

Roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu w 2010 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 pracownik. 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 2010 r. 3097 porad konsumenckich. Szczegóły zawiera tabela nr 1.

Ponadto Rzecznik udzielił w tymże roku w Poznańskim Ośrodku Wspierania Przedsiębiorczości (gł. prawo gospodarcze, prawo pracy) 149 porad.

Stąd udzielono łącznie **3258** porad.

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

W 2010 r. nie składano takich wniosków.

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

W 2010 r. Rzecznik podejmował interwencje w 145 sprawach wniesionych przez konsumentów.

Należy wskazać na sprawę, w której biuro turystyczne oddało 1000 zł za niewykorzystaną wycieczkę; Bank uznał za skuteczne odstąpienie od umowy kredytu konsumenckiego; konsument odzyskała 500 zł zaliczki od orkiestry, która miała wykonywać oprawę muzyczną na weselu, ale wycofała się ze zlecenia; sprzedawca obuwia zwrócił konsumentce cenę 189 zł; inny sprzedawca obuwia – 229 zł; producent mebli zamontowała konsumentowi sprawne fronty w szafkach kuchennych; sprzedawca świadczący usługi poza lokalem przedsiębiorstwa uznał za skuteczne odstąpienie od umowy sprzedaży poduszki masującej za 1590 zł; wreszcie

bank zaprzestał wzywania konsumenta do zapłaty karnych odsetek za opóźnienie w spłacie kredytu.

W wielu sprawach konsumenci rezygnowali z dalszej pomocy, po uzyskaniu informacji, że w sprawie nieodzwonne jest wytoczenie powództwa przed sądem. W sporadycznych wypadkach konsument nie miała 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, UOKiK – Delegatura w Poznaniu oraz Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Poznaniu a także Krajowym Rejestrem Dłużników i Rzecznikiem Ubezpieczonych w Warszawie. Łącznie było to 25 spraw.

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

W 2010 r. Rzecznik wytoczył 8 powództw, a ponadto przygotował i przekazał konsumentom do wykorzystania także 8 pozwów. Ponadto w przygotowaniu są 4 dalsze pozwy.

Z powództw, które Rzecznik wytoczył jedna dotyczyła systemu argentyńskiego, jakkolwiek będąc typową sprawą o zapłatę jest także sprawą z wykorzystaniem przepisów o klauzulach abuzywnych, 4 sprawy dotyczą odstąpienie od umów zawartych na odległość, trzy zaś polis posagowych.

Szczegóły opisuje tabela nr 3.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Do konsumentów Rzecznik dociera przede wszystkim poprzez media.

W ubiegłym roku co najmniej 28 razy udzielał wypowiedzi i przekazywał informacje dla prasy, głównie dla Głosu Wielkopolskiego, Gazety Wyborczej i tytułów lokalnych, a także radia i telewizji (WTK, TVP 3, Radio Merkury).

Działalność ta zaowocowała co najmniej 7 notatkami, wypowiedziami i tekstami prasowymi.

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

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 naszego województwa. Olimpiada adresowana jest do uczniów szkół ponadgimnazjalnych z terenu Województwa Wielkopolskiego.

W etapie powiatowym w Olimpiadzie uczestniczyło 15 uczniów ze szkół Powiatu.

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)*

Wniosków o wszczęcie postępowania nie składano.

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

Poglądu nie przedstawiano.

Brak wniosków.

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:	1092
ubezpieczeniowa	131
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	191
remontowo-budowlana	67
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	39
telekomunikacja (telefony, TV)	385
turystyczno-hotelarska	74
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	50
motoryzacja	27
pralnicza	9
timeshare	0
pocztowa	9
gastronomiczna	0
przewozowa	35
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	14
medyczna	4
wyposażenie wnętrz	0
pogrzebowa	0
windykacyjne	0
inne	66
II. Umowy sprzedaży, w tym:	1817
obuwie i odzież	542
wyposażenie mieszkania	293
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	481
komputer i akcesoria komputerowe	174
motoryzacja	129
artykuły spożywcze	15
artykuły chemiczne i kosmetyki	5
zabawki	10
inne	178
III. Umowy poza lokalem i na odległość	188
Łącznie udzielono porad konsumenckich (I+II+III)	3097

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:	58	34	82	13
ubezpieczeniowa	5	2	3	0
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	10	4	6	0
remontowo-budowlana	1	0	1	0
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	7	0	7	0
telekomunikacja (telefon, TV)	19	5	13	1
turystyczno-hotelarska	8	2	6	0
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	3	1	2	0
motoryzacja	1	0	1	0
pralnicza	1	0	1	0
timeshare	0	0	0	0
pocztowa	0	0	0	0
gastronomiczna	0	0	0	0
przewozowa	0	0	0	0
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	3	1	2	0
medyczna	0	0	0	0
wyposażenie wnętrz	0	0	0	0
pogrzebowa	0	0	0	0
windykacyjne	0	0	0	0
inne	0	0	0	0
II. Umowy sprzedaży, w tym:	75			
obuwie i odzież	24	12	12	0
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	29	12	9	8
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	12	1	9	2
komputer i akcesoria komputerowe	2	0	2	0
motoryzacja	3	1	2	0
artykuły spożywcze	1	0	1	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	0	0	0	0
zabawki	2	1	1	0

inne	2	2	0	0
III. Umowy poza lokalem i na odległość	12	7	4	1
Łącznie wystąpień (I+II+III)		3097		

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	3	3
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	4	0	1	5
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	0	0	0	0
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową	6	0	0	6

	lub gwarancji towarów				
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	2	0	0	2
6.	Inne				
	RAZEM	12		4	16
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	0			0
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	0			0

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	0
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	0
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	0
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	0

5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	0
----	---	---

Podsumowanie

Omawiany rok nie był rokiem szczególnym. Ilość spraw nie odbiegała znacząco od ilości spraw z ubiegłych lat. Z obserwacji mogę jednak stwierdzić, 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 też 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 Radwanski