

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW
KONSUMENTÓW ZA 2010R.**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kielcach

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

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

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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 UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
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)

III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

IV. TABELLE

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2010 R.
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kielcach**

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Na terenie Powiatu Kieleckiego, liczącego ponad 200.000 mieszkańców, będącego jednym z największych w Polsce, Rzecznik Konsumentów sam realizuje zadania. Nie ma wyodrębnionego biura. Rzecznik Konsumentów posiada wykształcenie prawnicze.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

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 *stricto* konsumenckich, udzielonych w 2010 roku, wyniosła 719 (dla porównania w roku 2009 było ich 427). Wzrosła o 68%. Tak znaczący wzrost udzielonych porad w porównaniu z poprzednim rokiem, związany jest ze zwiększeniem czasu pracy Rzecznika Konsumentów z pół etatu do etatu. Rzecznik Konsumentów świadczy nieodpłatne porady prawne. Oszczędności z tego tytułu dla konsumentów, wahają się w granicach 71.900 zł. – 107.850 zł., licząc stawkę za poradę 100-150 zł. w Kancelarii Adwokackiej lub Radcowskiej.

Zakres spraw z którymi konsumenci zwracali się do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kielcach był bardzo zróżnicowany. Najwięcej było porad dotyczących usług remontowo-budowlanych, sprzedaży odzieży i obuwia, usług telekomunikacyjnych oraz sprzedaży sprzętu RTV i AGD w szerokim tego znaczeniu.

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.

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

Rzecznik Konsumentów w 2010 r. nie składał żadnych wniosków w tym zakresie.

3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i 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 60 spraw, w tym 53 pisemne wystąpienia. W 2 sprawach stwierdzono brak właściwości miejscowej, w 3 rzeczowej, 1 sprawa została wycofana przez konsumenta, a 1 zawierała przedwczesne żądanie ochrony (zgłoszenie reklamacyjne do przedsiębiorcy i do wiadomości Rzecznika Konsumentów). Na dzień 25 marca 2011 r., stwierdzono: 22 sprawy pozytywnie zakończone, negatywnie 6, a 25 było w toku.

Sukcesywnie wzrasta świadomość społeczna i spraw konsumenckich będzie coraz więcej. 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. W 2010 r. najwięcej było wystąpień do przedsiębiorców w sprawach dotyczących

sprzedaży obuwia i odzieży, usług remontowo-budowlanych oraz usług ubezpieczeniowych, finansowych i telekomunikacyjnych.

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

W dniu 19.04.2011 r., Rzecznik Konsumentów wysłał Zawiadomienie do UOKiK o stosowaniu przez Polską Korporację Finansową „SKARBIEC” sp. z o.o., postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone

Współpraca z UOKiK od lat nie układa się zbyt dobrze. Rzecznik Konsumentów jest nią rozczarowany. Stanowisko swoje wyraził podczas kontroli NIK z zakresu ubezpieczeń w 2010 r. Praktycznie jej nie ma, gdyż ogranicza się do przedkładania rocznego sprawozdania i ewentualnych zawiadomień. Gdyby było inne nastawienie w UOKiK, można by wdrożyć szereg pożytecznych inicjatyw, szybciej monitorować naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, eliminować patologie na rynku konsumentkim, itd.

Rzecznik Konsumentów wyobrażałby sobie z UOKiK taką współpracę jak z Rzecznikiem Ubezpieczonych. Rzecznik Konsumentów ocenia ją bardzo wysoko, zarówno pod kątem merytorycznym, jak i szkoleniowym. Współpraca ta przynosi widoczne efekty. Rzecznik Konsumentów sam skutecznie radzi sobie ze sprawami z zakresu ubezpieczeń, ewentualnie posiłkuje się pomocą Rzecznika Ubezpieczonych. Rzecznik Konsumentów stale również współpracuje z Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Kielcach, choć do końca 2010 r., była ona niesformalizowana. Współpraca ta układa się dobrze.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów występował na rzecz konsumentów w Sądzie, jeśli próby polubownego zakończenia sporu okazały się bezskuteczne, gdy została wyczerpana procedura reklamacyjna oraz w razie rażącego naruszenia przepisów prawa. Rzecznik Konsumentów zawezwał przedsiębiorcę do zawarcia próby ugodowej przed Sądem. Spór zakończył się zawarciem ugody, korzystnej dla konsumentki. Zakończyło się też postępowanie sądowe, do którego wstąpił Rzecznik Konsumentów w 2009 r. Mimo świadomości, że wygrana konsumenta w przedmiotowej sprawie jest mało prawdopodobna, Rzecznik Konsumentów podjął się reprezentowania go w Sądzie. Dzięki działaniom Rzecznika Konsumentów, Sąd zmniejszył konsumentowi koszty postępowania sądowego, lecz rozstrzygnięcie Sądu, zgodnie z przewidywaniami zapadło negatywne. W 2010 r., Sąd umorzył też postępowanie wytoczone przez przedsiębiorcę konsumentowi. Wyrok uprawomocnił się w styczniu 2011 r. Rzecznik Konsumentów, trzykrotnie pomógł konsumentom sporządzić zarzuty od nakazu zapłaty. Sprawy dotyczyły powództw wytoczonych przez firmy windykacyjne. Konsumentki nie zgłosili się więcej w przedmiotowych sprawach, więc można domniemać, iż zarzuty te były skuteczne.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W dniu 31.12.2010 r., Rzecznik Konsumentów podpisał Porozumienie o partnerstwie i współpracy z Powiatowym Urzędem Pracy w Kielcach. Przedmiotem Porozumienia jest współpraca w zakresie działań informacyjno-edukacyjnych, mających zwiększyć świadomości prawną osób bezrobotnych, planujących podjąć własną działalność gospodarczą, poprzez przybliżenie zasad uczciwej konkurencji między przedsiębiorcami (Prawo antymonopolowe) oraz Prawa konsumentkiego. Współpraca z PUP będzie mieć charakter stały.

Rzecznik Konsumentów dążąc do jak najlepszego wykonywania swych obowiązków, uczestniczył w szkoleniach podnoszących jego kwalifikacje, min.: Cywilnoprawne konsekwencje wadliwości towaru oraz usług oferowanych konsumentowi (11-13.03.2010 r.), Usługi bankowe z ubezpieczeniem kredytu (13-15.05.2010 r.).

Zajmował się też edukacją konsumentką. Poprzez środki masowego przekazu:

1. Radio Kielce – wywiad udzielony 02.11.2010 r.,
2. publiczne wystąpienia w gminach Powiatu Kieleckiego.

Podczas spotkań edukacyjnych z młodzieżą, Rzecznik Konsumentów oprócz broszurek wręczał także swoje wizytówki, opowiadając obszernie o podejmowanych działaniach (występowaniu do przedsiębiorców, wytaczaniu powództw, wstępowaniu za zgodą konsumentów do postępowań), ilości spraw, ich strukturze oraz współpracy z Rzecznikiem Ubezpieczonych. Rzecznik Konsumentów informował konsumentów o innych instytucjach (UOKiK, URE, UKE, KNF, Arbiter Bankowy, WIIH w Kielcach), organizacjach (Federacja Konsumentów, Europejskie Centrum Konsumenckie, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów) stojących na straży ich praw oraz o obowiązku prowadzenia edukacji konsumenckiej.

W dniu 9 grudnia 2010 r., Rzecznik Konsumentów odwiedził następujące gminy Powiatu Kieleckiego: Chmielnik, Pierzchnica, Daleszyce. 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.

Rzecznik Konsumentów prowadził edukację konsumencką również na terenie miasta Kielce. W Zespole Szkół Zawodowych nr 1, większość młodzieży uczącej się jest mieszkańcami Powiatu. W ramach przedmiotu podstawy przedsiębiorczości, do programu nauczania wprowadzone są elementy konsumenckie.

Edukacja konsumencka wśród mieszkańców Powiatu, prowadzona też była w formie pozaszkolnej, poprzez dystrybucję materiałów informacyjnych otrzymanych z UOKiK, Europejskiego Centrum Konsumenckiego, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich. oraz z Urzędu Regulacji Energetyki Broszurki były wyłożone na terenie urzędu. Rzecznik Konsumentów wręczał je też udzielając porad konsumentom, podczas edukacji konsumenckiej w gminach, jak również przekazywał materiały pracownikom Powiatu w celu wyłożenia ich na terenie Urzędu Gminy, stosownie wg miejsca zamieszkania.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
Rzecznik Konsumentów wystosował w tym zakresie Zawiadomienie do UOKiK, w sprawie dotyczącej Polskiej Korporacji Finansowej „SKARBIEC” sp. z o.o.
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
W 2010 r. brak
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
W 2010 r. brak
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
W 2010 r. brak
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).
W 2010 r. brak

III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Wnioski w tym zakresie przedstawia w imieniu rzeczników, Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów z siedzibą w Tarnowie, dlatego nie ma sensu dublować zgłaszanych postulatów, mających na celu polepszyć sytuację konsumentów. Nie mniej jednak, Rzecznik Konsumentów prosi by na przyszłość wzorce Sprawozdań były publikowane na stronie UOKiK do dnia 31.12, a nie w ostatniej chwili jak to jest praktykowane od lat. Obecny wzorzec Rzecznik Konsumentów otrzymał w formie elektronicznej w dniu 24.02.2011 r. a Sprawozdanie należy przedłożyć Staroście do dnia 31.03.2011 r. UOKiK nawet twierdzi, iż do dnia 31.03.2011 r. powinien również on otrzymać takie Sprawozdanie. Jest to jednak jeden z poglądów w doktrynie. Rzecznik Konsumentów zbierał dane w oparciu o inne kryteria niż zawarte w obecnym wzorcu Sprawozdania. Telefoniczne apele nie odnoszą skutku, w związku z tym Rzecznik Konsumentów

zmuszony jest tę sprawę zgłosić w formie pisemnej. Te działania UOKiK utrudniają pracę Rzecznikowi Konsumentów. Gdyby Rzecznik Konsumentów przesłał do UOKiK Sprawozdanie przed otrzymaniem wzorca w formie elektronicznej, musiałby wysłać jeszcze raz poprawione Sprawozdanie. Takie sytuacje już miały miejsce.

Wskazane byłoby wprowadzenie do wzorca Sprawozdania, usług geodezyjnych i informatycznych. Liczba tych ostatnich lawinowo rośnie. W 2010 r., liczba porad geodezyjnych wyniosła 15 a internetowych 18, na ogółem 50 w klasyfikacji inne usługi.

Poważnym problemem jest postawa organów ścigania, a w szczególności umarzanie spraw konsumenckich kierowanych do Prokuratury. Nieraz nawet bez wymaganej ustawowo formy postanowienia. Argumentacja ta często budzi poważne wątpliwości. Do Rzecznika Konsumentów zgłosiła się osoba, która została zbesztana przez prokuratora tylko dlatego, iż w zawiadomieniu o podejrzeniu popełnienia przestępstwa nie wskazała podstawy prawnej przestępstwa, a przecież nie musi znać się na prawie. Jeżeli błędnie by wskazała podstawę prawną to zapewne takie postępowanie też zostałoby umorzone. Bez zmiany nastawienia organów ścigania, zbudowanie systemu ochrony konsumentów, społeczeństwa obywatelskiego oraz zaufania do Polski jako państwa prawa, nie uda się.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Zapotrzebowanie na darmowe poradnictwo konsumenckie jest ogromne. Na przestrzeni lat da się zauważyć wyraźną tendencję wzrostową. Zwiększenie w 2010 r., czasu pracy Rzecznika Konsumentów do pełnego etatu, wpłynęło na znaczne polepszenie świadomości prawnej wśród lokalnej społeczności. Nie zaspakaja to jednak rzeczywistych potrzeb obywateli.

Biorąc pod uwagę ilość spraw konsumenckich, ich tendencję wzrostową, proszę rozważyć możliwość zatrudniania u Rzecznika Konsumentów stażysty (lub dodatkowego pracownika w pełnym wymiarze czasu pracy) z wyższym wykształceniem, najlepiej prawniczym lub ekonomicznym, w Tarnowie, Warszawie, Poznaniu, Rzeszowie itd. jest nawet kilka osób zatrudnionych w tej komórce organizacyjnej lub w wyodrębnionym biurze. Na mocy art. 40 ust 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców i w miastach na prawach powiatu Rzecznik Konsumentów może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura.

W niektórych aglomeracjach poszczególne osoby z komórki organizacyjnej Rzecznika Konsumentów, specjalizują się w sprawach określonego rodzaju np.: w bankowych, sprzedaży konsumenckiej.

Brak wzmocnienia etatowego, przy zakładanym dalszym wzroście spraw, spowoduje całkowitą niewydolność komórki organizacyjnej Rzecznika Konsumentów. Już teraz sytuacja jest bliska zapaści. Rzecznik Konsumentów sygnalizował o tym min. w piśmie z dnia 14.01.2011 r., znak: RK.2140.1.2011. Na chwilę obecną Rzecznik Konsumentów prowadzi 46 spraw. Dla porównania w całym 2010 r. było ich 60. Rzecznik Konsumentów od początku 2011 r., udzielił już 191 porad. W 2010 r. była to liczba 719. Wyraźnie widoczna jest tendencja wzrostowa. Złą sytuację dodatkowo potęguje fakt, iż w 2011 r., Rzecznik Konsumentów pod wpływem sugestii NIK zmienił strategię działania. Bardziej angażuje się w mediach (radio, publikacje prasowe w miesięczniku Kalejdoskop Powiatu Kieleckiego oraz na stronie internetowej Starostwa), w szkolenia przyszłych przedsiębiorców (w porozumieniu z PUP-em, pod kątem Prawa antymonopolowego i Prawa konsumenckiego) oraz edukację konsumencką na terenie gmin, ale skierowaną do osób pełnoletnich, podczas Powiatowych Targów Pracy. Chce też nawiązać współpracę z organizacjami skupiającymi pracodawców, by uczyć ich na problemy prawne w relacjach z konsumentami. Powyższe okoliczności spowodowały opóźnienia w terminowym rozpatrywaniu spraw. Odbiły się też na ewidencjonowaniu akt zgodnie z JRWA. Na chwilę obecną, dalsze wytaczanie powództw jest nierealne z powodów wyżej cytowanych. Rzecznik Konsumentów nie jest też tym samym w stanie wdrożyć w życie szeregu inicjatyw poprawiających na rynku konkurencję oraz bardziej chroniących konsumentów.

IV. TABELE

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	
ubezpieczeniowa	35
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	64
remontowo-budowlana	84
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	19
telekomunikacja (telefony, TV)	70
turystyczno-hotelarska	12
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	7
motoryzacja	22
pralnicza	3
timeshare	
pocztowa	1
gastronomiczna	
przewozowa	2
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	10
medyczna	3
wyposażenie wnętrz	
pogrzebowa	
windykacyjne	34
inne	50
II. Umowy sprzedaży, w tym:	
obuwie i odzież	76
wyposażenie mieszkania	47
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	70
komputer i akcesoria komputerowe	16
motoryzacja	44
artykuły spożywcze	7
artykuły chemiczne i kosmetyki	2
zabawki	4
inne	37
III. Umowy poza lokalem i na odległość	79

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:				
ubezpieczeniowa	6	3	2	1
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	6	2	1	3
remontowo-budowlana	8	4		4
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	1			1
telekomunikacja (telefon, TV)	6	3	1	2
turystyczno-hotelarska	2	1	1	

deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja	1			1
pralnicza	1			1
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa	1	1		
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1	1		
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne				
inne				
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
obuwie i odzież	11	5		6
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	1			1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	5	1	1	3
komputer i akcesoria komputerowe	2	1		1
motoryzacja	1			1
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne				
III. Umowy poza lokalem i na odległość				

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	1	1		2
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	1			1
3.	Powództwa				

	dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone				
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				
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	1	1		2

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	1
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	

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW


Rafał Szyba