

Sprawozdanie
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Skarżysku–Kamiennej
z działalności w 2012 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 (tj. 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. Wiele porad i podejmowanych interwencji związanych było także z działaniami firm świadczących usługi bankowe i ubezpieczeniowe.

W roku 2012 bardzo dużo zapytań dotyczyło również praktyk stosowanych przez Energetyczne Centrum S.A. z siedzibą w Radomiu–przedsiębiorstwo zajmujące się sprzedażą energii elektrycznej. Pytania związane były głównie z wątpliwościami dotyczącymi umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa. Konsumenty, z którymi skontaktowali się przedstawiciele Energetycznego Centrum S.A. z siedzibą w Radomiu, często podkreślali, że zostali przez nich wprowadzeni w błąd co do nazwy firmy, którą reprezentują, jak również samej oferty i wynikających z niej obowiązków oraz kar za wypowiedzenie 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).

W powyższym zakresie problemy konsumentów nadal polegały głównie na odmowie przyjmowania reklamacji przez sprzedawców tłumaczących 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, upadłości konsumenckiej, świadczenia usług drogą elektroniczną, postępowania przed sądami cywilnymi w tym postępowania elektronicznego, zasad wydawania w tym trybie nakazów zapłaty i możliwości wniesienia sprzeciwu oraz wniosków o przywrócenie terminu do wniesienia sprzeciwu i innych.

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

W 2012 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 2012 roku do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Skarżysku–Kamiennej wpłynęły 322 pisemne wnioski konsumentów o udzielenie pomocy prawnej (w 2011 roku–248, w 2010 roku–169). W 42 przypadkach wnioski pozostawiono jedynie do wiadomości rzecznika, 6 wniosków było niezasadnych, 6 wniosków pozostawiono bez rozpatrzenia, 4 wnioski wycofano, 1 wniosek przekazano według właściwości do innego rzecznika.

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 147 354,92 zł (sto czterdzieści siedem tysięcy trzysta pięćdziesiąt cztery złote 92/100); w 2011r.– 65 365,93 zł, w 2010r. – 49 173,42 zł.

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

Rzecznik w 2012 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. Rzecznik Ubezpieczonych

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

W 2012 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.

Z inicjatywy Starosty Skarżyskiego zostało zorganizowane spotkanie dla Mieszkańców Powiatu Skarżyskiego na temat „Zasady obowiązujące przy zawieraniu Umów z Operatorami Firm Telekomunikacyjnych”. Do udziału w spotkaniu został również zaproszony Naczelnik Wydziału do Walki z Przestępczością Gospodarczą Komendy Powiatowej Policji w Skarżysku-Kamiennej.

Rzecznik została również zaproszona do prowadzenia i udziału w warsztatach w ramach programu edukacji finansowej „RODZINA BEZPIECZNA FINANSOWO” zorganizowanym przez Stowarzyszenie „Lokalna Grupa Działania–U ŹRÓDEŁ”. Zadaniem rzecznika było przedstawienie instytucji rzecznika, problemów, z jakimi można się do rzecznika zgłaszać, ze szczególnym uwzględnieniem usług finansowych. Łącznie rzecznik wzięła udział w 3 spotkaniach zorganizowanych dla 3 różnych grup wiekowych.

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 2012 rzecznik skierowała 5 zawiadomień o popełnieniu wykroczeń przez przedsiębiorców do Komendy Powiatowej Policji w Skarżysku-Kamiennej. W efekcie ww. zawiadomień KPP w Skarżysku-Kamiennej złożyła wnioski do Sądu Rejonowego, Wydział Karny o ukaranie przedsiębiorcy karą grzywny za nie udzielenie rzecznikowi informacji i wyjaśnień.

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 istnieje ciągle 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 konsumentów, jak i przedsiębiorców.

2. Wnioski dotyczące pracy rzecznika.

Po czterech 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. Istotny jest fakt rosnącej świadomości lokalnej społeczności o istnieniu instytucji Powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz o możliwości skorzystania z takiej pomocy, co przekłada się bezpośrednio na stale wzrastającą liczbę udzielonych porad oraz podjętych interwencji.

IV. Tabele

Tabela nr 1:

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	1075
ubezpieczeniowa	107
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	96
remontowo-budowlana	58
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	46
telekomunikacja (telefony, TV)	354
turystyczno-hotelarska	4
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	3
motoryzacja	12
pralnicza	18
timeshare	---
pocztowa	21
gastronomiczna	8
przewozowa	52
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	23
medyczna	4
wyposażenie wnętrz	59
pogrzebowa	1
windykacyjne	58
inne	151
II. Umowy sprzedaży, w tym:	946
obuwie i odzież	467
wyposażenie mieszkania	79
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	191
komputer i akcesoria komputerowe	52
motoryzacja	38
artykuły spożywcze	37
artykuły chemiczne i kosmetyki	6
zabawki	19
inne	57
III. Umowy poza lokalem i na odległość	296

Łącznie: 2317

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:	145	95	48	2
ubezpieczeniowa	7	3	4	---
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	14	6	7	1
remontowo-budowlana	14	6	7	1
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	3	---	3	---
telekomunikacja (telefon, TV)	86	67	19	---
turystyczno-hotelarska	---	---	---	---
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1	1	---	---
motoryzacja	---	---	---	---
pralnicza	4	1	3	---
timeshare	---	---	---	---
pocztowa	---	---	---	---
gastronomiczna	---	---	---	---
przewozowa	1	1	---	---
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	3	3	---	---
medyczna	---	---	---	---
wyposażenie wnętrz	1	---	1	---
pogrzebowa	---	---	---	---
windykacyjne	2	2	---	---
inne	9	5	4	---
II. Umowy sprzedaży, w tym:	100	63	37	---
obuwie i odzież	64	40	24	---
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	6	5	1	---
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	11	7	4	---
komputer i akcesoria komputerowe	4	2	2	---
motoryzacja	4	3	1	---
artykuły spożywcze	---	---	---	---
artykuły chemiczne i kosmetyki	---	---	---	---
zabawki	1	---	1	---
inne	10	6	4	---

III. Umowy poza lokalem i na odległość	60	47	13	---
--	----	----	----	-----

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	---	---	---	5
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	---	---	---	---
6.	Inne	---	---	---	---
	RAZEM	---	---	---	5

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 18 marca 2013r.