

Roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu w 2013 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.

Niniejsze sprawozdanie zostało sporządzone wg wzoru opracowanego przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

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

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Wielkopolska
2. Miasto /Powiat	Poznański
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Marek Radwański
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	Tak
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- $\frac{3}{5}$ etatu
	- $\frac{1}{2}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{2}{5}$ etatu
	- $\frac{1}{5}$ etatu
	- inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	Tak
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	Tak
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	2

Komórka organizacyjna Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2013 r. organizacyjnie był wydziałem Starostwa Powiatowego w Poznaniu.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów, specjalista oraz podinspektor. Wszystkie trzy 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 2013 r. **3558** 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) **125** porad na **48** godzinnych dyżurach.

Stąd udzielono łącznie **3683** porad.

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

W 2013 r. nie składano takich wniosków.

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

W 2013 r. Rzecznik podejmował interwencje w **412** 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.

Zwrot pieniędzy nastąpił w ponad 70 przypadkach na kwotę niemalże 30,5 tys. zł. Wymiana wadliwego towaru nastąpiła w 21 przypadkach na kwotę 37,7 tys. zł. Po interwencji Rzecznika anulowano kary, błędnie naliczone opłaty lub udzielono rabatu w 30 przypadkach w wysokości 6650 zł. Natomiast naprawa towaru lub usunięcie wad dzieła odbyło się w 14 sprawach. Wartość naprawionych rzeczy lub dzieł wynosi ponad 131 tys. zł. Po interwencjach Rzecznika konsumenci otrzymali towar, usługi lub pieniądze na łączną kwotę ponad 205 tys. zł.

Pozytywne zakończenie sprawy w przypadku sprzedaży nastąpiło m.in.:

W sprawie RK.732.00188.2013 usługodawca po interwencji uznał odstąpienie od umowy przez konsumenta za skuteczne, zwrócił zaliczkę w wysokości 400 zł oraz podpisany przez konsumenta weksel.

RK.732.00235.2013 sprzedawca wymienił na nowy konsumentowi system do prasowania Monster wart 2490 zł.

Natomiast w sprawie RK.732.00286.2013 konsumentowi wydano nowy telewizor wart 4999 zł.

W sprawie RK.732.00372.2013 przedsiębiorca zobowiązał się natomiast do usunięcia wad położonej za kwotę ponad 60 tys. zł elewacji budynku.

Również w przypadku sporów z przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi udaje się wyegzekwować prawa konsumenta.

Tak było w sprawie RK.732.00146.2013, w której przedsiębiorca anulował 444,40 zł naliczonej kary lub w sprawie RK.732.00255.2013 w której także anulowano 300 zł kary.

W sporach z bankami i towarzystwami ubezpieczeń pozytywnie zakończyły się m.in. sprawy:

RK.732.00028.2013 w której ubezpieczyciel anulował opłatę w wysokości 1068,98 zł,

RK.732.00150.2013 w której bank zwrócił konsumentowi opłatę w wysokości 290 zł za prowadzenie rachunku.

Inne pozytywnie zakończone sprawy polegają na polubownym zakończeniu sporu poprzez zaproponowanie nowej, korzystniejszej dla konsumenta umowy, doprowadzeniu do zawarcia ugody, przywrócenia świadczonych usług lub uznaniu odstąpienia od umowy za skuteczne. Łącznie takich spraw było 19.

W sprawie RK.732.00166.2013 przedsiębiorca telekomunikacyjny anulował podpisaną umowę, a w sprawie RK.732.00337.2013 podpisano nową umowę, na korzystniejszych dla konsumenta warunkach.

W sporach z bankami pozytywnie zakończyła się m.in. sprawa RK.732.00130.2013 w której bank zlikwidował rachunek nie obciążając konsumenta opłatami.

Niestety zdarza się i tak, że przedsiębiorca nie zgadza się na żadne ustępstwa. W związku z faktem, iż Rzecznik nie ma instrumentów prawnych, aby zmusić przedsiębiorcę do uznania roszczeń konsumenta, jedyną możliwością wyegzekwowania praw konsumenta staje się droga sądowa. W takich przypadkach proponujemy konsumentom napisanie pozwu. W roku 2013 sporządzono 39 pozwów na łączną kwotę około 113 tys. zł. Sporządzono także 6 sprzeciwów od nakazu zapłaty na kwotę ponad 25 tys. zł, a także jedną apelację (1240 zł) oraz po jednym zażaleniu i skardze na czynności komornika.

Pozwy sporządzono na przykład w sprawie RK.732.00095.2013 – dwa pozwy o niewłaściwe wykonanie usługi turystycznej na kwotę 18054 zł.

W sprawie RK.732.00104.2013 sporządzono pozew na 26420 zł dotyczący wadliwie wykonanej i zamontowanej stolarki okiennej.

W sprawie RK.732.00142.2013 sporządzono i przekazano do wykorzystania pozew przeciwko deweloperowi o zapłatę kary umownej z tytułu opóźnienia na kwotę 10463 zł.

Należy zwrócić uwagę, że w przypadku poinformowania o konieczności wniesienia powództwa do sądu, wielu konsumentów rezygnuje z takiej formy dochodzenia swoich praw. W ponad stu przypadkach Rzecznik zaproponował napisanie pozwów i przekazanie ich do wykorzystania konsumentom jednakże konsumenci nie skorzystali z tej propozycji i tych spraw nie udało się zakończyć pozytywnie.

Na koniec trzeba również zaznaczyć, że bywają sprawy w których konsumenci nie mają racji. Wynika to niekiedy z faktu przekroczenia terminów ustawowych do dochodzenia swoich roszczeń lub też zaakceptowania warunków przedstawionych w umowach. Często zdarza się, że konsumenci nie zwracają uwagi co podpisują i nie zdają sobie sprawy z konsekwencji takich działań. Kiedy z problemem zjawiają się u Rzecznika konsumentów często jest już za późno na pomoc ponieważ upłynęły terminy odstąpienia od umowy lub powołania się na błąd.

Innym ważnym problemem jest także niewiedza o prawach z jakich mogą skorzystać konsumenci. Przykładem może być nierozróżnianie reklamacji składanej na podstawie niezgodności towaru z umową i gwarancji. Są to dwa oddzielne reżimy prawne, które całkowicie odmiennie regulują uprawnienia konsumenta. Zazwyczaj, udzielona

gwarancja, jako dobrowolne oświadczenie gwaranta, zawiera słabszą ochronę konsumenta aniżeli wynikająca z ustawy. Wykorzystują to sprzedawcy odsyłając konsumenta do gwaranta i tym samym uchylając się od odpowiedzialności wynikającej z ustawy. Nieświadomy konsument składa reklamację do gwaranta co powoduje często upływ terminów do złożenia reklamacji do sprzedawcy. Kiedy konsument przychodzi z problemem do Rzecznika, brak jest możliwości udzielenia pomocy ze względu na wadliwie zgłoszoną reklamację i upływ terminów.

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 **24** spraw.

Cztery sprawy dotyczyły zawiadomienia UOKiK podstawie art. 100 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r. nr 50, poz. 331 ze zm.), o możliwości stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez przedsiębiorców:

RK.1511.00002.2013 - Grupa Allegro sp. z o.o.

RK.1511.00004.2013 - Raiffeisen Bank Polska S.A.

RK.1511.00010.2013 - Groupon Sp. z o.o.

RK.1511.00011.2013 - Groupon Sp. z o.o.

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

W 2013 r. Rzecznik wytoczył **6** powództw, a ponadto przygotował i przekazał konsumentom do wykorzystania także **49** pism procesowych (w tym pozwy lub np. sprzeciwy od nakazów zapłaty).

Powództwa wytoczono w sprawach:

RK.750.00001.2013 o 1001 zł.

RK.750.00002.2013 o 469,94 zł.

RK.750.00003.2013 o 360 zł.

RK.750.00004.2013 o 31168,75 zł.

RK.750.00005.2013 o 220 zł.

RK.750.00006.2013 o 190 zł.

Szczegóły opisuje tabela nr 3.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Do konsumentów Rzecznik dociera przede wszystkim poprzez środki masowego przekazu.

W ubiegłym roku Rzecznik co najmniej **18** razy udzielał wypowiedzi i przekazywał informacje dla prasy, a także radia i telewizji (WTK, TVP oddział regionalny w Poznaniu, Radio Merkury, Głos Wielkopolski, Gazeta Wyborcza Poznań, portale internetowe).

Działalność ta zaowocowała co najmniej **12** notatkami, wypowiedziami i tekstami prasowymi.

W roku 2013 oprócz edukacji konsumenckiej prowadzonej z wykorzystaniem mediów i prasy, Rzecznik przeprowadził również prelekcję dla studentów Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, Uniwersytetu Trzeciego Wieku w Luboniu a także dla uczniów Zespołu Szkół w Rokietnicy, Zespołu Szkół w Kórniku oraz Technikum w Murowanej Goślinie.

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 26 uczniów z czterech 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)*

Zawiadomień nie zgłaszano.

- *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:	1275
ubezpieczeniowa	88
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	164
remontowo-budowlana	92
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	61
telekomunikacja (telefony, TV)	480
turystyczno-hotelarska	72
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	98

motoryzacja	36
pralnicza	27
timeshare	0
pocztowa	16
gastronomiczna	1
przewozowa	35
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	39
medyczna	14
wyposażenie wnętrz	1
pogrzebowa	0
windykacyjne	5
inne	46
II. Umowy sprzedaży, w tym:	1782
obuwie i odzież	584
wyposażenie mieszkania	347
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	526
komputer i akcesoria komputerowe	149
motoryzacja	112
artykuły spożywcze	13
artykuły chemiczne i kosmetyki	4
zabawki	19
inne	28
III. Umowy poza lokalem i na odległość	501

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:	175	80	84	11
ubezpieczeniowa	6	3	2	1
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	20	5	11	4
remontowo-budowlana	10	2	8	0
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	10	4	6	0
telekomunikacja (telefon, TV)	67	42	24	1
turystyczno-hotelarska	17	10	7	0
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	11	3	3	5
motoryzacja	3	0	3	0
pralnicza	6	1	5	0
timeshare	0	0	0	0
pocztowa	4	0	4	0
gastronomiczna	0	0	0	0
przewozowa	2	0	2	0
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	17	9	8	0
medyczna	0	0	0	0
wyposażenie wnętrz	1	0	1	0
pogrzebowa	0	0	0	0
windykacyjne	0	0	0	0
inne	1	1	0	0
II. Umowy sprzedaży, w tym:	200	100	87	13
obuwie i odzież	89	38	47	4

wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	49	24	20	5
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	37	27	8	2
komputer i akcesoria komputerowe	5	3	1	1
motoryzacja	15	6	8	1
artykuły spożywcze	0	0	0	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	0	0	0	0
zabawki	1	1	0	0
inne	4	1	3	0
III. Umowy poza lokalem i na odległość	37	20	17	0

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	3	0	1	4
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	0	0	2	2
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	0	0	0	0
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-----	-----	-----	27
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-----	-----	-----	22
6.	Inne				
	RAZEM				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				
2.	Wstępowanie rzecznika				

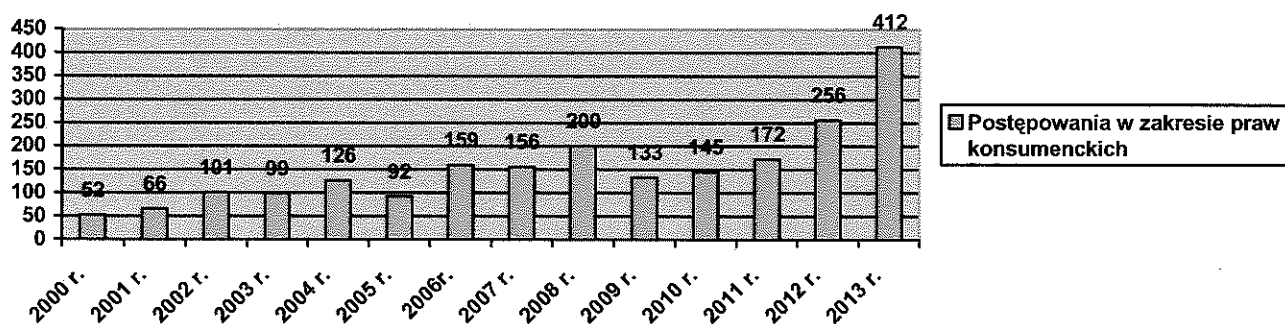
	konsumentów do postępowań				
--	---------------------------	--	--	--	--

Tabela nr 4: Inne zadania:

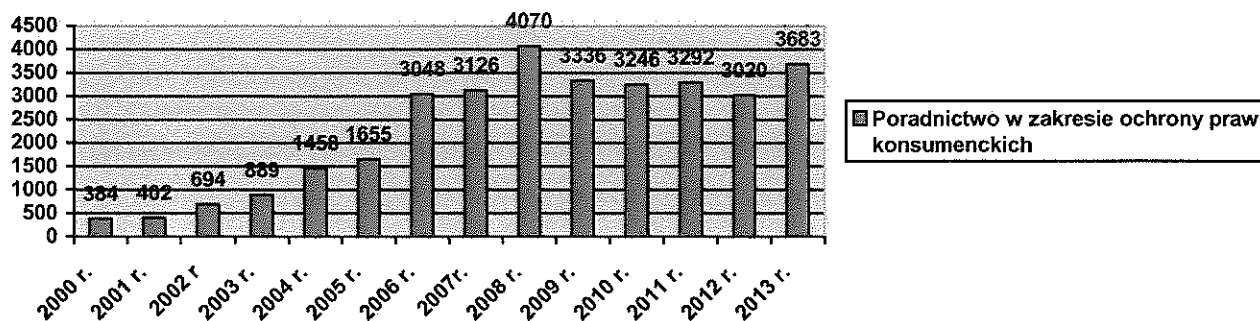
L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów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

Podsumowanie

W szczególności należy zwrócić uwagę na rosnącą szybko ilość interwencji podejmowanych na rzecz konsumentów. W roku 2012 ilość interwencji wyniosła 256, natomiast w roku 2013 zamknęła się liczbą 412. Oznacza to wzrost o 156 interwencji. Wzrastającą liczbę spraw przedstawia poniższa tabela:



Również o 663 wzrosła liczba udzielanych porad telefonicznie, osobiście oraz pocztą elektroniczną.



Powodem takiego stanu rzeczy jest fakt, iż coraz więcej konsumentów jest świadomych swoich praw i nie obawia 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 jednak także zauważyć, że wciąż duża jest grupa konsumentów rezygnujących z dochodzenia swoich spraw w sądzie. Często jest to spowodowane niewiedzą zasad funkcjonowania sądów powszechnych oraz związanymi z postępowaniem sądowym kosztami oraz długością postępowań.

Trzeba także zaznaczyć, iż wzrasta liczba interwencji w sprawach skomplikowanych, szczególnie telekomunikacyjnych i bankowych. Sprawy te są o tyle trudne, że zazwyczaj konsument przy podpisywaniu umowy podpisuje także oświadczenia, że zapoznał się z licznymi załącznikami (regulaminami, cennikami, taryfami) i je akceptuje. W związku z tym bardzo trudno jest podważyć stanowisko przedsiębiorcy, ponieważ wskazuje on, że konsument zaakceptował wszelkie warunki i postanowienia umowy.

W związku z powyższym nadal niezwykle ważne jest dalsze edukowanie mieszkańców Powiatu w kwestii praw konsumenckich. Szczególną rolę w tym wypadku należy przypisać zwracaniu uwagi mieszkańcom, by dobrze zapoznawali się z wszelkimi umowami i dokumentami jakie podpisują. Bez takiej prewencji skala problemu z nieuczciwymi przedsiębiorcami działającymi na niekorzyść konsumentów nie tylko nie zmaleje, ale wprost przeciwnie – wzrośnie.

Poznań, dnia 18 marca 2014 r.

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
w Poznaniu
Marek Radwański
Marek Radwański

