

Sprawozdanie

z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w roku 2005

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności rzecznika.

W roku 2005 swoje obowiązki rzecznik wykonywał jednoosobowo, będąc pod względem stosunków pracy podporządkowanym bezpośrednio kierownictwu urzędu. Siedziba rzecznika znajdowała się w Starostwie Powiatowym, gdzie rzecznik dysponuje odrębnym pomieszczeniem z zapewnioną dobrą łącznością telefoniczną, komputerem i dogodnym dostępem dla interesantów.

Przyjmowanie interesantów odbywało się w pełnym wymiarze czasu pracy, tj:

w poniedziałki od godz. 8 do 16
od wtorku do piątku od godz. 7 do 15

Wszystkie działania rzecznika realizowane były na podstawie kompetencji określonych ustawami, w tym głównie art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2003 roku Nr 86, poz. 804, ze zmianami).

II. Realizacja ustawowych zadań rzecznika konsumentów

1. W zakresie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej dla konsumentów.

W ramach pełnionych dyżurów oraz korespondencyjnie w 2005 roku do rzecznika zwróciło się 211 konsumentów. Z tej liczby 100 porad udzielono telefonicznie 87 osobom rzecznik udzielił porad i informacji bezpośrednio, 24 sprawy zostały załatwione korespondencyjnie.

Tematyka oraz zakres udzielonych porad względnie informacji obejmowała generalnie naruszenia szeroko pojętych uprawnień konsumentów, co szczegółowo przedstawia załącznik nr 1 do sprawozdania

Oprócz udzielania informacji i porad, w związku ze zgłoszonymi problemami, rzecznik podjął następujące działania:

- w 30 przypadkach wystąpił pisemnie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumenckich (szersze omówienie w pkt 3 oraz w załączniku do sprawozdania)
- w 13 przypadkach przygotował konsumentom pisma kierowane do przedsiębiorców naruszających ich uprawnienia
- w 11 sprawach skierował interesantów do: rzecznika ubezpieczonych, arbitra bankowego, urzędu regulacji energetyki, rzecznika ubezpieczonych, urzędu regulacji telekomunikacji i poczty oraz różnych instytucji kontrolnych celem złożenia tam skarg i zawiadomień o naruszeniu przepisów
- w 9 przypadkach skierował konsumentów do polubownych sądów konsumenckich celem złożenia wniosku o wszczęcie postępowania przed takim sądem.

Liczba konsumentów zwracających się o udzielenie informacji bądź porady prawnej zwiększyła się w porównaniu do roku 2004 o 40 %.
Ten duży wzrost wynika z propagowania działalności instytucji powołanych do ochrony interesów konsumenckich / w tym rzeczników/ przez środki masowego przekazu.

2. W zakresie występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumenckich.

W 30 przypadkach zgłoszeń obywateli rzecznik, uznając oczywisty i rażący stopień naruszenia interesów konsumentów, skierował pisemne wystąpienia do przedsiębiorców. Wystąpienia te zawierały zwięzły opis stanu faktycznego wynikający z relacji konsumenta i przedstawionych dokumentacji, ocenę prawną, informację o konsekwencjach prawnych mogących dotyczyć adresata oraz wnioski o dobrowolne, polubowne załatwienie sporu.

Ogółem w okresie sprawozdawczym zakończono postępowanie w 2 sprawach zgłoszonych w 2004 roku i w 17 sprawach zgłoszonych w roku 2005. Pozostałe sprawy są w trakcie załatwiania. Szczegółowo sposób załatwienia przedstawia załącznik nr 2 do sprawozdania.

3. W zakresie współdziałania z instytucjami ochrony konsumenta oraz organizacjami konsumenckimi.

W okresie sprawozdawczym rzecznik współpracował z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu, z Zachodnim Oddziałem Terenowym Urzędu Regulacji Energetyki w Poznaniu, Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej Delegatura w Lesznie oraz Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich w Warszawie. Jako pożyteczne i pomocne rzecznik ocenia możliwość telefonicznych konsultacji ze służbami prawnymi wymienionych organizacji.

4. W zakresie przeciwdziałania stosowania w obrocie konsumenckim niedozwolonych klauzul umownych.

W roku 2005 problem stosowania klauzul niedozwolonych uległ znacznemu złagodzeniu. Sytuacja taka była efektem ustawy z dnia 17 czerwca 2004 roku o zmianie ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz ustawy o kredycie konsumenckim. Firmy działające w latach poprzednich w tzw. "systemach argentyńskich", znacznie ograniczyły swoją działalność.

Nie mniej jednak na początku roku rzecznik skierował jeszcze w tym zakresie wystąpienie o zwrot świadczenia spełnionego przez konsumenta w wyniku stosowania klauzuli niedozwolonej. Wobec nieskuteczności podjętej interwencji, rzecznik skierował do sądu powództwo na rzecz poszkodowanego konsumenta. Sąd uwzględnił powództwo w całości.

5. W zakresie wytaczania powództw sądowych na rzecz konsumentów .

W okresie sprawozdawczym rzecznik wytoczył na rzecz konsumentów 2 powództwa sądowe. Łącznie z powództwami wytoczonymi w poprzednich latach, w roku 2005 z inicjatywy rzecznika toczyło się 5 postępowań procesowych.

Z tych 5 spraw prawomocne orzeczenia zapadły w 4 przypadkach. Szczegóły zawiera załącznik nr 3 do sprawozdania.

Mniejsza niż w latach poprzednich ilość spraw procesowych wynika z likwidacji wspomnianych wcześniej tzw. „systemów argentyńskich”.

6. W zakresie spraw o wykroczenia na rzecz konsumentów.

W roku ubiegłym w dwóch przypadkach adresaci wystąpień rzecznika nie udzielili na nie odpowiedzi. Bezskuteczne też były stosowne monity. Sytuacja taka utrudniała, czy wręcz uniemożliwiała rzecznikowi załatwienie sprawy konsumenta.

Wobec powyższego rzecznik skorzystał z uprawnień, jakie daje mu art. 106a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i sporządził w obu przypadkach wnioski do sądu o ukaranie przedsiębiorców. Orzekanie w tych sprawach następuje w oparciu o Kodeks w sprawach o wykroczenia.

Wnioski zostały uwzględnione – sąd ukarał obwinionych karą grzywny.

7. W zakresie edukacji konsumenckiej.

W okresie sprawozdawczym informacje o pracy rzecznika publikowane były w lokalnych mediach. Stosowne artykuły zamieściły: „Panorama Leszczyńska”, „ABC” oraz „Głos Powiatu Leszczyńskiego”.

Dość szeroko piszą na temat instytucji rzecznika czasopisma o charakterze ogólnokrajowym.

Program dot. ochrony konsumentów uruchomiła Telewizja Polska.

Rzecznik dysponuje dużą ilością dobrze i przystępnie opracowanych materiałów informacyjnych, które przybliżają tą tematykę.

O tym, że informacja o istnieniu rzeczników i ich kompetencjach dociera w coraz szerszym stopniu do społeczeństwa, świadczy znaczny wzrost ilości udzielonych porad oraz podjętych przez rzecznika interwencji w 2005 roku.

III. Wnioski.

Generalnie rzecznik nie widzi konieczności wprowadzania istotnych zmian merytorycznych i organizacyjnych w swojej działalności.

W dalszym ciągu należy popularyzować wśród społeczeństwa wiedzę o prawach przysługującym konsumentom i możliwościach oraz sposobach ich realizacji.

Rzecznik zamierza tutaj wykorzystać stosowne publikacje w środkach masowego przekazu oraz dostępne mu materiały informacyjne.

Szeroki zakres kompetencji rzecznika konsumentów, jako organu samorządu powiatowego, rodzi wyrazisty pakiet uprawnień, ale także zobowiązuje do ich właściwego spożytkowania dla efektywnej ochrony interesów największej grupy społecznej, jaką stanowią konsumenci.

Załączniki 3.

Wykonano w 4 egz.

Egz. nr 1 i 2 - Rada i Zarząd Powiatu

Egz. nr 3 - Urząd Ochrony Konkurencji
i Konsumentów Delegatura
w Poznaniu

Egz. nr 4 - a/a

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
[Podpis]
Jerzy Szyncewski

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

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	telefoniczna	osobista	pisemna	
I. Usługi, w tym:	51	54	16	121
bankowe	5	7	4	16
ubezpieczeniowe	2	15	4	21
systemy argentyńskie	1	2	1	4
inne finansowe	4	2	2	8
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	10	11		21
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	3		1	4
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)	1	3	1	5
turystyczne i hotelarskie	1	2		3
pralnicze	1	1		2
remontowo-budowlane	8	6	2	16
pocztowe		1		1
medyczne	1			1
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	3	1		4
komunikacyjne				
transportowe				
kamieniarskie			1	1
fotograficzne				
krawieckie				
lokalowe	2	2		4
inne	9	1		10
II. Umowy sprzedaży, w tym:	47	33	8	88
wyposażenie wnętrz	4	4	1	9
sprzęt RTV i AGD	8	7	1	16
sprzęt komputerowy				
odzież	2	3		5
obuwie	11	9	1	21
samochody i akcesoria	1	3		4
nieruchomości				
materiały budowlane	3	1		4
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze				
biżuteria				
zabawki				
zwierzęta	1			1
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe	4			4
inne	13	6	5	24
III. Umowy poza lokalem i na odległość	2			2

zestawił:

POZIOMY
ZECZNIK KONSUMENTÓW
Szyncewski

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:	19	6	3	10
bankowe	2	1	1	
ubezpieczeniowe	5			5
systemy argentyńskie	1	1		
inne finansowe	4	1		3
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)				
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1	1		
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)	1			1
turystyczne i hotelarskie				
pralnicze				
remontowo-budowlane	3	1	1	1
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne				
transportowe				
kamieniarskie	1	1		
fotograficzne				
krawieckie				
lokalowe				
inne	1		1	
II. Umowy sprzedaży, w tym:	11	7	3	1
wyposażenie wnętrz				
sprzęt RTV i AGD	3	3		
sprzęt komputerowy				
odzież				
obuwie	1	1		
samochody i akcesoria	1		1	
nieruchomości				
materiały budowlane	1	1		
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze				
biżuteria				
zabawki				
zwierzęta				
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe				
inne	5	2	2	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość				

zestawił:

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
[Podpis]
Jerzy Szyncewski

Analiza
postępowań procesowych zakończonych prawomocnie w roku 2005

L.p.	Zapadłe orzeczenia	Liczba rozstrzygnięć	Suma zarządzonych należności bez odsetek za zwłokę
1.	Wyroki i nakazy zapłaty zasądzające zapłaty na rzecz konsumentów	2	3.227 zł
2.	Wyroki zasądzające wykonanie świadczeń niepieniężnych na rzecz konsumentów		
3.	Ugody sądowe o zapłaty na rzecz konsumentów	1	125 zł
4.	Ugody sądowe o wykonanie świadczeń niepieniężnych na rzecz konsumentów		
5.	Powództwa oddalone	1	
6.	Powództwa wycofane i umorzone		

zestawił:

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW

Jerzy Szwarczewski