

Sprawozdanie
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Skarżysku–Kamiennej
z działalności w 2011 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 1998r. o samorządzie powiatowym (t. j. Dz. U. z 2001r., 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 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r., 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 Konsumenty 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. określania nazwy Operatora, 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.

W roku 2011 bardzo dużo zapytań dotyczyło również praktyk stosowanych przez portal Pobieraczek.pl, który był znany rzecznikowi już wcześniej. Nowy problem jaki natomiast się pojawił to problem dotyczący portalu o nazwie Fashion-face.pl (www.fashion-face.pl). Rzecznik prowadzi jedynie jedną sprawę dotyczącą wyżej wymienionego portalu, ale jak jest rzecznikowi wiadomo, problem dotyczy konsumentów zamieszkałych na terenie całego kraju. Portal, założony przez Pana Konrada Molewskiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Group Media z siedzibą w Poznaniu, adresy były różne, aktualnie znany to: ul. Głogowska 16, 60-734 Poznań, NIP 779-224-71-44, REGON 300764610, stosuje praktyki podobne do praktyk stosowanych przez portal Pobieraczek.pl.

Zasady są te same, cena usługi również podobna. Na temat tego portalu w dniu 31.01.2012r. wyemitowany został w Polskiej Telewizji reportaż w programie Ekspres reporterów. Firma korespondencji bądź nie odbiera wcale, bądź na nią nie odpowiada.

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, odzież, akcesoria samochodowe, sprzęt RTV i AGD, artykułów wyposażenia wnętrz jak również z reklamacjami na wykonanie usług remontowo-budowlanych (montaż okien i drzwi).

W powyższym zakresie problemy konsumentów nadal polegały głównie na odmowie przyjmowania reklamacji przez sprzedawców, tłumacząc przy tym konsumentom, że okres na złożenie reklamacji to np. jedynie dwa miesiące od daty dokonania zakupu, braku ustosunkowania się do roszczeń konsumentów w ustawowym 14-dniowym terminie, załatwianie reklamacji niezgodnie z żądaniem konsumentów, czyli np. dokonywanie naprawy zamiast wymiany towaru na nowy zgodnie z roszczeniem konsumenta, narzucanie rozpatrzenia reklamacji z tytułu gwarancji jakości zamiast z tytułu niezgodności towaru z umową i wreszcie ograniczanie odpowiedzialności przez sprzedawców do 6 miesięcy od daty wydania towaru pomimo zapisu o dwuletniej odpowiedzialności po stronie sprzedawcy.

Inne zapytania konsumentów dotyczyły: form zawierania umów, wad oświadczeń woli, pobierania zadatków i zaliczek oraz różnic między nimi, ochrony danych osobowych, postępowania spadkowego, egzekucji komorniczych, oszustw, zakupów dokonywanych poprzez portal allegro.pl, 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 2011 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 2011 roku do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Skarżysku-Kamiennej wpłynęło 248 pisemnych wniosków konsumentów o udzielenie pomocy prawnej (w 2010 roku-169). W 22 przypadkach wnioski pozostawiono jedynie do wiadomości rzecznika, 4 wnioski były niezasadne, 3 wnioski przekazano według właściwości do innych rzeczników, 1 wniosek do Europejskiego Centrum Konsumentckiego.

W sprawach tych rzecznik wystosowała łącznie 487 pism (w 2010 roku–467), w tym:

- a. 248 wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- b. 239 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 65365,93 zł (sześćdziesiąt pięć tysięcy trzysta sześćdziesiąt pięć złotych 93/100); w 2010r.–49173,42 zł.

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

Rzecznik w 2011 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; (podpisano porozumienie o współpracy),
- b. Europejskie Centrum Konsumenckie,
- c. Stowarzyszenie Konsumentów Polskich,
- d. Federacja Konsumentów.

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

W 2011 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, głównie pozwów i sprzeciwów od nakazów zapłaty.

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. 479³⁸ 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 2011 rzecznik skierowała 3 wnioski do Sądu Rejonowego, Wydział Karny o ukaranie przedsiębiorcy karą grzywny za nie udzielenie rzecznikowi informacji i wyjaśnień. Sąd nałożył na przedsiębiorców kary grzywny w wysokości 2 (dwóch) tysięcy złotych oraz obciążył obwinionych 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 nadal dosyć niski. Zapewne wynika to między innymi z wprowadzanych cyklicznie zmian do obowiązujących przepisów prawa konsumenckiego. Niezmiennym elementem jest to, iż konsumenci 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 w dalszym ciągu 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 trzech 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:	939
ubezpieczeniowa	92
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	84
remontowo-budowlana	59
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	31
telekomunikacja (telefony, TV)	294
turystyczno-hotelarska	8
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	---
motoryzacja	9
pralnicza	16
timeshare	1
pocztowa	17
gastronomiczna	4
przewozowa	48
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	21
medyczna	---
wyposażenie wnętrz	56
pogrzebowa	3
windykacyjne	42
inne	154
II. Umowy sprzedaży, w tym:	782
obuwie i odzież	394
wyposażenie mieszkania	68
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	151
komputer i akcesoria komputerowe	31
motoryzacja	32
artykuły spożywcze	23
artykuły chemiczne i kosmetyki	4
zabawki	15
inne	64
III. Umowy poza lokalem i na odległość	236

Łącznie: 1957

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:	132	80	51	1
ubezpieczeniowa	14	7	7	---
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	14	6	8	---
remontowo-budowlana	6	2	4	---
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	5	3	1	1
telekomunikacja (telefon, TV)	54	33	21	---
turystyczno-hotelarska	1	1	---	---
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	---	---	---	---
motoryzacja	1	1	---	---
pralnicza	1	---	1	---
timeshare	---	---	---	---
pocztowa	1	1	---	---
gastronomiczna	---	---	---	---
przewozowa	5	2	3	---
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1	1	---	---
medyczna	---	---	---	---
wyposażenie wnętrz	6	4	2	---
pogrzebowa	1	1	---	---
windykacyjne	1	1	---	---
inne	21	17	4	---
II. Umowy sprzedaży, w tym:	90	63	27	---
obuwie i odzież	50	36	14	---
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	10	9	1	---
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	16	7	9	---
komputer i akcesoria komputerowe	2	1	1	---
motoryzacja	2	2	---	---
artykuły spożywcze	1	1	---	---
artykuły chemiczne i kosmetyki	---	---	---	---
zabawki	1	1	---	---
inne	8	6	2	---

III. Umowy poza lokalem i na odległość	26	21	4	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	---	---	---	3
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	---	---	---	3
6.	Inne	---	---	---	---
	RAZEM	---	---	---	---

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	---
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 28 marca 2012r.