

## **Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kielcach za rok 2009**

### **Zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów**

W myśl art. 4 ust. 1 pkt 18 Ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym, Powiat wykonuje zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie ochrony praw konsumentów.

Na mocy 39 ust. 1 Ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów.

Jak stanowi art. 42, ust. 1 Ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, do obowiązków Powiatowego Rzecznika Konsumentów należy w szczególności:

- 1) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 2) składanie 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;
- 4) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- 5) wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Ponadto Rzecznik Konsumentów może występować z powództwem cywilnym na rzecz konsumentów, jak również wstępować za ich zgodą, do już toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Pragnę dodać, iż Rzecznik Konsumentów w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym

**W roku 2009, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kielcach, realizował postawione przed nim zadania w sposób następujący:**

#### **I. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz udzielanie i informacji prawnej.**

Pod wpływem działań mediów, instytucji, organizacji społecznych oraz Rzecznika Konsumentów, wzrasta z roku na rok wśród konsumentów świadomość przysługujących im praw. Coraz częściej decydują się na konfrontację z przedsiębiorcami łamiącymi przepisy prawa, w tym i na drodze sądowej.

Liczba porad *stricte* konsumenckich, udzielonych w 2009 roku, wyniosła 427 (dla porównania w roku 2008 było ich 429).

Zakres spraw z którymi konsumenci zwracali się do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kielcach był bardzo zróżnicowany. Najwięcej było porad dotyczących sprzedaży obuwia oraz bankowych, parabankowych oraz sprzedaży materiałów budowlanych i usług remontowo-budowlanych.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie odmawiał też pomocy prawnej, w sprawach wykraczających swym zakresem tematycznym poza poradnictwo konsumenckie. Charakter tych spraw był bardzo zróżnicowany. Nie ujęto tego jednak w przedmiotowym zestawieniu.

Struktura udzielanych bezpłatnie porad, w zakresie ochrony interesów konsumentów kształtowała się w 2009 roku następująco:

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

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	telefoniczna	osobista	pisemna	
<b>I. Usługi, w tym:</b>				
bankowe (inne niż kredyt konsumencki)		6		6
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)	1	9	1	11
kredyt konsumencki	4	26		30
ubezpieczeniowe	3	3		14
systemy argentyńskie				
telekomunikacja (telefon, internet) operatorzy stacjonarni i komórkowi	11	13	21	45
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)	1	1		2
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1			1
wywóz śmieci i kanalizacji		1		1
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)	1	10		11
turystyczne i hotelarskie	1	1		2
timeshare				
pralnicze	1			1
remontowo - budowlane	3	7	4	14
pocztowe	1			1
medyczne	2	2		4
dentystyczne	1			1
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)		2		2
komunikacyjne				
transportowe	1			1
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
windykacyjne		13	2	15
Inne	7	6	4	17
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>				
wyposażenie wnętrz	8	6	3	15
sprzęt RTV i AGD	12	20		32
sprzęt komputerowy	9	16	6	31
odzież	6	1		7
obuwie	19	22	9	50
samochody i akcesoria	4	11	12	26
nieruchomości	1			1
materiały budowlane	11	22	9	42
kosmetyki				
sprzęt sportowy	3			3
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze	4			4
biżuteria	2			2
zabawki	3			3
zwierzęta				
plyty CD, DVD				
telefony komórkowe	7	4		11
Inne	6	3		9
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	3	7	2	12

## II. Występowanie do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

W przypadku, gdy udzielenie konsumentowi samej porady mogło okazać się niewystarczające, Rzecznik Konsumentów występował korespondencyjnie do przedsiębiorcy.

W pismach wskazywał, gdzie zostały naruszone prawa konsumenta, wzywając jednocześnie przedsiębiorcę do podjęcia właściwych działań. Rzecznik Konsumentów odnotował ogółem 57 spraw, w tym 44 pisemnych wystąpień. 13 spraw z uwagi na brak właściwości miejscowej lub rzeczowej zostało przekazanych do innych instytucji. Na dzień 7 stycznia 2010 r., stwierdzono: 20 spraw pozytywnie zakończonych, negatywnie 4, a 20 było w toku. (12)

Spraw konsumenckich może być o wiele więcej, wraz ze wzrostem świadomości społecznej. Do szeregu kampanii medialnych, przyłączył się Powiat Kielecki. Mimo to wciąż wiele osób nie zdaje sobie sprawy z istnienia organizacji stojących na straży praw konsumentów.

Struktura pisemnych wystąpień do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów, w 2009 roku kształtowała się następująco:

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
<b>I. Usługi, w tym:</b>				
bankowe (inne niż kredyt konsumencki)	2	1		1
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)	2			2
kredyt konsumencki	1		1	
ubezpieczeniowe	4	1		3
systemy argentyńskie				
telekomunikacja (telefon, internet) operatorzy stacjonarni i komórkowi	6	2	1	3
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)	1			1
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1	1		
wywóz śmieci i kanalizacji				
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)				
turystyczne i hotelarskie				
timeshare				
pralnicze				
remontowo - budowlane				
pocztowe				
medyczne	1			1
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	1	1		
komunikacyjne				
transportowe				
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
windykacyjne	1			1
Inne	1	1		
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>				

wyposażenie wnętrz	4	2		2
sprzęt RTV i AGD				
sprzęt komputerowy				
odzież	2	1		1
obuwie	11	8	2	1
samochody i akcesoria				
nieruchomości				
materiały budowlane	5	2		3
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze	1			1
biżuteria				
zabawki				
zwierzęta				
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe				
Inne				
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>				

### III. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów

W sytuacjach zdecydowanie rażącego naruszania przez przedsiębiorców praw konsumentów, Powiatowy Rzecznik Konsumentów występował na rzecz konsumentów w Sądzie. W 2009 roku kontynuował proces sądowy zapoczątkowany w 2007 r. Zakończył się on korzystnym dla konsumenta rozstrzygnięciem. Rzecznik Konsumentów pomógł również w 3 przypadkach w przygotowaniu pism procesowych. Na dzień dzisiejszy trzy sprawy toczą się w Sądzie, w tym jedna w Sądzie Okręgowym.

Ponadto złożono zawiadomienia do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o stosowaniu przez wielu przedsiębiorców praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

**Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.**

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	1			1
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone				
4.	Przygotowywanie konsumentom			2	2

	pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług			1	1
6.	Inne				
	<b>RAZEM</b>			<b>3</b>	<b>3</b>
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny			1	1
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań			2	2

#### IV. Inne działania

W 2009 r. dało się zauważyć w Powiecie Kieleckim niepokojące zjawisko społeczne, polegające na gwałtownym wzroście liczby osób, które nie radzą sobie ze spłatą zaciągniętych kredytów. Problem ten potęguje fakt, że są to głównie osoby starsze. Chcąc pomóc dzieciom, wnukom zaciągają kredyty. Potem nie są często w stanie ich spłacić, wskutek zdarzeń losowych (np.: gdy któryś ze współmałżonków umiera). Zaciągają więc nowe na spłatę zaległych rat. Spirala zadłużenia się rozkręca. Gdy trafiają do Rzecznika, twierdzą, że rodzina nie chce im pomóc w uregulowaniu zobowiązań. Gwałtowny wzrost spraw bankowych można było zaobserwować pod koniec roku, gdy banki w sposób jeszcze bardziej zdecydowany zaczęły egzekwować należności od dłużników. Dlatego też w 2010 r. spodziewam się szeregu postępowań upadłościowych wśród konsumentów. Rozwój społeczeństwa konsumpcyjnego spowodował gwałtowne zadłużanie się społeczeństwa w celu pozyskiwania dóbr materialnych. Nie jest w tym nic złego dopóki nie powoduje to negatywnych zjawisk społecznych, ekonomicznych i psychologicznych (konflikty rodzinne, poczucie osamotnienia w radzeniu sobie z tym problemem, depresja itd.).

Rzecznik Konsumentów dążąc do jak najlepszego wykonywania swych obowiązków, uczestniczył w szkoleniach podnoszących jego kwalifikacje, w tym z zakresu procedury cywilnej.

Zajmował się też edukacją konsumencką. Poprzez środki masowego przekazu (Radio Planeta), na stronie internetowej Starostwa, publiczne wystąpienia w gminach Powiatu Kieleckiego, starał się przekazać mieszkańcom informacje, mogące zwiększyć ich świadomość prawną, wskazując newralgiczne dziedziny, w których jego działania mogą okazać się pomocne. Rzecznik Konsumentów w 2009 r. odwiedził następujące gminy Powiatu Kieleckiego: Łopuszno i Mniów. Zrealizował tym samym wytyczne zawarte w art. 38 Ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Adresatem edukacji konsumenckiej była przeważnie młodzież. Ze strony pełnoletnich mieszkańców gmin było nikłe zainteresowanie. Rzecznik

#### V Wnioski końcowe

Rzecznik Konsumentów niewątpliwie pomocny jest konsumentom w rozwiązywaniu ich problemów prawnych życia codziennego. Rozpowszechnia świadomość prawną wśród społeczeństwa oraz występuje na jego rzecz w postępowaniach sądowych. Duża część z tych osób zapewne nie skorzystałaby odpłatnie z pomocy profesjonalnego pełnomocnika procesowego z

uwagi na koszty. Konsumenty oczekują od Rzecznika Konsumentów jeszcze większego zaangażowania w sprawy sądowe. Jednak z uwagi na czas pracy (pół etatu), pomoc ta nie jest w stanie objąć wszystkich zainteresowanych. Jest to zbieżne z polityką UOKiK, który zachęca Rzeczników do jeszcze większego angażowania się w procesy sądowe.

Biorąc pod uwagę dużą ilość spraw konsumenckich oraz przedstawione wyżej okoliczności, proszę rozważyć możliwość zwiększenia czasu pracy Rzecznika Konsumentów do pełnego etatu. Pragnę przypomnieć, że potrzebę stworzenia pełnego etatu dla Rzecznika Konsumentów sygnalizował już w Sprawozdaniu za 2007 r., poprzedni Rzecznik, Pan Wojciech Chłopek. W powiatach o podobnym potencjale ludnościowym, terytorialnym, Rzecznicy zatrudnieni są na pełnym etacie a oprócz tego do pomocy mają pracowników, np.: Kielce, Tarnów, Rzeszów itd. Wobec ogromu spraw oraz większego niż w ubiegłym roku zaangażowania się w procesy sądowe, dalsze terminowe i w pełni efektywne załatwianie spraw konsumenckich jest niemożliwe. Podobnie działalność edukacyjna, która została ograniczona w stosunku do ubiegłego roku z uwagi na zaangażowanie się w sprawy sądowe.

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW

  
Rafał Szyba