenie konsumentom dostępu do bezpłatnych opinii i porad rzeczoznawców, którzy mogliby funkcjonować w ramach lub „przy” już istniejących strukturach, np. inspekcji handlowej, czy biur miejskich/powiatowych rzeczników konsumentów.

Brak takiej możliwości na dzień dzisiejszy staje się niejednokrotnie barierą skutecznego dochodzenia roszczeń przez konsumentów, którzy nie są w stanie, bez uszczerbku utrzymania koniecznego dla siebie kosztów tych ponieść.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Z uwagi na bardzo „szeroką” kodeksową definicję konsumenta, uznającą za takiego każdą osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej z działalnością gospodarczą i zawodową - ilość, zakres tematyczny, jak i złożoność spraw z jakimi zwracają się do rzecznika konsumentów (np. rynek usług ubezpieczeniowych obejmujący ubezpieczenia obowiązkowe i dobrowolne, w wśród nich komunikacyjne, osobowe, majątkowe, posagowe, usługi finansowe, w tym kredyty konsumpcyjne i hipoteczne, telekomunikacyjne, medyczne, spółdzielcze, wspólnotowe, deweloperskie, pośrednictwa nieruchomości, edukacyjne, etc.) powoduje, że koniecznym staje się podział problemów, z którymi zgłaszają się konsumenci według grup tematycznych oraz osób odpowiedzialnych w ramach biura za prowadzenie tych spraw.

Z uwagi na wymóg bardzo szerokiej, a jednocześnie dogłębnej znajomości obowiązujących przepisów, orzecznictwa sądowego, w tym orzecznictwa Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Sądu Antymonopolowego i Arbitra Bankowego, jak również bieżąco publikowanych decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, Rzecznika Ubezpieczonych oraz Komisji Nadzoru Finansowego wyłącznie wyżej proponowany podział spraw według grup tematycznych wraz ze wskazaniem osób odpowiedzialnych w ramach biura za ich prowadzenie jest gwarantem rzetelnej, profesjonalnej i pełnej realizacji ustawowo nałożonych na samorząd zadań z zakresu ochrony konsumentów w terminie do 14 dni.

Biorąc pod uwagę odpowiedzialność, na jaką narażeni są rzecznicy konsumentów przy wykonywaniu powierzonych im zadań (występowanie w sprawach na szkodę konsumentów, przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom rynkowym, reprezentowanie interesów

konsumentów przed sądem) uzasadnionym jest dążenie do zmian systemowych mających na celu wprowadzenie ustawowego obowiązku ubezpieczenia OC dla wszystkich rzeczników konsumentów.

Takie rozwiązanie byłoby korzystne dla samych rzeczników, jak również jednostek samorządu, przy których działają, jak i konsumentów.

Stanowiłoby ono gwarancję pełnej i nieskrepowanej ochrony praw rzecznika w postępowaniach, gdzie przeciwnikiem niejednokrotnie jest podmiot o dużo większych możliwościach finansowych i strukturalnych (bank, firma ubezpieczeniowa, szpital, operator telekomunikacyjny, firma deweloperska) oraz minimalizowało konsekwencje ewentualnego niepowodzenia w postępowaniu sądowym i otwierało rzecznikom drogę do bardziej zdecydowanych, odważnych działań w ramach urzeczywistniania ochrony praw publicznych poprzez realizację indywidualnych roszczeń konsumentów w postępowaniu cywilnym.

Takie zmiany w obowiązujących przepisach byłyby też zgodne z założeniami rządu określonymi w dokumencie pt. Polityka konsumencka na lata 2010-2013.

Reasumując należy stwierdzić, że informacje zawarte w niniejszym sprawozdaniu potwierdzają zasadność powierzenia samorządowi terytorialnemu sprawowania obowiązków z zakresu ochrony konsumentów. Potwierdza to skala problemu, wyrażona ilością spraw skierowanych do rzecznika w 2011r. oraz liczba podjętych interwencji.

Dla konsumentów ważna jest świadomość istnienia instytucji, do której mogą się zwrócić 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

STAROSTA GIERSKI
Krzysztof Kozanecki

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2011 R.
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w ZGIERZU**

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	1606
ubezpieczeniowa	155
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	301
remontowo-budowlana	167
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	67
telekomunikacja (telefony, TV)	316
turystyczno-hotelarska	81
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	24
motoryzacja	107
pralnicza	53
timeshare	3
pocztowa	24
gastronomiczna	3
przewozowa	25
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	33
medyczna	9
wyposażenie wnętrz	168
pogrzebowa	3
windykacyjne	56
inne	11
II. Umowy sprzedaży, w tym:	1640
obuwie i odzież	541
wyposażenie mieszkania	338
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	291
komputer i akcesoria komputerowe	229
motoryzacja	36
artykuły spożywcze	40
artykuły chemiczne i kosmetyki	14
zabawki	9
inne	142
III. Umowy poza lokalem i na odległość	291

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	156	105	23	28
ubezpieczeniowa	24	12	5	7
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	18	10	5	3
remontowo-budowlana	27	18	2	7
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	8	6	1	1
telekomunikacja (telefon, TV)	51	38	9	4
turystyczno-hotelarska	3	3	x	x
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1	1	x	x
motoryzacja	2	2	x	x
pralnicza	2	1	1	x
timeshare	x	x	x	x
pocztowa	1	1	x	x
gastronomiczna	x	x	x	x
przewozowa	1	x	x	1
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	4	2	x	2
medyczna	1	1	x	x
wyposażenie wnętrz	1	x	x	1
pogrzebowa	3	2	x	1
windykacyjne	4	3	x	1
inne	5	5	x	x
II. Umowy sprzedaży, w tym:	188	129	35	24
obuwie i odzież	99	70	20	9
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	21	13	3	5
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	27	19	5	3
komputer i akcesoria komputerowe	2	x	1	1
motoryzacja	8	3	4	1
artykuły spożywcze	x	x	x	x
artykuły chemiczne i kosmetyki	x	x	x	x
zabawki	1	x	x	1
inne	16	11	1	4
III. Umowy poza lokalem i na odległość	14	12	1	1

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

lp	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	2	x	1	3
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	1	x	x	1
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	x	x	1	1
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	20	1	8	29
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	7	x	4	11

6.	Inne	6	x	3	9
	RAZEM	36	1	17	54
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	x	1	1	2
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	39	1	11	51

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	16
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	19
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	x
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	39

STAROSTA ZGIERSKI
Krzysztof Kozanecki