

## Sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Busku - Zdroju za 2005 rok

### I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów

Uchwałą nr III/24/2002 z dnia 31 grudnia 2002 r. Rada Powiatu Buskiego powołała mnie na stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Busku - Zdroju.

Zgodnie z art. 35 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany Radzie Powiatu, w związku z powyższym w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada Radzie do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

Kompetencje rzecznika konsumentów określa głównie ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. Nr 86, poz. 804 z późn. zm.)

Zgodnie z art. 37 ustawy do zadań rzecznika konsumentów w szczególności należy:

- 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.

Sformułowanie, do zadań rzecznika „w szczególności należy” oznacza, iż otwarty katalog zadań rzecznika może zostać rozszerzony na mocy stosownej uchwały Rady Powiatu.

Rzecznik konsumentów może w szczególności wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować – za ich zgodą – do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Ponadto do rzecznika konsumentów stosuje się odpowiednio przepisy o prokuratorze (art. 63 Kodeksu postępowania cywilnego), co w samym procesie w istotny sposób wzmacnia pozycję rzecznika. Dodać należy, iż wstąpienie rzecznika do postępowania sądowego po stronie pozwanego wymaga zgody powoda. Często bywa tak, iż w sytuacji, kiedy konsument jest pozwanym, przedsiębiorca (powód) nie jest zainteresowany tym, aby konsument był reprezentowany przez rzecznika i z reguły takiej zgody nie wyraża. Natomiast w postępowaniu w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów rzecznik występuje w roli oskarżyciela publicznego.

Ponadto - zgodnie z art. 106a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów - przedsiębiorca, który nie udzielił odpowiedzi na wystąpienie rzecznika podlega karze grzywny. Rozwiązanie to wpływa dyscyplinująco na przedsiębiorców. Niestety, kierowane przez rzeczników wnioski o ukaranie sprawiają sądom wiele trudności. Nierzadko wnioski te są cofane.

## **II. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów**

### **Struktura udzielanych porad w 2005 roku - tabela nr 1, stanowiąca załącznik nr 1 do sprawozdania**

Większość spraw, które rozpatrzyłem w roku 2005 dotyczyło nieprzestrzegania przez sprzedawców przepisów wynikających z ustawy z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (DZ. U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.). Problematyka spraw poruszanych przez konsumentów była bardzo szeroka. Najczęściej jednak sprawy dotyczyły roszczeń wynikających z umów sprzedaży - głównie obuwia, sprzętu AGD i RTV czy telefonów komórkowych.

Z reguły konsumenci oczekiwali ode mnie informacji na temat przepisów obowiązujących w zakresie:

- ochrony danych osobowych,
- poręczeń,
- zadatków, zaliczek,

- umów o dzieło,
- umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość,
- prawa telekomunikacyjnego,
- prawa bankowego,
- usług turystycznych, finansowych, remontowo – budowlanych,
- wyjaśnienia treści postanowień zawartych w kartach gwarancyjnych,
- procedur sądowych.

Stwierdzić należy, iż przedsiębiorcy – w większości przypadków – nie wykazują większego zainteresowania prawem konsumenckim, co pozwala przyjąć tezę, że nadal występuje swoista marginalizacja tej dziedziny prawa. Sprawy konsumenckie powszechnie kojarzone są z możliwością reklamowania obuwia czy odzieży, natomiast prawo konsumenckie rzadko kojarzy się z bezpieczeństwem zdrowotnym, ochroną prywatności czy prawem do reprezentowania konsumentów przez rzecznika lub organizacje pozarządowe.

Z przykrością muszę stwierdzić, że podczas wykonywania swoich obowiązków często spotykałem się z arogancją, a nawet agresją ze strony przedsiębiorców będących stroną sporu. Pozytywnym zjawiskiem natomiast jest fakt, iż znacząco zwiększyła się liczba przedsiębiorców zwracających się do mnie po informacje na temat swoich praw i obowiązków.

W każdym przypadku, po dogłębnym przeanalizowaniu sprawy, udzielałem wyczerpujących informacji, udostępniałem odpowiednie przepisy prawne, a także podawałem numery publikatorów, gdzie można było je odnaleźć.

W ramach działalności edukacyjnej utrzymywałem stały kontakt z lokalną prasą, czego efektem były m.in.: liczne publikacje w „Tygodniku Poniidzia”. Upowszechniałem również publikacje Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Przede wszystkim propagowałem wiedzę konsumencką wśród osób zgłaszających się po poradę czy informację. Prowadziłem również edukację konsumencką wśród uczniów szkół ponadgimnazjalnych na terenie Buska - Zdroju.

W ramach projektu „Ogólnopolska Edukacja Młodego Konsumenta”, finansowanego ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, przeprowadziłem cykl szkoleń w buskich szkołach ponadgimnazjalnych. Szkolenia te zostały przyjęte bardzo pozytywnie zarówno ze strony uczniów, jak i pedagogów.

### **III. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów**

#### **Występowanie do przedsiębiorstw w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów - przedmiotowa struktura wystąpień kierowanych do przedsiębiorców w 2005 roku - tabela nr 2, stanowiąca załącznik nr 2 do sprawozdania.**

Procedura przyjmowania skarg konsumentów przebiegała w następujący sposób.

Konsumenci - w większości przypadków - kierowali do mnie skargi za pośrednictwem poczty, niektóre zaś składano bezpośrednio w sekretariacie starostwa. W przypadkach, kiedy skargi składano ustnie bezpośrednio w biurze rzecznika, sporządzałem stosowny protokół, który konsument podpisywał po uprzednim zapoznaniu się z jego treścią. Po przeanalizowaniu zgromadzonego materiału dowodowego (głównie dokumentów w postaci faktur zakupu, rachunków, instrukcji obsługi itp.) kierowałem pisemnie wystąpienie do przedsiębiorcy wskazując na zgodny z obowiązującym prawem sposób zaspokojenia roszczenia konsumenta.

W przypadku spełnienia żądania konsumenta zamykałem sprawę, a w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczenia lub też braku reakcji ze strony przedsiębiorcy korzystałem z innych przysługujących mi instrumentów prawnych, w szczególności kierowałem wnioski do sądu o zawezwanie do próby ugodowej lub wytaczałem powództwa na rzecz konsumentów.

#### **Struktura powództw**

**- tabela nr 3, stanowiąca załącznik nr 3 do sprawozdania**

### **IV. Współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK), organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi**

Współpraca z UOKiK polegała przede wszystkim na przekazywaniu informacji, o które wnosił Urząd. Ponadto z centrali Urzędu otrzymywałem materiały szkoleniowe, które następnie udostępniałem konsumentom.

Równie dobrze układała się moja współpraca ze Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich oraz Inspekcją Handlową w Kielcach. W roku 2005 nie korzystałem jednak z bezpośredniej pomocy Inspekcji, nasza współpraca polegała głównie na wymianie zawodowych doświadczeń. Na uznanie zasługuje fakt, iż w roku objętym sprawozdaniem otrzymałem znaczną ilość materiałów informacyjnych od Stowarzyszenia Konsumentów Polskich. W ciągu

minionego roku podjąłem także szeroką współpracę z innymi rzecznikami konsumentów, która polegała głównie na wymianie informacji i doświadczeń.

## V. Wnioski końcowe

Institucja rzecznika konsumentów usytuowana właśnie na szczeblu powiatu jest najbardziej optymalnym rozwiązaniem prawnym służącym praktycznej ochronie konsumentów, mimo iż realizacja zadań w zakresie ochrony praw konsumentów na szczeblu powiatu jest znacznie trudniejsza, niż na szczeblu wojewódzkim. Samorząd wojewódzki posiada bowiem wyspecjalizowane organy i instytucje, których na szczeblu powiatu z reguły nie ma. Ponadto samorząd wojewódzki styka się z problematyką konsumencką jedynie pośrednio, poprzez określone podmioty. Powiat natomiast jest pierwszym szczeblem interwencji konsumentów w ich konkretnych sprawach.

Wciąż widoczny jest brak wiedzy na temat prawa konsumenckiego wśród większości przedsiębiorców, a także pewna niechęć do zdobywania informacji. Nadal koniecznym wydaje się zwiększenie nakładów finansowych na szeroko rozumianą działalność edukacyjną.

W roku 2005 zmalała – w stosunku do roku 2004 – liczba szkoleń dla rzeczników, służących między innymi wypracowaniu jednolitego stanowiska w kwestiach spornych wynikających z nieprecyzyjnych zapisów ustawowych, w szczególności w ustawie z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego. Wydaje się, iż niezbędna jest głęboka nowelizacja powołanej ustawy.

Nadal najskuteczniejszym instrumentem prawnym, z jakiego rzecznik może skorzystać, jest wytaczanie powództw na rzecz konsumentów lub wstępowanie - za ich zgodą - do toczącego się postępowania. Nie oznacza to jednak, że udział rzecznika w procesie jest mile widziany przez pozwanego, jego pełnomocnika czy sąd. Ponadto do rzecznika konsumentów stosuje się odpowiednio przepisy o prokuratorze, a zatem w każdym stadium procesu rzecznik może składać oświadczenia i wnioski, jakie uznaje za celowe. Niestety z przykrością stwierdzam, że sąd - w wielu przypadkach - ogranicza w procesie prawa rzecznika. Natomiast same sprawy konsumenckie traktowane są jako sprawy drugiej kategorii, co potwierdza fakt, iż czas rezerwowany na ich rozpatrzenie jest bardzo krótki – nawet tych spraw, które wymagają przeprowadzenia szczegółowego postępowania dowodowego. Spore trudności w praktycznej ochronie konsumentów wprowadziła nowa ustawa o kosztach sądowych z dnia 28 lipca 2005 r. Stosownie do art. 96 pkt 3, 7 i 11 ustawy rzecznik nie ma obowiązku uiszczania kosztów sądowych tylko w sprawach dotyczących ochrony zbiorowych interesów konsumentów oraz

w sprawach dotyczących indywidualnych interesów konsumentów – w zakresie przyznanego konsumentowi przez sąd zwolnienia od kosztów. Rozwiązanie to zapewne powstrzyma rzeczników od korzystania z drogi sądowej, a tym samym pozwoli utrzymać monopol na usługi prawnicze w rękach zainteresowanych kręgów.

Rosnąca liczba interwencji podejmowanych przez rzecznika świadczy m. in. o bezradności konsumentów w sporach z przedsiębiorcami, a także o braku wiedzy w zakresie dochodzenia swoich praw.

Odnośnie skuteczności dochodzenia przez konsumentów swoich praw przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi należy stanowczo podkreślić, że w świetle obowiązujących regulacji prawnych sądy te nie spełniają dostatecznie swojej roli bowiem ich orzeczenia są w większości zaskarżane do sądów powszechnych, co wydłuża czas oczekiwania na rozstrzygnięcie.

Na wyrazy uznania zasługuje działalność Europejskiego Centrum Konsumenckiego, które otwarto w Polsce w dniu 18 kwietnia 2005 r. Zadaniem centrum jest informowanie konsumentów o ich prawach w poszczególnych państwach członkowskich Unii Europejskiej oraz pomoc prawna i organizacyjna dotycząca sporów transgranicznych. Celowym wydaje się podjęcie działań ze strony UOKiK zmierzających do zwiększenia współpracy pomiędzy Europejskim Centrum Konsumenckim z jednej strony, a rzecznikami konsumentów z drugiej.

Pozycja konsumenta na rynku - mimo rosnącej konkurencji - jest nadal bardzo słaba. Taka sytuacja stwarza z jednej strony wzrost zapotrzebowania na usługi świadczone przez rzeczników, z drugiej - wymaga od nas stałego pogłębiania wiedzy i doskonalenia metod działania. W pełni potwierdza się moja teza zawarta w sprawozdaniu z 2004 r., iż w realizacji zadań związanych z prawami konsumentów długo jeszcze my, rzecznicy będziemy zderzać się z nowymi problemami materialno – prawnymi, proceduralnymi i interpretacyjnymi związanymi ze stosowaniem art. 87 Konstytucji RP z dnia 2 kwietnia 1997 roku.

POWIATOWY RZECZNIK  
KONSUMENTÓW

  
mgr Grzegorz Lasak