

Roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu w 2012 roku

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.

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Komórka organizacyjna Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest organizacyjnie wydziałem Starostwa Powiatowego w Poznaniu.

Obsługę konsumentów sprawują dwie osoby zatrudnione w pełnym wymiarze czasu pracy:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów oraz specjalista. Obie osoby są z wykształcenia prawnikami.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Udzielono w 2012 r. **2865** porad konsumenckich. W tym trybie udziela się porad osobiście, telefonicznie i pocztą elektroniczną. Szczegóły zawiera tabela nr 1.

Ponadto Rzecznik udzielił w tymże roku w Poznańskim Ośrodku Wspierania Przedsiębiorczości (gł. prawo gospodarcze, prawo pracy) **155** porad na **42** godzinnych dyżurach.

Stąd udzielono łącznie **3020** porad.

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

W 2012 r. nie składano takich wniosków.

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

W 2012 r. Rzecznik podejmował interwencje w **256** sprawach wniesionych przez konsumentów na piśmie. Sprawy powyższe wymagały pisemnej interwencji ponieważ ich złożoność była na tyle duża, że konsumenci nie potrafili sobie z nimi samodzielnie poradzić.

Interwencje w powyższych przypadkach kończyć się mogą na kilka sposobów.

Po pierwsze przedsiębiorca może uznać roszczenie konsumenta w całości. W takiej sytuacji, w zależności od żądania przedstawionego przez konsumenta oraz rodzaju sprawy, przedsiębiorca zobowiązuje się do naprawy lub wymiany towaru na nowy albo do zwrotu pieniędzy za zakupiony wadliwy towar. W przypadku świadczenia przez przedsiębiorcę określonych usług uznanie roszczenia konsumenta może polegać na uznaniu za skuteczne oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy, zwrotu lub anulowaniu niesłusznie naliczonych opłat bądź kar umownych.

Powyższe rozstrzygnięcie miało miejsce np. w sprawie RK.732.00206.2012, w której to spółka odstąpiła od naliczenia kary w wysokości 200 zł.

W sprawie RK.732.00148 usługodawca po interwencji uznał wypowiedzenie umowy przez konsumenta za skuteczne.

Natomiast w sprawie RK.732.00219.2012 konsumentowi wypłacono odszkodowanie za utracone świadczenia w wysokości 230 zł.

Podobna sytuacja miała miejsce w przypadku sprawy RK.732.00014.2012, gdzie po pisemnej interwencji biuro podróży zwróciło konsumentom kwotę 2400 zł niesłusznie pobraną tytułem potrącenia za przelot.

W przypadku spraw związanych z wadliwością towaru za przykład może posłużyć sprawa RK.732.00090.2012, w której sprzedawca dokonał zwrotu konsumentce pieniędzy za towar, który okazał się wadliwy.

W sprawie RK.732.00027.2012 sprzedawca uznał natomiast w całości roszczenie konsumenta zawarte w skardze i postanowił dokonać naprawy wadliwej kabiny prysznicowej.

Wymiana wadliwego towaru na nowy miała miejsce w przypadku sprawy RK.732.00183.2012, w której to konsumentce wymieniono wadliwy okap kuchenny.

Innym możliwym rozstrzygnięciem jest uznanie roszczenia konsumenta za częściowo słuszne, bądź przedstawienie przez przedsiębiorcę polubownego zakończenia sporu i zawarcia ugody z konsumentem.

Zawarcie ugody z konsumentem, w związku ze świadczenia usług, nastąpiło na przykład w przypadku spraw RK.732.00149.2012 i RK.732.00161.2012 i polegało na przyjęciu przez konsumenta proponowanego przez przedsiębiorcę polubownego rozwiązania sporu.

Niestety zdarza się i tak, że przedsiębiorca nie zgadza się na żadne ustępstwa. W związku z faktem, iż Rzecznik Konsumentów nie ma instrumentów prawnych aby zmusić przedsiębiorcę do uznania roszczeń konsumenta, jedyną możliwością wyegzekwowania praw konsumenta staje się w takich sytuacjach droga sądowa.

Należy zwrócić uwagę, że w przypadku poinformowania o konieczności wniesienia powództwa do sądu, wielu konsumentów rezygnuje z takiej formy dochodzenia swoich praw.

Na koniec trzeba również zaznaczyć, że bywają sprawy w których konsumenci nie mają racji.

Szczegóły zawiera tabela nr 2.

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

W opisywanym roku Rzecznik współpracował z innymi rzecznikami konsumentów i UOKiK – Delegatura w Poznaniu. Łącznie było to 16 spraw.

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

W 2012 r. Rzecznik wytoczył **1** powództwo, a ponadto przygotował i przekazał konsumentom do wykorzystania także **34** pozwy (w tym sprzeciwu od nakazów zapłaty).

Powództwo wytoczone przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów dotyczyło o zwrotu opłaty przygotowawczej w kwocie 4000 zł pobranej przez PKF Skarbiec sp. z o.o.

Szczegóły opisuje tabela nr 3.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Do konsumentów Rzecznik dociera przede wszystkim poprzez media.

W ubiegłym roku Rzecznik co najmniej **19** razy udzielał wypowiedzi i przekazywał informacje dla prasy, a także radia i telewizji (WTK, TVP oddział regionalny w Poznaniu, Radio Merkury).

Działalność ta zaowocowała co najmniej 8 notatkami, wypowiedziami i tekstami prasowymi.

W roku 2012 oprócz edukacji konsumenckiej prowadzonej z wykorzystaniem mediów i prasy, przeprowadził również prelekcję dla studentów Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu.

Jak latach ubiegłych Rzecznik uczestniczył 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 województwa. Olimpiada adresowana jest do uczniów szkół ponadgimnazjalnych z terenu Województwa Wielkopolskiego.

W etapie powiatowym w Olimpiadzie uczestniczyło 14 uczniów z trzech szkół prowadzonych przez Powiat.

7. *Podjęmowanie działań wynikających z:*

- *art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne)*

Powództw nie wytaczano.

- *ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym*

Powództw nie wytaczano.

- *ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym*

Powództw nie wytaczano.

- *art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)*

W roku 2012 wystąpiono w jednej sprawie dotyczącej wykroczenia na szkodę konsumentów. Sprawa jest ciągle w toku.

- *art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)*

Poglądu nie przedstawiano.

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

1. *Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów*

Brak wniosków.

2. *Wnioski dotyczące pracy rzeczników*

Brak wniosków.

IV. TABELE

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	993
ubezpieczeniowa	77
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	150
remontowo-budowlana	51
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	55
telekomunikacja (telefony, TV)	400
turystyczno-hotelarska	61
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	84
motoryzacja	9
pralnicza	13
timeshare	0
pocztowa	4
gastronomiczna	0
przewozowa	35
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	22
medyczna	5
wyposażenie wnętrz	0
pogrzebowa	6
windykacyjne	0
inne	21
II. Umowy sprzedaży, w tym:	1601
obuwie i odzież	575
wyposażenie mieszkania	233
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	494
komputer i akcesoria komputerowe	141
motoryzacja	105
artykuły spożywcze	12
artykuły chemiczne i kosmetyki	4
zabawki	11
inne	26
III. Umowy poza lokalem i na odległość	271

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:	116	55	55	6
ubezpieczeniowa	2	1	0	1
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	19	4	14	1
remontowo-budowlana	7	6	1	0
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	8	4	4	0
telekomunikacja (telefon, TV)	36	17	19	0
turystyczno-hotelarska	17	9	8	0

deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	6	2	3	1
motoryzacja	3	1	1	1
pralnicza	4	2	1	1
timeshare	0	0	0	0
pocztowa	0	0	0	0
gastronomiczna	0	0	0	0
przewozowa	3	2	1	0
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	7	4	3	0
medyczna	0	0	0	0
wyposażenie wnętrz	0	0	0	0
pogrzebowa	0	0	0	0
windykacyjne	0	0	0	0
inne	4	3	0	1
II. Umowy sprzedaży, w tym:	121	51	66	4
obuwie i odzież	64	27	37	0
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	28	13	12	3
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	20	7	12	1
komputer i akcesoria komputerowe	2	1	1	0
motoryzacja	2	2	0	0
artykuły spożywcze	0	0	0	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	1	0	1	0
zabawki	0	0	0	0
inne	4	1	3	0
III. Umowy poza lokalem i na odległość	19	15	3	1

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

lp.	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	0	0	0	0
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	0	0	1	1
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	0	0	0	0
4.	Przygotowywanie	-----	-----	-----	21

	konsumantom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-----	-----	-----	13
6.	Inne				
	RAZEM				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				

Tabela nr 4: Inne zadania:

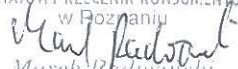
L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów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

Podsumowanie

Ilość interwencji podejmowanych w imieniu konsumentów wrosła w stosunku do roku poprzedniego o 84 (2011 r. 172 sprawy). Można w związku z tym wysnuć wniosek, iż coraz więcej konsumentów jest świadomych swoich praw i nie boi się z nich skorzystać. Również wzrastająca ilość spraw świadczy o coraz lepszej orientacji konsumentów gdzie szukać pomocy prawnej w przypadkach, kiedy sprawa jest skomplikowana lub też przedsiębiorca uporczywie odmawia uznania słuszných roszczeń konsumenta.

Należy także zauważyć, że wielu konsumentów jeszcze przed zawarciem umowy zasięga informacji i porady nt. swoich uprawnień i obowiązków. Jak słusznie podnosi E. Łętowska „ochrona konsumenta w ramach Wspólnoty Europejskiej oznacza działania na rzecz stworzenia warunków dla swobodnego wyboru i decyzji konsumentów”¹(Prawo umów konsumenckich, C.H. Beck, Warszawa 1999, s. 19.). Elementem tych działań jest także pomoc świadczona przez samorząd terytorialny (rzeczników konsumentów).

Poznań, dnia 22 marca 2013 r.

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
w Poznaniu

Marek Radwański

