Załącznik Nr 1
do Uchwały Rady Powiatu
Nr ...XVI / 142 / 2008
z dnia ..28... marca... 2008 roku

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Busku - Zdroju za 2007 rok

Busko – Zdrój, 15 luty 2008

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów

Zgodnie z art. 40 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 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późniejszymi zmianami).

Zgodnie z art. 42 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. 114 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów - przedsiębiorca, który nie udzieli odpowiedzi na wystąpienie rzecznika podlega karze grzywny nie mniejszej niż 2000 złotych. 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 2007 roku
- tabela nr l, stanowiąca załącznik nr 1 do sprawozdania

Większość spraw, które zostały w roku 2007 rozpatrzone przez rzecznika 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 późniejszymi zmianami).

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 od rzecznika informacji na temat przepisów obowiązujących w zakresie:

- usług remontowo – budowlanych,
- usług telekomunikacyjnych,
- usług motoryzacyjnych
- usług informatycznych,
- zadatków i zaliczek,
- umów o dzieło,
- umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość,
- prawa bankowego,
- 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.

W roku 2007, podczas wykonywania swoich obowiązków rzecznik często spotykał 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 rzecznika po informacje na temat swoich praw i obowiązków.

W każdym przypadku, po dogłębnym przeanalizowaniu sprawy, udzielano wyczerpujących informacji, udostępniano odpowiednie przepisy prawne, a także podawano numery publikatorów, gdzie można było je odnaleźć.

W ramach działalności edukacyjnej, rzecznik praw konsumenta utrzymywał stały kontakt z lokalną prasą, czego efektem były m.in.: publikacje w „Tygodniku Ponidzia". Upowszechniano również publikacje Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Przede wszystkim propagowano wiedzę konsumencką wśród osób zgłaszających się po poradę czy informację. Powiatowy rzecznik praw konsumenta prowadził również edukację konsumencką wśród uczniów szkół oraz organizacji społecznych na terenie Buska - Zdroju.

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

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów - przedmiotowa struktura wystąpień kierowanych do przedsiębiorców w 2007 roku - tabela nr 2, stanowiąca załącznik nr 2 do sprawozdania.

Procedura przyjmowania skarg konsumentów przebiegała w następujący sposób. Konsumenci - w większości przypadków - kierowali do rzecznika skargi za pośrednictwem poczty, niektóre zaś składano bezpośrednio w biurze podawczym starostwa. W przypadkach, kiedy skargi składano ustnie bezpośrednio w biurze rzecznika, sporządzano 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.)

rzecznik kierował pisemne wystąpienie do przedsiębiorcy, wskazując na zgodny z obowiązującym prawem sposób zaspokojenia roszczenia konsumenta.

W przypadku spełnienia żądania konsumenta, sprawa była zamykana. Natomiast w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczenia lub też braku reakcji ze strony przedsiębiorcy, rzecznik korzystał z innych przysługujących mu instrumentów prawnych.

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 centrala Urzędu przekazywała rzecznikowi materiały szkoleniowe, które następnie udostępniano konsumentom.

Równie dobrze układała się współpraca rzecznika ze Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich oraz Inspekcją Handlową w Kielcach. Także w roku 2007 rzecznik korzystał z bezpośredniej pomocy Inspekcji. Na uznanie zasługuje fakt, iż w okresie sprawozdawczym otrzymano znaczną ilość materiałów informacyjnych od Stowarzyszenia Konsumentów Polskich. W ciągu minionego roku rzecznik kontynuował także szeroką współpracę z innymi rzecznikami konsumentów, która polegała głównie na wymianie informacji i doświadczeń.

V. Wnioski końcowe

Instytucja rzecznika konsumentów usytuowana na szczeblu powiatu jest najbardziej optymalnym rozwiązaniem prawnym służącym praktycznej ochronie konsumentów. Powiat, bowiem 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 2007 zmalała – w stosunku do roku poprzedniego – 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 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego.

Duża liczba interwencji podejmowanych przez rzecznika świadczy między innymi o bezradności konsumentów w sporach z przedsiębiorcami, a także o braku wiedzy w zakresie możliwości 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.

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 rzeczników stałego pogłębiania wiedzy i doskonalenia metod działania.

POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW
mgr Mariusz Musiał

Busko – Zdrój, 15 luty 2008 roku

Załącznik Nr 1

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

Przedmiot sprawy				
	telefoniczne	osobiste	pisemne	Ogółem
I. Usługi, w tym:	**89**	**38**	**2**	**129**
bankowe	3	2	0	5
ubezpieczeniowe	5	2	1	8
systemy argentyńskie	2	1	1	4
inne finansowe	1	1	0	2
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	12	6	0	18
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	4	3	0	7
informatyczne	7	2	0	9
motoryzacyjne (serwis)	8	4	0	12
turystyczne i hotelarskie	5	2	0	7
pralnicze	4	1	0	5
remontowo - budowlane	15	5	0	20
pocztowe	4	1	0	5
medyczne	2	1	0	3
dentystyczne	0	0	0	0
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	0	0	0	0
komunikacyjne	3	1	0	4
transportowe	2	0	0	2
kamieniarskie	2	1	0	3
fotograficzne	0	0	0	0
krawieckie	0	0	0	0
lokalowe	2	2	0	4
Inne	8	3	0	11
II. Umowy sprzedaży, w tym:	84	40	0	124
wyposażenie wnętrz	5	2	0	7
sprzęt RTV i AGD	12	5	0	17
sprzęt komputerowy	3	2	0	5
odzież	5	2	0	7
obuwie	17	8	0	25
samochody i akcesoria	7	3	0	10
nieruchomości	0	1	0	1
materiały budowlane	1	1	0	2
kosmetyki	2	0	0	2
sprzęt sportowy	5	2	0	7
sprzęt rehabilitacyjny	1	0	0	1
art. spożywcze	3	1	0	4
biżuteria	0	0	0	0
zabawki	4	1	0	5
zwierzęta	0	0	0	0
płyty CD, DVD	0	1	0	1
telefony komórkowe	10	7	0	17
Inne	9	4	0	13
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**8**	**4**	**4**	**16**

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
mgr Mariusz Musiał

Załącznik Nr 2

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

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	**43**	**25**	**7**	**10**
bankowe	3	2	0	0
ubezpieczeniowe	2	0	0	2
systemy argentyńskie	0	0	0	0
inne finansowe	0	0	0	0
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	16	11	3	2
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	3	1	2	0
informatyczne	0	0	0	0
motoryzacyjne (serwis)	0	0	0	0
turystyczne i hotelarskie	3	1	1	1
pralnicze	1	0	0	1
remontowo - budowlane	11	6	1	4
pocztowe	0	0	0	0
medyczne	0	0	0	0
dentystyczne	0	0	0	0
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	0	0	0	0
komunikacyjne	3	3	0	0
transportowe	0	0	0	0
kamieniarskie	0	0	0	0
fotograficzne	0	0	0	0
krawieckie	0	0	0	0
lokalowe	0	0	0	0
Inne	1	1	0	0
II. Umowy sprzedaży, w tym:	52	36	9	8
wyposażenie wnętrz	0	0	0	0
sprzęt RTV i AGD	15	12	2	1
sprzęt komputerowy	1	0	0	1
odzież	1	0	1	0
obuwie	16	13	2	1
samochody i akcesoria	4	1	2	2
nieruchomości	0	0	0	0
materiały budowlane	9	5	1	3
kosmetyki	0	0	0	0
sprzęt sportowy	2	2	0	0
sprzęt rehabilitacyjny	1	1	0	0
art. spożywcze	1	1	0	0
biżuteria	0	0	0	0
zabawki	0	0	0	0
zwierzęta	0	0	0	0
płyty CD, DVD	0	0	0	0
telefony komórkowe	0	0	0	0
Inne	2	1	1	0
III. Umowy poza lokalem i na odległość	4	1	1	2

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
mgr Mariusz Musiał

Załącznik Nr 3

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów:

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne (np. oddalone, nieuwzględniające żądanie)		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	0	0	0	0
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	0	1	0	1
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	0	0	0	0
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	0	0	2	2
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	0	0	0	0
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	0	0	0	0
7.	Inne	1	0	0	1
RAZEM		**1**	**1**	**2**	**4**

POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW
Mariusz Musiał
mgr Mariusz Musiał