Roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu w 2009roku.

Powiatowy rzecznik konsumentów realizuje zadania Powiatu w zakresie ochrony praw konsumenckich. działając na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.), jak i innych ustaw i aktów prawnych.

Poradnictwo w zakresie ochrony praw konsumenckich.

Podstawowym zadaniem rzecznika konsumentów jest świadczenie pomocy w zakresie informacji nt. praw konsumenckich. Wielu konsumentów zwraca się z prośbą o udzielenie porady prawnej, zarówno osobiście, telefonicznie, jak i pocztą elektroniczną. Tematyka poruszana przez zwracających się o pomoc jest bardzo szeroka, co obrazuje poniższa tabela.

Tabela nr 1

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów – struktura udzielanych porad:

Wyszczególnienie	Ogółem
I. Usługi, w tym:	**1091**
Finansowe, bankowe, ubezpieczenia	311
Systemy argentyńskie,	6
Telekomunikacyjne (operatorzy telefonii stacjonarnej, komórkowej), telewizje kablowe, cyfrowe	296
Dostawa energii (prąd, gaz, ciepło, woda), opłata przesyłowa,	62
Motoryzacyjne (serwis),	29
Turystyczne i hotelarskie,	80
Pralnicze,	11
Remonty,	81
Inne,	215
II. Umowy sprzedaży, w szczególności:	**2095**
Wyposażenie wnętrz, sprzęt AGD, RTV, aparaty fotograficzne, telefony itp	668
Odzież,	138
Obuwie,	338
Samochody,	165
Meble,	170
Komputery,	161

Domy, developerzy,	63
Inne,	261
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**131**
IV. Porady dotyczące innych zagadnień	**30**
Razem	**3186**
XII. Porady udzielane w Poznańskim Ośrodku Wspierania Przedsiębiorczości (gł. prawo gospodarcze, prawo pracy)	**150**
Razem porad	**3336**

Po poradę zwracają się nie tylko konsumenci, ale też przedsiębiorcy, którzy mają problem z rozpatrzeniem reklamacji. W takiej sytuacji bardzo często nie tylko informowałem przedsiębiorców, co należy uczynić danym wypadku, ale udostępniałem im także przepisy dotyczące sprzedaży konsumenckiej.
Coraz częściej konsumenci zwracają się nie tylko, kiedy mają kłopoty z przedsiębiorcą, ale także, gdy jeszcze nie zawarli umowy i chcą zawczasu zdobyć stosowną wiedzę.

Inne formy pomocy prawnej w zakresie ochrony praw konsumenckich.

W grupie tej klasyfikuję sprawy wpływające na piśmie, które w zdecydowanej większości wymagają *wystąpienia* do przedsiębiorcy. Tematyka spraw przedstawiała się następująco.

Tabela nr 2

Inne formy pomocy prawnej w zakresie ochrony praw konsumenckich

Usługi, w tym:	**54**
bankowe	**8**
systemy argentyńskie	**1**
ubezpieczeniowe	**2**
pralnicze	**2**
telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa)	**19**
dostawa energii (prąd, gaz, ciepło, woda)	**3**
motoryzacyjna (serwis)	**2**
turystyczne i hotelarskie	**5**
remontowo budowlane	**6**
umowa przewozu	**1**
Inne	**6**

Umowy sprzedaży, w tym:	**79**
wyposażenie wnętrz (AGD, RTV)	**30**
odzież	**9**
obuwie	**19**
samochody (akcesoria)	**2**
sprzęt komputerowy	**2**
nieruchomości	**3**
inne	**13**
RAZEM	**133**

W niektórych sprawach wystarcza skierowanie pisma do przedsiębiorcy, aby ten podjął stosowne działania wychodząc naprzeciw oczekiwaniom konsumenta.

W ***35*** sprawach takie działania zostały przez przedsiębiorców podjęte, kończą się całkowitym zaspokojeniem roszczeń konsumenta, albo częściowym ich zaspokojeniem.
Bank nie będzie dochodził 1990 zł kredytu, od kt5órego skutecznie konsumentka odstąpiła, prywatna szkoła nie będzie dochodziła 1530 zł zaległego czesnego, biuro turystyczne zwróci konsumentce 1000 zł za niewykorzystaną wycieczkę itp. Wiele spraw dotyczyło drobniejszych spraw jak obuwie, sprzęt AGD itp.

Zajmowałem się także sprawami, w których jedyna możliwością dochodzenia roszczeń konsumentów była droga sądowa. W takich sprawach sporządzałem projekt pozwu i przekazywałem konsumentowi – ***6*** razy, albo informowałem, że sam wytoczę powództwo na rzecz konsumenta – ***1*** raz.

47 spraw zakończyło się informacją dla konsumenta o obowiązującym stanie prawnym, a w szczególności o tym, że nie ma on podstaw prawnych do podnoszenia jakichkolwiek roszczeń wobec przedsiębiorcy.

Konsumenci także często rezygnowali z dalszej pomocy, dowiadując się, że czeka ich droga sądowa – ***36*** razy.

8 spraw jeszcze jest w toku.

<u>Sprawy o wykroczenie z przepisu art. 114 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów</u>

Przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, działając na podstawie przepisu art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika. Przedsiębiorca, który wbrew temu przepisowi narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika, podlega karze grzywny. Orzekanie następuje w trybie przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

W roku 2009 wystąpiłem do Policji **5-krotnie** z zawiadomieniem o popełnieniu ww. wykroczenia. Policja najczęściej informuje o skierowaniu takiej sprawy do sądu karnego.

Naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

W jednej sprawie (tryb postępowania z reklamacjami wad samochodów) skierowałem formalne zawiadomienie do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o podejrzeniu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Prezes niestety nie dopatrzył się takiego naruszenia i sprawy nie wszczął. Obecne przepisy zaś nie pozwalają na zaskarżenie takiego stanowiska Prezesa o niewszczynaniu postępowania.

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

Wystąpiłem do Miasta i Gminy Swarzędz o zmianę prawa miejscowego – jednego z zapisów uchwały o zasadach wynajmowania lokali wchodzących w skład mieszkaniowego zasobu Gminy Swarzędz.
Gmina stanęła na stanowisku, że zapis jest zgodny z przepisami, niemniej jednak oświadczyła, że kwestionowany zapis rozważy zmianę tego zapisu, aby nie budził już żadnych wątpliwości.

Udział w sprawach sądowych na rzecz konsumentów

Najważniejsze uprawnienie rzecznika w sporze konsumenta z przedsiębiorcą stanowi kompetencja do wytaczania powództw na rzecz konsumenta oraz do wstępowania do toczących się postępowań.
W tej grupie znajduje się też przedstawianie Sądowi istotnego stanowiska w sprawie.
Rzecznik może także nie wstępując do toczącego się postępowania przedstawić sądowi swój istotny dla sprawy pogląd. W ubiegłym roku wytaczałem powództwa *14* razy i *1* raz przedstawiłem Sądowi stanowisko w sprawie.

Tabela nr 3

Struktura powództw (sprawy prawomocnie zakończone w 2006r. i w toku);**Przedmiot sporu**	**Prawomocne rozstrzygnięcie sporu**	**Ilość powództw w toku**
polisy posagowe	- Zasądzenie 1.135 zł , - Zasądzenie 8.732 zł - Zasądzenie 15.000 zł - Zasądzenie 11.500 zł - Zasądzenie, 10.473 zł - Zasądzenie 6.100 zł - Zasądzenie 4.365 zł - Zasądzenie 1.135 zł	-5 spraw
bankowe	- przedstawiłem Sądowi stanowisko w sprawie, a powód przedsiębiorca cofnął powództwo	
system argentyński		- 1 sprawa

Edukacja konsumencka

Zgodnie z założeniami ustrojowymi zadaniem rzecznika jest nade wszystko szeroko pojęta edukacja konsumencka. Ochrona konsumentów w Unii Europejskiej opiera się na założeniu, ze dopiero należycie poinformowany i rozumiejący konsument może wybierać. Dlatego edukacja konsumencka ma tak wielkie znaczenie.

Do konsumentów staram się dotrzeć przede wszystkim poprzez media.
W ubiegłym roku co najmniej ***16*** razy udzielałem wypowiedzi i przekazywałem informacje dla prasy, głownie dla Głosu Wielkopolskiego, Rzeczpospolitej i tytułów lokalnych, a także radia telewizji (WTK, TVP 3).
Moja działalność zaowocowała co najmniej ***13*** notatkami, wypowiedziami i tekstami prasowymi.

Tak jak co roku, prócz edukacji prowadzonej w mediach, w 2009 roku przeprowadziłem ***2*** prelekcje dla uczniów Zespołu Szkół nr 1 w Swarzędzu.

W przystępnej formie przedstawiałem młodzieży podstawowe zagadnienia związane z niezgodnością towaru konsumpcyjnego z umową, gwarancją europejską, sprzedażą na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa. Zajęcia spotykały się z przychylnym przyjęciem.

Jak w roku zeszłym uczestniczyłem w pracach komisji konkursowej przygotowującej **Wielkopolską Olimpiadę Wiedzy Konsumenckiej**, pod patronatem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie oraz Marszałka Województwa Wielkopolskiego. Olimpiadę organizował Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Poznaniu, Federacja Konsumentów oraz rzecznicy konsumentów naszego województwa. Olimpiada adresowana jest do uczniów szkół ponadgimnazjalnych z terenu Województwa Wielkopolskiego.
W etapie powiatowym w Olimpiadzie uczestniczyło 14 uczniów ze szkół Powiatu.

Podsumowanie

Wzrastająca corocznie liczba zgłaszanych spraw może zarówno cieszyć jak i martwić. Cieszyć z tego powodu, iż może oznaczać, że konsumenci są bardziej świadomi swoich praw i chcą ich dochodzić, natomiast martwić, gdyż oznaczać może, że przedsiębiorcy w większym, niż dotychczas stopniu lekceważą prawa klienteli. Mam jednak nadzieję, iż prawidłowa jest pierwsza z przyczyn, tj., że coraz więcej konsumentów staje się konsumentami świadomymi. Należy podkreślić, iż prawo wspólnotowe buduje wzorzec konsumenta świadomego i krytycznego, „oświeconego", korzystającego z możliwości stwarzanych mu przez akcje informacyjne i edukacyjne do niego adresowane, a nie konsumenta niedbałego i niedoinformowanego. Taki model konsumenta jest już utrwalony w orzecznictwie Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości (E. Łętowska, *Europejskie prawo umów konsumenckich*, C.H. Beck, Warszawa 2004, str. 64 – 65). Taki tez model konsumenta musimy również w Polsce wypracować. W tym niełatwym procesie znaczącą rolę spełnia samorząd powiatowy i instytucja powiatowego rzecznika konsumentów.

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
w Poznaniu
Marek Radwański