

Roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu w 2014 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

Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2014 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 2014 r. **4169** 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) **117** porad na **44** godzinnych dyżurach.

Stąd udzielono łącznie **4286** porad.

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

W 2014 r. nie składano takich wniosków.

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

W 2014 r. Rzecznik podejmował interwencje w **452** 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 środków pieniężnych nastąpił w prawie 70 przypadkach na kwotę niemalże 27,2 tys. zł. Dodatkowo w 2 przypadkach usług bankowych bank zwrócił konsumentom wpłacone przez nich kwoty w wysokości 65 tys. zł. Wymiana wadliwego towaru nastąpiła w 24 przypadkach na kwotę ok. 12,7 tys. zł. Po interwencji Rzecznika anulowano kary, błędnie naliczone opłaty lub udzielono rabatu w 42 przypadkach w wysokości ok. 23,2 tys. zł. Natomiast naprawa towaru lub usunięcie wad dzieła odbyło się w 13 sprawach. Wartość naprawionych rzeczy lub dzieł wynosi niemalże 15 tys. zł. Po interwencjach Rzecznika konsumenci otrzymali towar, usługi lub pieniądze na łączną kwotę ponad 143 tys. zł.

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

RK.732.00118.2014 gdzie sprzedawca zwrócił konsumentowi pieniądze w kwocie 1884 zł za specjalistyczną odzież motocyklową.

RK.732.00130.2014 gdzie sprzedawca zwrócił konsumentowi pieniądze w kwocie 5490 zł za zakupiony telewizor.

RK.732.00189.2014 gdzie sprzedawca zwrócił konsumentce pieniądze w kwocie 1029 zł za zakupioną pralkę.

RK.732.00351.2014 gdzie sprzedawca zwrócił konsumentce pieniądze w kwocie 2126 zł za zakupiony laptop.

W przypadku spraw, w których sprzedawca lub wykonawca naprawił lub wymienił towar niektóre z zakończonych pozytywnie to sprawy:

RK.732.00071.2014 gdzie sprzedawca wymienił na nowe meble o wartości 5400 zł.

RK.732.00137.2014 gdzie sprzedawca naprawił sprzęt AGD o wartości 1650 zł.

RK.732.00013.2014 gdzie przedsiębiorca zobowiązał się natomiast do usunięcia wad prac remontowo-budowlanych za kwotę ponad 1,7 tys. zł.

Również w przypadku sporów z przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi udaje się wyegzekwować prawa konsumenta. Tak było m.in. w sprawach:

RK.732.00028.2014, w której operator anulował 1090 zł naliczonej kary umownej lub w sprawie RK.732.00392.2013 w której także anulowano 3657 zł kary za przeterminowane rozwiązanie umowy.

Także w sprawach o usługi turystyczne po interwencji Rzecznika, organizatorzy imprez wypłacają konsumentom zadośćuczynienie. Tak było w sprawach:

RK.732.00340.2014 w której organizator przyznał tytułem rekompensaty kwotę 3000 zł czy też w sprawie RK.732.00357.2014 gdzie organizator przyznał rekompensatę w kwocie 1021 zł.

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

RK.732.00066.2014 oraz RK.732.00069.2014 w których banki zwróciły kwoty odpowiednio 50 tys. zł i 15 tys. zł z tytułu rozwiązania umów o tzw. polisolokaty.

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.

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 2014 sporządzono 30 pozwów na łączną kwotę około 52 tys. zł. Sporządzono także 5 pism procesowych takich jak sprzeciwy od nakazu zapłaty czy apelację.

Pozwy sporządzono na przykład w sprawie RK.732.00371.2014 – dwa pozwy o niewłaściwe wykonanie usługi turystycznej na łączną kwotę 6097 zł.

W sprawie RK.732.00044.2014 sporządzono pozew na 14 850 zł dotyczący wad mebli.

W sprawie RK.732.00358.2014 sporządzono i przekazano do wykorzystania pozew przeciwko wykonawcy prac remontowo-budowlanych o zapłatę 1300 zł.

Należy zwrócić uwagę, że w przypadku poinformowania o konieczności wniesienia powództwa do sądu, wielu konsumentów rezygnuje z takiej formy dochodzenia swoich praw. W 132 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, UOKiK w Warszawie oraz Delegaturami UOKiK w Bydgoszczy, Poznaniu, UKE, Biurem Rzecznika Ubezpieczonych. Łącznie było to 50 spraw.

Pięć spraw dotyczyło 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.1511.00015.2014 – WEST Sylwia Ostrowska

RK.1511.00017.2014 – Sarocom Network Robert Konopa

RK.1511.00026.2014 – CCC SA

RK.1511.00035.2014 – Wyższa Szkoła Hotelarstwa i Gastronomii w Poznaniu

RK.1511.00036.2014 – Home Broker SA

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

W 2014 r. Rzecznik wytoczył 4 powództwa, a ponadto przygotował i przekazał konsumentom do wykorzystania także 35 pism procesowych (w tym pozwu lub np. sprzeciwu od nakazów zapłaty).

Powództwa wytoczono w sprawach:

RK.750.00002.2014 o 300 zł.

RK.750.00006.2013 o 437 zł.

RK.750.00008.2013 o 1800 zł.

RK.750.00009.2013 o 923 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 **15** razy udzielał wypowiedzi i przekazywał informacje dla prasy, a także radia i telewizji (WTK, TVP oddział regionalny w Poznaniu, TVN24, Radio Merkury, Radio Złote Przeboje, Głos Wielkopolski, portale internetowe).

Działalność ta zaowocowała **10** notatkami, wypowiedziami i tekstami prasowymi.

W roku 2014 oprócz edukacji konsumenckiej prowadzonej z wykorzystaniem mediów i prasy, Rzecznik przeprowadził również prelekcję dla studentów Uniwersytetu Ekonomicznego 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 23 uczniów z 5 szkół prowadzonych przez Powiat.

7. *Podejmowanie 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*

Wytoczono 2 powództwa przeciwko Getin Noble Bank SA.

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

Zgłoszono 1 zawiadomienie.

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

Przedstawiono 2 istotne poglądy w 2 sprawach.

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. TABELLE

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	1552
ubezpieczeniowa	76
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	318
remontowo-budowlana	72
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	112
telekomunikacja (telefony, TV)	517
turystyczno-hotelarska	95
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	91
motoryzacja	24
pralnicza	17
timeshare	0
pocztowa	17
gastronomiczna	3
przewozowa	47
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	43
medyczna	21
wyposażenie wnętrz	2
pogrzebowa	3
windykacyjne	15
inne	79
II. Umowy sprzedaży, w tym:	2145
obuwie i odzież	727
wyposażenie mieszkania	409
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	613
komputer i akcesoria komputerowe	152
motoryzacja	149
artykuły spożywcze	26
artykuły chemiczne i kosmetyki	6
zabawki	26
inne	37
III. Umowy poza lokalem i na odległość	472

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:	167	83	71	13
ubezpieczeniowa	1	1	0	0
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	22	8	12	2
remontowo-budowlana	9	3	4	2
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	14	7	7	0
telekomunikacja (telefon, TV)	70	47	21	2

turystyczno-hotelarska	16	8	6	2
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	9	1	4	4
motoryzacja	1	0	1	0
pralnicza	6	2	4	0
timeshare	0	0	0	0
Pocztowa	2	0	2	0
gastronomiczna	1	0	1	0
przewozowa	3	1	2	0
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	4	1	2	1
medyczna	2	1	1	0
wyposażenie wnętrz	1	0	1	0
pogrzebowa	1	1	0	0
windykacyjne	2	2	0	0
inne	3	1	2	0
II. Umowy sprzedaży, w tym:	253	129	108	16
obuwie i odzież	132	69	57	6
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	49	22	23	4
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	46	26	17	3
komputer i akcesoria komputerowe	11	7	2	2
motoryzacja	10	4	6	0
artykuły spożywcze	0	0	0	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	1	1	0	0
zabawki	2	1	1	0
inne	2	0	2	0
III. Umowy poza lokalem i na odległość	32	25	7	0

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

Ip.	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	0	0
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	0	0	0	0
4.	Przygotowywanie	-----	-----	-----	21

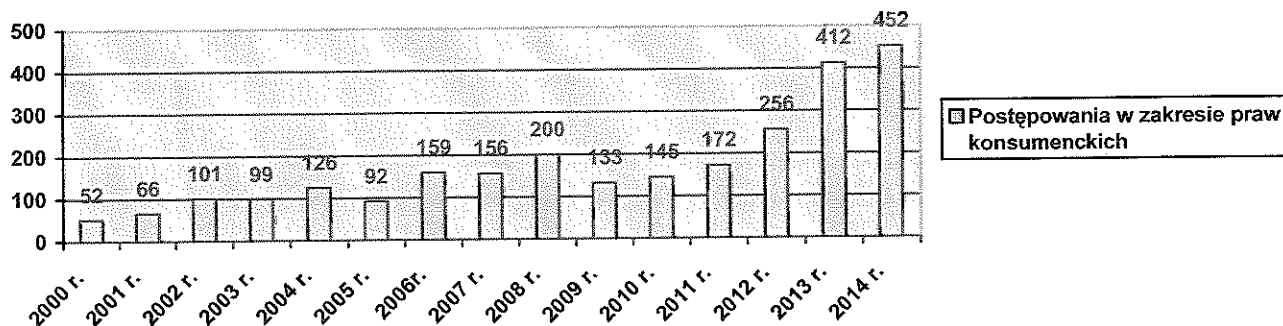
	konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-----	-----	-----	9
6.	Inne				
	RAZEM				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

Tabela nr 4: Inne zadania:

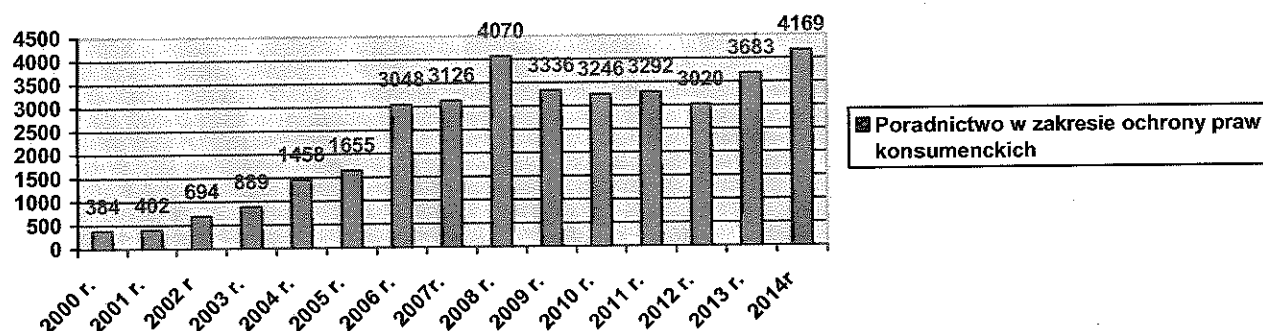
L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	0
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	0
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	2
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	1
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	2

Podsumowanie

W szczególności należy zwrócić uwagę na rosnącą ilość interwencji podejmowanych na rzecz konsumentów. W roku 2013 ilość interwencji wyniosła 412, natomiast w roku 2014 zamknęła się liczbą 452. Oznacza to wzrost o 40 interwencji. Wzrastającą liczbę spraw przedstawia poniższa tabela:



Również o 486 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 postępowania.

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 17 marca 2015 r.

POWIATOWY ZWIĄZEK KONSUMENTÓW
w Poznaniu
Marka Kozłowski
Marka Kozłowski

