

RK.20-00187/2016
RV 151100016.2016

Roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu w 2015 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 2015 r. poz. 184 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 - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
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. z 2015 r. poz. 184 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	2

Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	
--	--

Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2015 r. organizacyjnie było 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 2015 r. **4442** 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 (wydziale Powiatowego Urzędu Pracy w Poznaniu) **146** porad na **49** godzinnych dyżurach. Porady dotyczyły głównie prawa gospodarczego, prawa pracy i ubezpieczeń społecznych.

Stąd udzielono łącznie **4588** porad.

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

W 2015 r. złożono 1 jeden wniosek do Miasta Poznania. Miasto ustosunkowało się doń negatywnie.

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

W 2015 r. Rzecznik podejmował interwencje w **462** 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 48 przypadkach na kwotę ok. 25,1 tys. zł. Wymiana wadliwego towaru nastąpiła w 13 przypadkach na kwotę ok. 12,8 tys. zł. Po interwencji Rzecznika anulowano kary, błędnie naliczone opłaty, udzielono rabatu, przyznano odszkodowanie lub rekompensatę w 48 przypadkach w wysokości ok. 45,6 tys. zł. Natomiast naprawa towaru lub usunięcie wad dzieła odbyło się w 23 sprawach. Wartość naprawionych rzeczy lub dzieł wynosi niemalże 41 tys. zł. Po interwencjach Rzecznika konsumenci otrzymali towar, usługi lub pieniądze na łączną kwotę ponad 124 tys. zł.

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.

Pozytywne zakończenie sprawy w postaci zwrotu środków pieniężnych nastąpiło m.in. w sprawach:

- RK.732.00001.2015 w której przewoźnik wypłacił odszkodowanie w kwocie 950 zł.
- RK.732.00024.2015 w której sprzedawca zwrócił kwotę 587 zł. z umowy zawartej na odległość
- RK.732.00069.2015 w której pralnia wypłaciła odszkodowanie w kwocie 135 zł.
- RK.732.00126.2015 w której sprzedawca zwrócił kwotę 549,99 zł. za kurtkę narciarską
- RK.732.00190.2015 strony zawarły ugodę, na podstawie której sprzedawca zwrócił 600 zł.
- RK.732.00342.2015 przedsiębiorca zaproponował ugodę i zwrot kwoty 3050 zł w sprawie medycznej
- RK.732.00350.2015 dostawca mediów wypłacił odszkodowanie 2900 zł.
- RK.732.00378.2015 sprzedawca zwrócił pieniądze w kwocie 9883,34 zł.

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

- RK.732.00017.2015 gdzie sprzedawca naprawił laptop o wartości 2399 zł.
- RK.732.00040.2015 gdzie sprzedawca naprawił wózek dziecięcy o wartości 1299 zł.
- RK.732.00093.2015 gdzie przedsiębiorca naprawił zegarek wart 1065 zł.
- RK.732.00125.2015 gdzie sprzedawca naprawił wkład kominowy wart 5300 zł.
- RK.732.00130.2015 strony zawarły ugodę dotyczącą wadliwych paneli podłogowych
- RK.732.00186.2015 wykonawca usunął wady, wartość towaru 9000 zł.
- RK.732.00241.2015 konsumentka otrzymała zamówione telefony, wartość towaru 1260 zł.

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

- RK.732.00092.2015 w której operator przyznał rabat 25% na kolejne 4 faktury
- RK.732.00139.2015 w której operator zaproponował nową, korzystniejszą dla konsumentki umowę
- RK.732.00193.2015 w której operator przywrócił korzystniejsze dla konsumenta warunki umowy
- RK.732.00257.2015 w której operator anulował umowę bez pobierania kary umownej
- RK.732.00386.2015 w której operator przywrócił korzystny dla konsumentki plan taryfowy

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

- RK.732.00002.2015 w której organizator imprezy turystycznej wypłacił kwotę 450 zł.
- RK.732.00235.2015 w której organizator imprezy turystycznej zwrócił kwotę 2000 zł.
- RK.732.00246.2015 w której organizator wypłacił rekompensatę w wysokości 200 zł
- RK.732.00346.2015 w której organizator wypłacił rekompensatę w wysokości 400 zł

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

- RK.732.00028.2015 w której bank zwrócił kwotę 12 500 zł.
- RK.732.00047.2015 w której ubezpieczyciel zaprzestał żądania od konsumentki kwoty 903 zł.
- RK.732.00078.2015 w której bank wycofał egzekucję komorniczą oraz wypowiedzenie umowy
- RK.732.00123.2015 w której ubezpieczyciel naprawił wyświetlacz, wartość towaru nieznana
- RK.732.00171.2015 w której bank zwrócił kwotę 2929,14 zł.
- RK.732.00223.2015 w której bank anulował opłatę w wysokości 6149,37 zł.

W sprawach edukacyjnych pozytywnie zakończyły się sprawy:

- RK.732.00029.2015 w której szkoła umorzyła część opłat za chesne
- RK.732.00056.2015 w której szkoła umorzyła część opłaty w wysokości 989,37 zł.
- RK.732.00061.2015 w której szkoła zaproponowała ponowne napisanie testu, wartość umowy 100 zł.
- RK.732.00147.2015 w której szkoła przyjęła rezygnację bez naliczania opłaty w wysokości 800 zł.

Niestety zdarza się i tak, że przedsiębiorca nie zgadza się na żadne ustępstwa. W związku z faktem, iż Rzecznik nie ma instrumentów prawnych, aby wymusić na przedsiębiorcy uznanie roszczeń konsumenta, jedyną możliwością wyegzekwowania praw konsumenta staje się droga sądowa. W takich przypadkach proponujemy konsumentom napisanie pozwu. W roku 2015 sporządzono 57 pozwów na łączną kwotę około 120 tys. zł. Sporządzono także 16 innych, aniżeli pozwy, pism procesowych, między innymi sprzeciwy od nakazu zapłaty na kwotę ponad 14 tys. zł.

Pozwy lub inne pisma procesowe sporządzono na przykład w sprawach:

RK.732.00009.2015 sporządzono pozew o zapłatę na kwotę 36,99 zł.
RK.732.00031.2015 sporządzono pozew o zapłatę 3363,12 zł. w związku z usługą turystyczną
RK.732.00108.2015 sporządzono sprzeciw od nakazu zapłaty w sprawie telekomunikacyjnej
RK.732.00133.2015 sporządzono pozew o zapłatę 1440 zł. z tytułu sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa
RK.732.00194.2015 sporządzono dwa egzemplarze pozwu na kwoty 3123 zł oraz 4632,10 zł.
RK.732.00323.2015 sporządzono pozew o zapłatę na kwotę 14 570 zł.
RK.732.00418.2015 sporządzono pozew o zapłatę na kwotę 7232,48 zł.
RK.732.00428.2015 sporządzono pozew o zapłatę na kwotę 5449 zł.

Należy zwrócić uwagę, że w przypadku poinformowania o konieczności wniesienia powództwa do sądu, wielu konsumentów rezygnuje z takiej formy dochodzenia swoich praw. W 148 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 konsumenci 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 rękojmi 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 przepisów o rękojmi. 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, Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, Delegaturami UOKiK w Poznaniu, Wrocławiu, Europejskim Centrum Konsumenckim, Biurem Rzecznika Ubezpieczonych (Rzecznika Finansowego), Urzędem Kontroli Skarbowej, Najwyższą Izbą Kontroli - Delegaturą w Poznaniu, Prokuraturą Okręgową w Gdańsku oraz Komisariatem Policji w Swarzędzu. Rzecznik wziął także udział w posiedzeniu Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów. Łącznie było to 36 spraw.

Dwie sprawy dotyczyło zawiadomienia UOKiK podstawie art. 100 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. poz. 184 ze zm.), o możliwości stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez przedsiębiorców:

RK.1511.00009.2015 – Linea Sp. z o.o.

RK.1511.00029.2015 – Polkomtel Sp. z o.o.

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

W 2015 r. Rzecznik wytoczył 8 powództw, a ponadto przygotował i przekazał konsumentom do wykorzystania także 73 pism procesowych (w tym pozwы lub np. sprzeciwy od nakazów zapłaty).

Powództwa wytoczono w sprawach:

RK.750.00001.2015 o 176,80 zł.

RK.750.00002.2015 o 700 zł.

RK.750.00003.2015 o 2590 zł.

RK.750.00004.2015 o 1599 zł.

RK.750.00005.2015 o 3370 zł.

RK.750.00008.2015 o 1500 zł.

RK.750.00009.2015 o 2260 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 16 razy udzielał wypowiedzi i przekazywał informacje dla prasy, a także radia i telewizji (TVP Oddział Regionalny w Poznaniu, TVP Info, Polsat, Telewizja STK, Radio Merkury, Gazeta Prawna, Głos Wielkopolski, Informator Mosiński, Magazyn My 50+, portale internetowe).

Działalność ta zaowocowała 7 notatkami, wypowiedziami i tekstami prasowymi.

W roku 2015 oprócz edukacji konsumenckiej prowadzonej z wykorzystaniem mediów i prasy, Rzecznik przeprowadził również prelekcję dla uczniów Zespołu Szkół nr 1 w Swarzędzu, a także dla uczestników konferencji „Świadomy Konsument”, podczas odbywających się na Międzynarodowych Targach Poznańskich targów BUDMA.

Jak w 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 24 uczniów z 5 szkół prowadzonych przez Powiat.

7. *Podejmowanie działań wynikających z:*

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

Wytoczono 1 powództwo przeciwko Linea Sp. z o.o.

RK.0750.00007.2015

- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

Powództw nie wytaczano.

- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym

Wytoczone w 2014 roku powództwa przeciwko Getin Noble Bank SA są w toku.

- 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)

Nie przedstawiono istotnego poglądu dla sprawy.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

Pośród wielu możliwych zmian przepisów konsumenckich UOKiK powinien rozważyć możliwość ujednolicenia terminu do odstąpienia od umowy wynikającego z art. 27 ustawy o prawach konsumenta 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827 ze zm.) - 14 dni i art. 56 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne - Dz.U. z 2014r., poz. 243 ze zm. - 10 dni. Sprzeczność tych terminów wynika jak się wydaje z niedopatrzenia ustawodawcy, który uchwalając ustawę z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827 ze zm.) nie dokonał nowelizacji art. 56 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego. W związku z tym powstaje wątpliwość, czy ustawa o prawach konsumenta uchyliła w sposób dorozumiany ww. przepis Prawa telekomunikacyjnego na zasadzie *lex posterior derogat legi priori*, czy też zgodnie z regułą kolizyjną *lex posterior generalis non derogat legi priori speciali*, uznać należy, że to termin 10 dni dla stanów faktycznych opisanych w art. 56 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego jest obowiązujący. Gdyby przyjąć takie rozumowanie, może okazać się, że Polska w zakresie usług telekomunikacyjnych nie wdrożyła należycie przepisów dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

a/ Rzecznicy powinni zostać wyposażeni wprost przez ustawę w możliwość występowania w sprawach konsumenckich do ubezpieczycieli i banków obecna regulacja, nie wskazująca rzeczników jako podmioty uprawnione do wystąpień wobec tych podmiotów powoduje niekiedy brak możliwości uzyskania informacji i wyjaśnień od tych przedsiębiorców, którzy zasłaniają się tajemnicą bankową i ubezpieczeniową.

b/ Ponadto rzecznicy nie zostali wprost wyposażeni w kompetencję do żądania od przedsiębiorców przedstawienia kopii dokumentów. W związku z tym zdarza się, że przedsiębiorcy zasłaniają się tą okolicznością i odmawiają przekazywania ww. dokumentów. Nie ułatwia to pracy rzecznika i pośrednio wpływa na niższy poziom ochrony i pomocy konsumentów.

c/ Rzecznicy powinni także być wyposażeni w realne sankcje wobec podmiotów, które uchylają się od przedstawienia rzecznikowi żądanych informacji i wyjaśnień, zgodnie z art. 42 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r., poz. 184 ze zm.). Sankcja nakładana w drodze postępowania w sprawach o wykroczenia tylko wobec przedsiębiorców prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą nie jest sankcją właściwą (art. 114 ust. 1 ww. ustawy). Należy rozważyć możliwość przeniesienia wskazanej odpowiedzialności przedsiębiorców z prawa karnego do dziedziny prawa administracyjnego. W sprawach takich mógłby orzekać nie sąd powszechny, ale Prezes UOKiK w drodze decyzji (analogicznie do już posiadanych kompetencji z art. 106 ust. 2 pkt 2 ww. ustawy). Geneza przepisu art. 114 ust 1 ww. ustawy nie jest do zaakceptowania. Otóż odpowiedzialność ta została skonstruowana jako odpowiedzialność karna, w której orzekają sądy powszechne, a nie jako odpowiedzialność administracyjna z Prezesem Urzędu jako organem orzekającym, tylko z tego powodu, że Prezes miał nie poradzić sobie z zalewem takich spraw zgłaszanych przez rzeczników. Wydaje się, że takie tłumaczenie nie jest zasadne. Ostatnie publicznie dostępne dane wskazują, że rzecznicy w 2013 r. złożyli ok. 1670 doniesień o naruszeniu przepisu art. 114 ust. 1. Nie jest to ilość zawiadomień, których Urząd nie mógłby efektywnie i szybko prowadzić. W sądach powszechnych (wydziałach karnych) nie ma sędziów odznaczających się należyłą wiedzą z zakresu prawa konsumenckiego i znających specyfikę pracy

rzeczników konsumentów. UOKiK zaś ma pracowników, którzy taką wiedzę i umiejętności posiadają. Ponadto poddanie odpowiedzialności przedsiębiorcy z przepisu art. 114 ust. 1 do kompetencji Prezesa pozwoli na usunięcie rozbieżności w orzecznictwie sądowym. Jedną sądy bowiem odmawiają skazywania członków zarządu lub pracowników przedsiębiorców nie będących osobami fizycznymi uznając, że przepis art. 114 ust. 1 statuuje odpowiedzialność za wykroczenie penalizuje jedynie zachowania osób fizycznych, inne zaś nie widzą przeszkód prawnych w orzekaniu o winie i karze wobec członków zarządu lub pracowników przedsiębiorców nie będących osobami fizycznymi. Takie rozbieżności w praktyce orzeczniczej nie powinny mieć miejsca w demokratycznym państwie prawnym jakim jest Rzeczpospolita Polska.

d/ Ponadto razi brak jakiejkolwiek procedury przewidzianej dla postępowań prowadzonych przez rzeczników. Sprawa powinna zostać uregulowana np. poprzez odesłanie do odpowiedniego stosowania przepisów obowiązujących Prezesa UOKiK.

e/ Należy też zastanowić się, czy nie zmienić pozycji ustrojowej Krajowej Rady Rzeczników przy Prezesie. Jej skład, sposób powoływania i kompetencje wydają się nieadekwatne do roli jaką takie ciało rangi ustawowej powinno pełnić. Rada powinna zostać poszerzona przynajmniej do 16 osób (tyle, ile jest województw), wyłaniania w bardziej „demokratyczny” sposób (wybór dokonywany przez samych rzeczników, przy ew. udziale dyrektorów delegatur), a kompetencje poszerzone. Mogłaby też być pomyślana jako reprezentacja zawodowa rzeczników konsumentów. Są to oczywiście kwestie do przedyskutowania i dogłębnego opracowania.

f/ Ustawa (np. w drodze rozporządzenia) powinna wskazywać obowiązujący wzór rocznego sprawozdania z pracy rzeczników konsumentów. Brak ujednolicenia sprawozdawczości rzeczników utrudnia pracę Urzędu, który sporządza roczne zestawienie z działań rzeczników. Utrudnia też, co za tym idzie, wyciąganie stosownych wniosków i podejmowanie adekwatnych kroków w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów na szczeblu centralnym.

IV. TABELLE

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	1702
ubezpieczeniowa	96
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	361
remontowo-budowlana	60
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	142
telekomunikacja (telefony, TV)	448
turystyczno-hotelarska	105
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	151
motoryzacja	10
pralnicza	38
timeshare	0
pocztowa	16
gastronomiczna	6
przewozowa	51
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	43
medyczna	28
wyposażenie wnętrz	4
pogrzebowa	2
windykacyjne	33
inne	108
II. Umowy sprzedaży, w tym:	2282

obuwie i odzież	732
wyposażenie mieszkania	531
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	605
komputer i akcesoria komputerowe	141
motoryzacja	188
artykuły spożywcze	27
artykuły chemiczne i kosmetyki	10
zabawki	27
inne	21
III. Umowy poza lokalem i na odległość	458

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:	191	105	64	22
ubezpieczeniowa	7	4	2	1
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	22	6	12	4
remontowo-budowlana	12	9	1	2
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	18	8	8	2
telekomunikacja (telefon, TV)	54	40	13	1
turystyczno-hotelarska	18	9	7	2
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	15	3	5	7
motoryzacja	1	1	0	0
pralnicza	10	4	5	1
timeshare	0	0	0	0
pocztowa	2	1	1	0
gastronomiczna	2	0	2	0
przewozowa	8	3	4	1
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	13	9	3	1
medyczna	2	2	0	0
wyposażenie wnętrz	1	1	0	0
pogrzebowa	0	0	0	0
windykacyjne	3	2	1	0
inne	3	3	0	0
II. Umowy sprzedaży, w tym:	239	112	113	14
obuwie i odzież	114	46	63	5
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	62	35	20	7
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	37	21	14	2
komputer i akcesoria komputerowe	11	5	6	0
motoryzacja	11	3	8	0
artykuły spożywcze	1	1	0	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	0	0	0	0
zabawki	2	1	1	0
inne	1	0	1	0
III. Umowy poza lokalem i na odległość	32	24	8	0

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

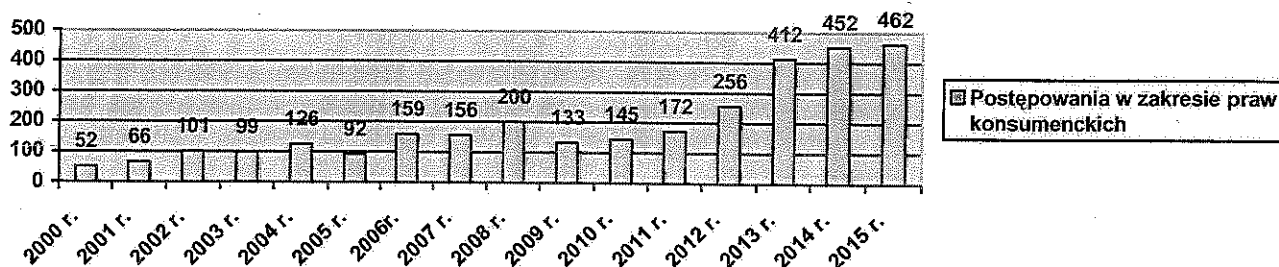
Ip.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	5	0	0	5
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	1	0	1	2
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	0	0	1	1
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-----	-----	-----	35
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-----	-----	-----	22
6.	Inne				16
	RAZEM				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

Tabela nr 4: Inne zadania:

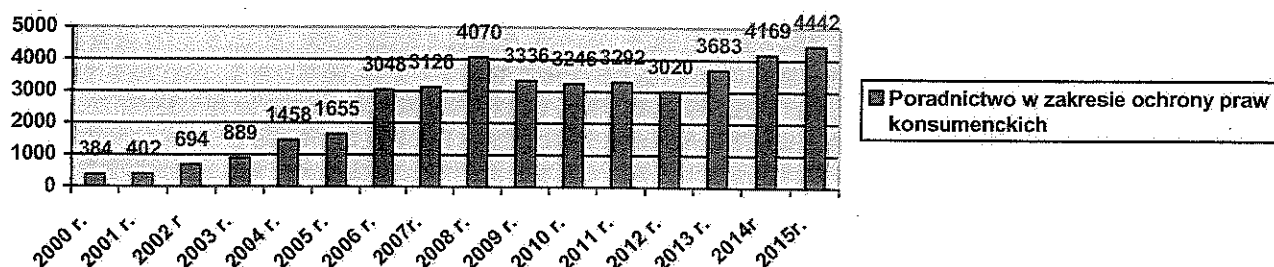
L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	1
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	0
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	0
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę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

Podsumowanie

W roku 2015 ponownie wzrosła liczba spraw pisemnych, w których została podjęta interwencja przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu. W roku 2013 ilość interwencji wyniosła 412, w roku 2014 były już 452 interwencje, natomiast w roku 2015 liczba interwencji wyniosła 462. Oznacza to wzrost o 10 interwencji. Wzrastającą liczbę spraw przedstawia poniższa tabela:



Również o 273 wzrosła liczba udzielanych porad telefonicznie, osobiście oraz pocztą elektroniczną.



Powodem wzrastającej liczby spraw pisemnych jest fakt, iż coraz więcej konsumentów jest świadomych swoich praw i nie obawia się z nich skorzystać. Również wzrastająca ilość udzielanych porad prawnych 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.

W dalszym ciągu znacząca grupa konsumentów rezygnuje z dochodzenia swoich spraw w sądzie. Często jest to spowodowane niewiedzą zasad funkcjonowania sądów powszechnych oraz związanymi z postępowaniem sądowym kosztami oraz długością postępowań. Odnotować jednak należy, że w roku 2015 wzrosła liczba przekazanych konsumentom do wykorzystania pozwów i innych pism procesowych.

Trzeba także zaznaczyć, iż wzrasta liczba interwencji w sprawach skomplikowanych, dotyczących usług bankowych, ubezpieczeniowych oraz telekomunikacyjnych. 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. Również bardzo często konsumenci nie zachowują ustawowego, 14 dniowego terminu na odstąpienie od umowy w przypadku umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. Przeoczenie powyższego terminu powoduje brak możliwości odstąpienia od umowy bez podania przyczyny i, co do zasady, nieponiesienie żadnych negatywnych, w szczególności finansowych, konsekwencji. W związku z tym bardzo trudno jest podważyć stanowisko przedsiębiorcy, ponieważ wskazuje on, że konsument zaakceptował wszelkie warunki i postanowienia umowy i nie odstąpił od niej w określonym przez prawo terminie.

W związku z powyższym w dalszym ciągu niezwykle ważne jest 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 21 marca 2016 r.

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
w Poznaniu
Marek Radwański
Marek Radwański

