

Załącznik do Zarządzenia Nr Or.120.7.2011.AG
Starosty Kamieńskiego
z dnia 21 marca 2011 r.

SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA PRAW KONSUMENTÓW
W KAMIENIU POMORSKIM
ZA 2010 ROK.

STAROSTWO POWIATOWE
POWIATOWY RZECZNIK PRAW KONSUMENTA
Ul. Wolińska 7b, 72-400 Kamień Pomorski
Tel.91 3823928, agorzkievicz@powiatkamienski.pl

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

WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Powiatowy Rzecznik Praw Konsumenta w Kamieniu Pomorskim realizuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów. Podstawą prawną działalności Rzecznika Konsumentów stanowią przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.) – zwaną dalej ustawą, które m.in. określają rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów, funkcję i zadania powiatowego/miejskiego rzecznika konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Praw Konsumentów w Kamieniu Pomorskim wykonuje zadania samodzielnie, w ramach $\frac{3}{4}$ etatu. Biuro Rzecznika nie zatrudnia innych osób. Rzecznik wykonuje wszystkie czynności związane z prowadzeniem biura jako komórki organizacyjnej Starostwa Powiatowego. Rzecznik legitymuje się wykształcenie wyższym o kierunku administracja publiczna, ma 30 letni staż pracy zawodowej. Szeroka wiedza i doświadczenie zawodowe jak i życiowe rzecznika gwarantują wykonywanie zadań powiatu w zakresie spraw konsumenckich na wysokim poziomie. Rzecznikowi przydzielono samodzielny pokój w siedzibie Starostwa Powiatowego w Kamieniu Pomorskim przy ul. Wolińskiej 7B. Ustalono przez rzecznika dni przyjęć interesantów to: wtorki i środy od godz. 8³⁰ do 16³⁰, co umożliwia kontakt z rzecznikiem osobom z terenu powiatu kamieńskiego. W pozostałe dni tygodnia, wynikające z tygodniowego rozkładu czasu pracy, rzecznik przeznacza na merytoryczne i techniczne przygotowanie spraw przyjętych do interwencji. W praktyce jednak interesanci zgłaszający się o pomoc do rzecznika przyjmowani są w każdy inny dzień. Rzecznik ma zapewniony dostęp do Internetu, systemu prawnego, poczty elektronicznej oraz telefonu i faxu.

II. REALIZACJA ZADAŃ

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

Podstawowym zadaniem rzecznika jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji prawnej w zakresie obowiązujących przepisów dotyczących ochrony interesów konsumentów.

Wykonując to zadanie rzecznik dokonuje analizy problemu przedstawionego przez konsumenta, przedstawia konsumentowi możliwości prawne rozwiązania zgłoszonego problemu, podejmuje bezpośrednie interwencje u przedsiębiorców (telefonicznie lub osobiście), przeprowadza mediację, sporządza dla konsumenta pisemne wystąpienie do przedsiębiorcy, kieruje konsumentów do właściwej instytucji lub organów (Inspekcji Handlowej, Urzędu Regulacji Energetyki, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznika ubezpieczonych, Arbitra Bankowego, prokuratury, Policji itp.)

W ramach bezpłatnego poradnictwa konsumenci otrzymują wzory pism (reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od zawartej umowy) i pomoc w ich wypełnianiu, teksty aktów prawnych oraz pomoc w sporządzeniu różnego rodzaju pism do przedsiębiorców.

W 2010 roku Rzecznik udzielił konsumentom ogółem 606 porad konsumenckich i informacji prawnych. Udzielanie, tej najczęściej występującej pomocy, odbywało się poprzez bezpośredni kontakt z konsumentem zgłaszającym się do Biura rzecznika osobiście. Wiele z porad i informacji udzielono telefonicznie i za pośrednictwem służbowej poczty elektronicznej.

Porady telefoniczne i osobiste nie polegały tylko i wyłącznie na wskazaniu trybu postępowania w danej sprawie lub nakierowaniu konsumenta do właściwej instytucji. Rzecznik podejmował działania mające na celu szybkie załatwienie sprawy poprzez nawiązanie kontaktu z przedsiębiorcą i przedstawienie mu odpowiedniej argumentacji. Działania interwencyjne, jak również prowadzone w tej formie mediacje z przedsiębiorcą prowadziły często do korzystnych dla konsumentów rozwiązań bez wszczynania procedur.

W okresie sprawozdawczym problemy zgłaszane przez Konsumentów w większości dotyczyły towarów i usług. Źródła tych problemów były bardzo zróżnicowane. Najczęściej okazywało się, że konsumenci nie czytają umów, poprzestając na słowach (ofercie)

SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA PRAW KONSUMENTÓW
W KAMIENIU POMORSKIM
ZA 2010 ROK.

STAROSTWO POWIATOWE
POWIATOWY RZECZNIK PRAW KONSUMENTA
Ul. Wolińska 7b, 72-400 Kamień Pomorski
Tel. 91 3823928, agorkiewicz@powiatkamieński.pl

sprzedawcy, co jest praktyką nagminnie wykorzystywaną przez nieuczciwych przedsiębiorców.

W przypadkach reklamacji sprzedawcy narzucali konsumentom tryb dochodzenia roszczeń z tytułu gwarancji, mimo, że sposób zachowania konsumentów wyraźnie wskazywał na to, że od sprzedawcy oczekuje zaspokojenia roszczeń.

Konsumenci wykazywali się zbyt daleko idącym zaufaniem wpłacając niejednokrotnie wysokie zaliczki na zakup towarów i usług nie żądając pokwitowań. Często dokonywali zapłaty całości pieniędzy przed wykonaniem usługi, z której realizacją wykonawca zwlekał lub wykonywał nienależycie.

Jak wynika z załączonej tabeli nr 1 konsumenci najczęściej zwracali się do rzecznika w sprawach związanych z usługami telekomunikacyjnymi, remontowo budowlanymi i windykacyjnymi. W zakresie towarów najwięcej spraw dotyczyło zakupu odzieży i obuwi oraz sprzętu RTV i AGD.

Należy zwrócić uwagę, że sprzedaż telefonów komórkowych odbywa się przy zawieraniu umów; na usługi telekomunikacyjne i umowy sprzedaży aparatu telefonicznego. Konsumenci, często nie wiedzą, że za sprzedany telefon komórkowy (z tytułu niezgodności towaru z umową) odpowiada sprzedawca. Salony operatorów telefonii komórkowej zazwyczaj kierują reklamację aparatów telefonicznych na drogę dochodzenia roszczeń z tytułu posiadanej przez konsumenta gwarancji, zrzucając z siebie odpowiedzialność przewidzianą ustawą konsumencką. Z kolei gwaranci i producenci używają standardowego określenia „mechanicznego uszkodzenia” stwierdzając niewłaściwe użytkowanie.

Podobne sytuacje mają często miejsce przy reklamowaniu przez konsumentów sprzętu RTV i AGD. Sprzedawca prawie zawsze kieruje dochodzenie roszczeń konsumenta z reżimu gwarancyjnego. Przyjmuje jedynie rolę pośrednika w przekazaniu sprzętu w ramach gwarancji do serwisu producenta.

Brak dostatecznej wiedzy konsumenckiej, powoduje często, że klienci godzą się na takie zachowanie i czekają na rozpatrzenie reklamacji, niejednokrotnie dowiadując się osobiście u sprzedawcy o stanowisko producenta.

Odrębny problem stanowią opinie rzeczoznawców dotyczące reklamowanego obuwia wystawiane na zlecenie sklepu. Sprzedawcy często uchylają się od odpowiedzialności, przerzucają winę na konsumenta, tłumacząc powstałą wadę złym użytkowaniem obuwia, niezgodnym z jego przeznaczeniem.

Problematyka spraw poruszanych przez konsumentów obejmowała również umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. W wielu wypadkach (gdy konsument zwrócił się w terminie na to pozwalającym) wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy pozwoliło na uniknięcia poważnych problemów związanych z zawarciem takiej umowy.

Osoby samotne, pod wpływem emocji podpisują umowy na zakup towaru (najczęściej w kredycie). Po czasie, gdy opadną emocje okazuje się że zakupione towary czy usługi nie są im potrzebne czy też ceny jakie muszą zapłacić są nieproporcjonalne do ich możliwości finansowych.

Zapytania Konsumentów, dotyczyły również kwestii możliwości odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej w lokalu przedsiębiorcy (zwrot towaru za zwrotem ceny), terminów, w jakim przedsiębiorca winien dokonać naprawy, czy wymiany reklamowanego towaru.

Struktura i ilość udzielonych porad została szczegółowo przedstawiona w Tabeli nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

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

W 2010 r. rzecznik nie składał wniosków w tych sprawach

3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

W sprawach, które wymagały zbadania i wyjaśnienia, rzecznik w ramach swoich ustawowych uprawnień, występował do przedsiębiorców na podstawie artykułu 42 ust. 1 pkt.

3 wyżej cytowanej ustawy, w imieniu i na rzecz konsumenta, o przedstawienie ich stanowiska w przedmiotowej sprawie.

Mając na względzie polubowne załatwienie sprawy, Rzecznik po przedstawieniu argumentów na podstawie zgromadzonych dowodów i materiałów, wskazywał przedsiębiorcy oczekiwany sposób załatwienia spornej sprawy z konsumentem i wносił o jego realizację w odpowiednim terminie.

Niektóre z prowadzonych spraw wymagały dużego zaangażowania ze strony Rzecznika aby poprzez stosowanie odpowiedniej i wyczerpującej argumentacji doprowadzić do pozytywnego zakończenia sporu pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą.

Zdarzały się również sytuacje, w których po przedstawieniu materiałów dowodowych drugiej strony, czyli przedsiębiorcy Rzecznik rezygnował z dalszego dochodzenia roszczeń ze względu na uchybienia leżące po stronie konsumenta.

W kilku wypadkach konsument po wniesieniu sprawy do Rzecznika, nie odpowiadał na korespondencję, czy wezwania do przedstawienia dokumentów w sprawie – w takich wypadkach sprawy zostały odłożone ad akta.

Jak przedstawia Tabela nr 2, w roku 2010 Rzecznik skierował 77 wystąpień do przedsiębiorców, z czego wiele wskazano jako załatwione negatywnie. Do załatwionych negatywnie zaliczono sprawy w których po przedstawieniu konsumentowi stanowiska przedsiębiorcy – rezygnował on z dalszego dochodzenia swoich praw – nie zawsze słusznie. Znalazły się tu również sprawy gdzie po wyjaśnieniach okazywało się że umowy były zawierane w ramach prowadzonej działalności gospodarczej (brak przymiotu konsumenta).

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

W 2010 r. do rzecznika nie wpłynęły sprawy wymagające współdziałania.

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

W 2010 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów skorzystał z przysługującego mu prawa do wytaczania powództw na rzecz konsumentów w dwóch wypadkach. W trzech sprawach wstąpił do toczącego się postępowania sądowego na wniosek konsumenta.

Każdorazowo, w przypadku braku możliwości polubownego zakończenia sprawy z korzyścią dla konsumenta, po wyczerpaniu przez rzecznika wszelkich pozostających w jego kompetencji działań, konsument był informowany o przysługującym mu prawie do dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego.

Rzecznik oferował pomoc w napisaniu pozwu, wyjaśniał obowiązujące przepisy, procedury, udzielał informacji o kosztach sądowych. Konsumenci, jako powody zaniechania dalszego dochodzenia swoich roszczeń na drodze sądowej, argumentowali zbyt niską wartością przedmiotu sporu w stosunku do dużego zaangażowania osobistego i środków finansowych, a najczęściej subiektywną niechęcią do występowania przed sądem. Zagadnienie przedstawia Tabela nr 3.

6.Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W okresie sprawozdawczym, Powiatowy Rzecznik Praw Konsumentów prowadził działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym. Konsumenci zgłaszający się do Rzecznika – oprócz porady w konkretnej sprawie, otrzymywali teksty aktów prawnych oraz broszury i materiały o tematyce konsumenckiej.

Broszury i materiały edukacyjne w formie „ulotek informacyjnych” przesyłane przez UOKiK w Warszawie oraz Stowarzyszenie Konsumentów Polskich były wykładane w siedzibie Starostwa, w miejscach, w których najliczniej przebywają interesanci.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne) – 0 wystąpień,
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym – 0 wystąpień
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym 0 - wystąpień

- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów) -77 wystąpień
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)- 0 wystąpień

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Zwiększenie skuteczności działania rzeczników w zakresie dochodzonych roszczeń byłoby możliwe poprzez dokonanie zmian w ustawie „konsumenckiej”, która nie jest precyzyjna i rodzi zbyt dużą dowolność w zakresie interpretacji.

Inną kwestią jest zbyt kosztowny dostęp konsumentów do opinii rzeczoznawców. Wskazanym wydaje się rozwiązanie systemowe aby opinie rzeczoznawców wpisanych na listę PIH były (chociażby na potrzeby rzeczników) wydawane bezpłatnie.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

Podsumowując kolejny rok działalności, należy stwierdzić, że zadania samorządu w zakresie ochrony praw konsumentów, realizowane przez Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów w Kamieniu Pomorskim zostały w 2010 roku wypełnione.

Instytucja ta jest niezwykle potrzebna. Optymistyczne jest, iż dzięki popularyzacji w telewizji i prasie praw konsumenta wzrasta świadomość konsumentów swoich praw, jak również urzędu rzecznika.

Sprostanie wszystkim ustawowym obowiązkom oraz zapewnienie sprawnego i skutecznego działania w obliczu tak różnorodnych problemów konsumenckich, wymaga dużego zaangażowania i ciągłego doskonalenia wiedzy na tym stanowisku.

Działania Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów są dobrze oceniane przez konsumentów a skuteczność w dochodzeniu roszczeń przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku urzędu Starostwa Powiatowego.

Zwiększająca się liczba spraw jak również ich różnorodność tematyczna i złożoność powoduje konieczność rozważenia zwiększenia stanu osobowego biura rzecznika. Odpowiedzialność jaka ponosi rzecznik występując w obronie interesów konsumentów uzasadnia obowiązkowe jego ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej.

Powiatowy Rzecznik
Praw Konsumenta
Alfreda Anna Gorzkiewicz

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

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	347
Ubezpieczeniowa	28
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	28
remontowo-budowlana	40
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	25
telekomunikacja (telefony, TV)	80
turystyczno-hotelarska	17
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	
Motoryzacja	12
Pralnicza	2
Timeshare	
Pocztowa	3
Gastronomiczna	4
Przewozowa	30
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	
Medyczna	8
wyposażenie wnętrz	
Pogrzebowa	
Windykacyjne	70
Inne	
II. Umowy sprzedaży, w tym:	179
obuwie i odzież	65
wyposażenie mieszkania	
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	80
komputer i akcesoria komputerowe	4
Motoryzacja	30
artykuły spożywcze	
artykuły chemiczne i kosmetyki	
zabawki	
inne	
III. Umowy poza lokalem i na odległość	80

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:	36	15	12	9
ubezpieczeniowa	5	3	2	
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)				
remontowo-budowlana	4	2		2
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	2		1	1
telekomunikacja (telefon, TV)	17	6	7	4
turystyczno-hotelarska	2		2	
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja	2	1		1
pralnicza				
timeshare				

pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne	4	3		1
inne				
II. Umowy sprzedaży, w tym:	31	13	14	4
obuwie i odzież	5	3	2	
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	2	2		
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)				
komputer i akcesoria komputerowe				
motoryzacja	2		2	
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne	22	8	10	4
III. Umowy poza lokalem i na odległość	10	8	2	

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

Ip.	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.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług				
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				
6.	Inne			1	1
	RAZEM	1		1	2
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				
2.	Wstępowanie rzecznika	2	1		3

	konsumentów do postępowań				
--	---------------------------	--	--	--	--

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	0
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	0
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	0
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	77
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	0