Sprawozdanie
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Skarżysku – Kamiennej
z działalności w 2010 roku

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Skarżysku – Kamiennej

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe).

W Starostwie Powiatowym w Skarżysku – Kamiennej na stanowisku Powiatowego Rzecznika Konsumentów zatrudniona jest jedna osoba na pełny etat posiadająca wykształcenie prawnicze.

II. Realizacja zadań Rzeczników Konsumentów

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 05 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t. j. 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 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.).

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

Problematyka spraw, z którymi zgłaszali się Konsumenci była bardzo szeroka. Udzielane porady i podejmowane interwencje dotyczyły m. in. wprowadzania konsumentów w błąd przez Operatorów świadczących usługi telekomunikacyjne co do warunków zawartych umów, tj. okresu na jaki umowa została zawarta, cennika świadczonych usług, braku informacji o prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie 10 dni i co się z tym wiąże nie dołączanie do umów wzoru odstąpienia od takiej umowy.

Ponadto w roku sprawozdawczym problemy konsumentów związane były z reklamacjami składanymi zarówno z tytułu gwarancji jakości jak i z tytułu niezgodności towaru z umową głównie takich produktów jak: obuwie, sprzęt RTV i AGD, artykułów wyposażenia wnętrz jak również z reklamacjami na wykonanie usług remontowo – budowlanych (montaż okien i drzwi).

Inne zapytania konsumentów dotyczyły: pobierania zadatków i zaliczek oraz różnic między nimi, ochrony danych osobowych, postępowania spadkowego, egzekucji komorniczych, oszustw, upadłości konsumenckiej, świadczenia usług drogą elektroniczną, postępowania przed sądami cywilnymi i innych.

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

W 2010 roku rzecznik nie korzystała z uprawnienia składania 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.

W 2010 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Skarżysku – Kamiennej wpłynęło 169 pisemnych wniosków konsumentów o udzielenie pomocy prawnej (w 2009 roku – 141). W 7 przypadkach wnioski pozostawiono jedynie do wiadomości rzecznika, 5 wniosków było niezasadnych, 5 wniosków przekazano według właściwości do innych rzeczników, 1 wniosek do Europejskiego Centrum Konsumenckiego, a w 2 przypadkach sprawy zaraz po ich zarejestrowaniu wycofano.

W sprawach tych rzecznik wystosowała łącznie 467 pism (w 2009 roku – 292), w tym:

a. 273 wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,

b. 194 pisma informacyjne do konsumentów.

Wystąpienia do przedsiębiorców zawierały zwięzły opis stanu faktycznego wynikający z treści wniosków złożonych przez konsumentów i przedstawionych dokumentów, ocenę prawną z podaniem konkretnego przepisu prawa mającego zastosowanie w określonej sprawie oraz wniosek o polubowne zakończenie sporu.

Łączna wartość załatwionych pozytywnie dla konsumentów spraw (w przeliczeniu na gotówkę) wyniosła w roku sprawozdawczym 49 173,42 zł (w 2009 r. – 60 239,64 zł).

4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

Rzecznik w 2010 roku współdziałała z administracją rządową i organizacjami konsumenckimi. W związku z powyższym podtrzymano i wzbogacono niezbędną współpracę na polu wymiany doświadczeń, konsultacji z takimi instytucjami jak:

a. Inspekcja Handlowa,
b. Europejskie Centrum Konsumenckie,
c. Stowarzyszenie Konsumentów Polskich,
d. Federacja Konsumentów.

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

W 2010 roku rzecznik nie korzystała z uprawnienia wytoczenia powództwa cywilnego na rzecz konsumenta, ale udzielała konsumentom pomocy w sporządzaniu pism zarówno procesowych jak i poza procesowych.

6. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym.

W ramach działań na rzecz edukacji konsumenckiej rzecznik utrzymywała stały kontakt z przedstawicielami miejscowych mediów, czego efektem były artykuły w lokalnej prasie oraz artykuły zamieszczone na stronie internetowej: www.skarzysko.powiat.pl/rzecznik_konsumentow

7. Podejmowanie działań wynikających z:
- art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
- art. 42 ust. 1 pkt. 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

W roku 2010 rzecznik skierowała 1 wniosek do Sądu Rejonowego, Wydział Karny o ukaranie przedsiębiorcy karą grzywny za nie udzielenie rzecznikowi informacji i wyjaśnień. Sąd nałożył na przedsiębiorcę karę grzywny w wysokości 2 tysięcy złotych oraz obciążył obwinionego kosztami sądowymi.

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

Duża liczba osób zgłaszających się z prośbą o poradę prawną i informację wskazuje jednoznacznie, że poziom wiedzy konsumenckiej jest dosyć niski. Zapewne wynika to między innymi z wprowadzanych cyklicznie zmian do obowiązujących przepisów prawa konsumenckiego. W wielu przypadkach okazywało się bowiem, że konsumenci nadal mają w pamięci przepisy prawne, które już dawno zostały zmienione jak np. prawo do zwrotu zakupionego towaru. Dlatego też jest zapotrzebowanie na usługi świadczone przez rzecznika i wręcz konieczność stałego pogłębiania wiedzy i doskonalenia metod pracy.

1. Wnioski rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

W celu poprawy realizacji praw konsumentów rzecznik widzi konieczność wprowadzenia przepisów prawa umożliwiających rzecznikom nieodpłatne korzystanie z opinii rzeczoznawców, wprowadzenie edukacji sprzedawców i prowadzenie bezpłatnych szkoleń z zakresu prawa konsumenckiego oraz wyemitowanie programów popularyzujących wiedzę z zakresu zarówno praw jak i obowiązków występujących po stronie zarówno konsumentów jak i przedsiębiorców.

2. Wnioski dotyczące pracy rzecznika.

Po blisko dwóch latach pełnienia funkcji rzecznika, jak również po zapoznaniu się z ilością i rodzajem spraw z ubiegłych lat, stwierdzam, że instytucja ta jest niezbędna w naszym powiecie. Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów mają w środowisku lokalnym pozytywny wydźwięk. Jego zadania to wyłącznie udzielanie bezpłatnej pomocy, natomiast duża skuteczność w dochodzeniu roszczeń na etapie postępowania polubownego i mediacyjnego przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku urzędu.

IV. Tabele

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	**752**
ubezpieczeniowa	**56**
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	**68**
remontowo-budowlana	**86**
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	**27**
telekomunikacja (telefony, TV)	**157**
turystyczno-hotelarska	**9**
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	**---**
motoryzacja	**10**
pralnicza	**16**
timeshare	**2**
pocztowa	**19**
gastronomiczna	**---**
przewozowa	**45**
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	**28**
medyczna	**---**
wyposażenie wnętrz	**59**
pogrzebowa	**---**
windykacyjne	**71**
inne	**99**
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**835**
obuwie i odzież	**291**
wyposażenie mieszkania	**139**
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	**212**
komputer i akcesoria komputerowe	**77**
motoryzacja	**34**
artykuły spożywcze	**16**
artykuły chemiczne i kosmetyki	**---**
zabawki	**7**
inne	**59**
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**195**

Łącznie: 1782

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:	**119**	**38**	**28**	**1**
ubezpieczeniowa	**4**	**---**	**2**	**---**
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	**16**	**8**	**3**	**---**
remontowo-budowlana	**20**	**5**	**6**	**---**
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	**3**	**1**	**---**	**1**
telekomunikacja (telefon, TV)	**55**	**20**	**11**	**---**
turystyczno-hotelarska	**2**	**---**	**2**	**---**
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	**---**	**---**	**---**	**---**
motoryzacja	**---**	**---**	**---**	**---**
pralnicza	**6**	**1**	**1**	**---**
timeshare	**2**	**---**	**---**	**---**
pocztowa	**---**	**---**	**---**	**---**
gastronomiczna	**---**	**---**	**---**	**---**
przewozowa	**2**	**---**	**1**	**---**
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	**3**	**2**	**---**	**---**
medyczna	**---**	**---**	**---**	**---**
wyposażenie wnętrz	**2**	**---**	**2**	**---**
pogrzebowa	**---**	**---**	**---**	**---**
windykacyjne	**3**	**---**	**---**	**---**
inne	**1**	**1**	**---**	**---**
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**134**	**50**	**23**	**1**
obuwie i odzież	**48**	**21**	**10**	**---**
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	**14**	**4**	**2**	**---**
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	**34**	**9**	**6**	**1**
komputer i akcesoria komputerowe	**7**	**3**	**---**	**---**
motoryzacja	**2**	**1**	**---**	**---**
artykuły spożywcze	**---**	**---**	**---**	**---**
artykuły chemiczne i kosmetyki	**---**	**---**	**---**	**---**
zabawki	**---**	**---**	**---**	**---**

inne	**29**	**12**	**6**	---
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**20**	**6**	**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.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	---	---	---	---
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	---	---	---	---
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dot. reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	---	---	---	**7**
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	---	---	---	**5**
6.	Inne	---	---	---	---

	RAZEM	---	---	---	**12**
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	---	---	---	---
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	---	---	---	---

Tabela nr 4:
Inne zadania:

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

Sporządziła: *Monika Czerwińska – Babiarz* – Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Skarżysko – Kamienna, dnia 14 marca 2011 r.