

Roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu w 2016 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
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{1}{2}$ etatu
	- $\frac{2}{5}$ 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. 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 2016 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 2016 r. **4525** 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) **169** porad na **54** godzinnych dyżurach. Porady dotyczyły głównie prawa gospodarczego, prawa pracy i ubezpieczeń społecznych.

Stąd udzielono łącznie **4694** porad.

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

Nie składano wniosków.

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

W 2016 r. Rzecznik podejmował interwencje w **418** 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 74 przypadkach na kwotę ok. 34,5 tys. zł. Wymiana lub naprawa wadliwego towaru nastąpiła w 36 przypadkach na kwotę ok. 41,5 tys. zł. Po interwencji Rzecznika anulowano kary, błędnie naliczone opłaty, udzielono rabatu, przyznano odszkodowanie lub rekompensatę w 35 przypadkach w wysokości ok. 43,9 tys. zł. Po interwencjach Rzecznika konsumenci otrzymali towar, usługi lub pieniądze na łączną kwotę ponad 120 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.732.00021.2016 w której sprzedawca zwrócił kwotę 1099 zł za odkurzacz.
RK.732.00043.2016 w której sprzedawca zwrócił 269,90 zł za spodnie
RK.732.00066.2016 w której sprzedawca obniżył cenę o kwotę 1000 zł
RK.732.00165.2016 strony zawarły ugodę, na podstawie której sprzedawca zwrócił 4100 zł.
RK.732.00231.2016 w której dostawca mediów przyznał bonifikatę w kwocie 763,20 zł
RK.732.00316.2016 w której sprzedawca zwrócił 199,90 zł za sukienkę
RK.732.00400.2016 w której przedsiębiorca wypłacił odszkodowanie 1900 zł za usługi pocztowe

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

RK.732.00065.2016 w której sprzedawca wymienił na nową bransoletkę o wartości 3141 zł
RK.732.00094.2016 w której sprzedawca naprawił meble o wartości 2580 zł.
RK.732.00140.2016 w której sprzedawca naprawił drzwi o wartości 5000 zł.
RK.732.00155.2016 w której sprzedawca naprawił maszynkę do strzyżenia o wartości 49 zł.
RK.732.00175.2016 w której sprzedawca naprawił meble o wartości 1181 zł.
RK.732.00233.2015 w której sprzedawca naprawił komputer o wartości 3499 zł
RK.732.00339.2016 w której sprzedawca wymienił na nowy telefon o wartości 1619 zł.

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

RK.732.00033.2016 w której operator przywrócił korzystne dla konsumenta warunki
RK.732.00076.2016 w której operator przyznał rabat w kwocie 248 zł
RK.732.00078.2016 w której operator anulował opłatę w kwocie 566,03 zł
RK.732.00091.2016 w której operator zaproponował nową korzystniejszą dla konsumenta umowę
RK.732.00126.2016 w której operator przyznał konsumentce rabat ok. 500 zł
RK.732.00130.2016 w której operator znał odstąpienie od umowy za skuteczne
RK.732.00396.2016 w której operator anulował karę umowną w kwocie 6309,49 zł

W sporach z bankami i ubezpieczycielami pozytywnie zakończyły się sprawy:

RK.732.00057.2016 w której ubezpieczyciel naprawił laptop
RK.732.00164.2016 w której konsumentka otrzymała z ubezpieczenia nowy telefon
RK.732.00217.2016 w której zaprzestano wobec konsumenta windykcji w wysokości 17932 zł.

W innych sprawach pozytywnie zakończyły się sprawy m.in.:

RK.732.00025.2016 w której sprzedawca uznał odstąpienie od umowy za skuteczne i bezkosztowe
RK.732.00239.2016 w której dostawca mediów wystawił faktury korygujące
RK.732.00245.2016 w której organizator usług turystycznych przyznał rekompensatę w wysokości 600 zł
RK.732.00281.2016 w której sprzedawca uznał odstąpienie od umowy za skuteczne
RK.732.00369.2016 w której przedsiębiorca zwrócił opłatę wpisową za usługi edukacyjne

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 2016 sporządzono 33 pozwy i 6 sprzeciwów na łączną kwotę około 55,5 tys. zł.

Pozwy lub inne pisma procesowe sporządzono na przykład w sprawach:

RK.732.00044.2016 sporządzono pozew o zapłatę na kwotę 738 zł.

RK.732.00053.2016 sporządzono pozew o zapłatę 625 zł. w związku z odstąpieniem od umowy
RK.732.00089.2016 sporządzono pozew o zapłatę 2000 zł w związku z usługą turystyczną
RK.732.00119.2016 sporządzono pozew o zapłatę 10000 zł. w związku z usługą remontowo budowlaną
RK.732.00188.2016 sporządzono pozew o zapłatę na kwotę 2058 zł.
RK.732.00252.2016 sporządzono pozew o zapłatę na kwotę 4565,81 zł w związku z usługą turystyczną

Należy zwrócić uwagę, że w przypadku poinformowania o konieczności wniesienia powództwa do sądu, wielu konsumentów rezygnuje z takiej formy dochodzenia swoich praw. W 131 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.

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, Delegaturą UOKiK w Poznaniu, Biurem Rzecznika Finansowego oraz Okręgowym Inspektoratem Służby Więziennej w Poznaniu. Łącznie było to **27** spraw.

Dwie z tych spraw 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.1511.00014.2016 – Polkomtel Sp. z o.o.

RK.1511.00023.2016 – Jeronimo Martins Polska Sp. z o.o.

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

W 2016 r. Rzecznik wytoczył **3** powództwa, a ponadto przygotował i przekazał konsumentom do wykorzystania także **38** pism procesowych (w tym pozwy lub np. sprzeciw od nakazów zapłaty).

Powództwa wytoczono w sprawach:

RK.0750.00002.2016 o 82,50 zł.

RK.0750.00004.2016 o 280 zł.

RK.0750.00006.2016 o 415 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 **14** razy udzielał wypowiedzi i przekazywał informacje dla prasy, a także radia i telewizji (TVP Oddział Regionalny w Poznaniu, Telewizja WTK, Radio Merkury, Radio Zet Gold, Głos Wielkopolski).

Działalność ta zaowocowała **6** notatkami, wypowiedziami i tekstami prasowymi.

W roku 2016 oprócz edukacji konsumenckiej prowadzonej z wykorzystaniem mediów i prasy, Rzecznik przeprowadził również prelekcję dla uczniów Zespołu Szkół nr 1 w Swarzędzu, Liceum nr 2 w Swarzędzu, Zespołu Szkół w Bolechowie, Gimnazjum w Stęszewie, Gimnazjum w Kostrzynie, Gimnazjum w Pobiedziskach, Zespołu Szkół w Buku a także wziął udział w konferencji „Bezpieczny-Świadomy Senior organizowaną przez gminę Rokietnica.

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 22 uczniów z 4 szkół prowadzonych przez Powiat: Zespołu Szkół nr 1 w Swarzędzu, Zespół Szkół nr 2 w Swarzędzu, Zespołu Szkół w Bolechowie oraz Zespołu Szkół w Rokietnicy.

7. *Podjęcie działań wynikających z:*

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

Powództw nie wytaczano.

- *ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym*

Powództw nie wytaczano.

- *ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym*

Wytoczone w 2014 roku 2 powództwa przeciwko Getin Noble Bank SA są w toku.

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

Zawiadomień nie składano.

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

Przedstawiono w sądzie 3 istotne poglądy dla sprawy, w sprawach konsumentów przeciwko Raiffeisen Bank Polska SA, Kancelarii Prawnej Proculus Sp. z o.o., T-Mobile Polska SA.

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

1. *Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów*

- brak

2. *Wnioski dotyczące pracy rzeczników*

Po raz kolejny należy wskazać na poniższe postulaty:

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 za rok 2013 wskazują, że rzecznicy 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 sądowy. Jedną z przyczyn odmawiania 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 jakiegokolwiek 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 ujednoczenia sprawozdawczości rzeczników utrudnia pracę Urzędu, który sporządza roczne zestawienie z działań rzeczników. Utrudnia też, co za tym idzie, wyciąganie stosownych wniosków i odejmowanie adekwatnych kroków w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów na szczeblu centralnym.

Ponadto:

g/ Do uregulowania pozostaje kwestia zastępców rzecznika, względnie osoby po. Rzecznika.

IV. TABELE

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	1673
ubezpieczeniowa	118
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	201
remontowo-budowlana	63
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	203
telekomunikacja (telefony, TV)	445
turystyczno-hotelarska	122
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	134
motoryzacja	25
pralnicza	15
timeshare	2
pocztowa	22
gastronomiczna	3
przewozowa	79
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	52
medyczna	21
wyposażenie wnętrz	0
pogrzebowa	3
windykacyjne	58
inne	107
II. Umowy sprzedaży, w tym:	2421
obuwie i odzież	777
wyposażenie mieszkania	511
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	701
komputer i akcesoria komputerowe	134
motoryzacja	203
artykuły spożywcze	21
artykuły chemiczne i kosmetyki	10
zabawki	28
inne	37
III. Umowy poza lokalem i na odległość	431

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:	141	69	63	9
ubezpieczeniowa	4	2	2	0
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	11	5	5	1
remontowo-budowlana	6	2	3	1
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	18	10	7	1
telekomunikacja (telefon, TV)	51	29	22	0
turystyczno-hotelarska	17	10	6	1
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	9	3	2	4
motoryzacja	0	0	0	0
pralnicza	3	0	3	0
timeshare	0	0	0	0
pocztowa	3	1	1	1
gastronomiczna	0	0	0	0
przewozowa	7	3	4	0
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	7	2	5	0
medyczna	1	0	1	0
wyposażenie wnętrz	0	0	0	0
pogrzebowa	0	0	0	0
windykacyjne	3	2	1	0
inne	1	0	1	0
II. Umowy sprzedaży, w tym:	241	123	101	17
obuwie i odzież	121	65	51	5
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	45	22	20	3
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	38	21	13	4
komputer i akcesoria komputerowe	20	10	7	3
motoryzacja	11	3	7	1
artykuły spożywcze	0	0	0	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	1	1	0	0
zabawki	2	1	1	0
inne	3	1	2	0
III. Umowy poza lokalem i na odległość	36	25	8	3

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

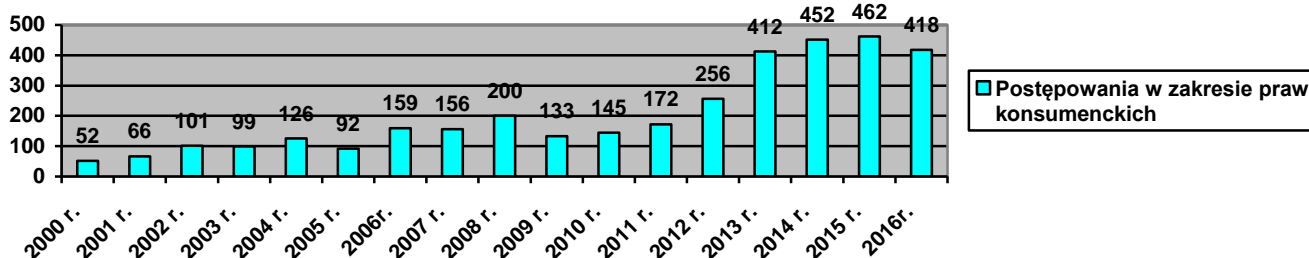
Ip.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	1	0	2	3
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	0	0	0	0
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	0	0	0	0
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-----	-----	-----	20
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-----	-----	-----	23
6.	Inne				6
	RAZEM				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

Tabela nr 4: Inne zadania:

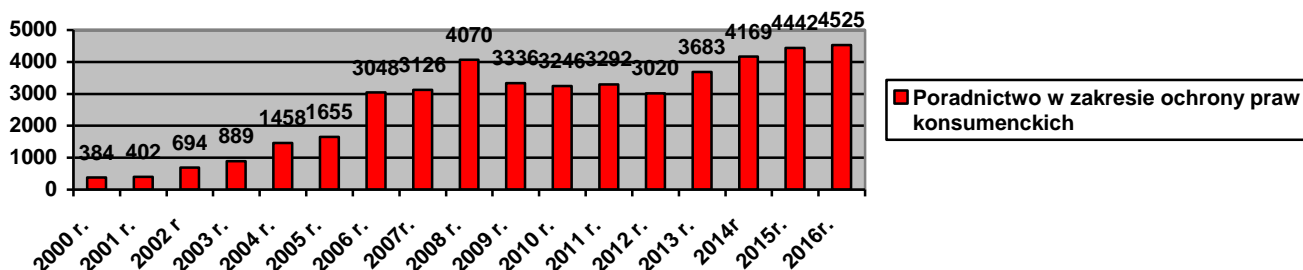
L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	0
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	0
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	0
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę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

Podsumowanie

W roku 2016 nieznacznie spadła liczba spraw pisemnych, w których została podjęta interwencja przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu. W roku 2016 Rzecznik interweniował w 418 sprawach z jakimi zgłosili się do niego mieszkańcy Powiatu Poznańskiego. Trend wpływu spraw do Rzecznika Konsumentów pozostaje wzrostowy co przedstawia poniższa tabela:



Również o 252 wzrosła liczba udzielanych porad telefonicznie, osobiście oraz pocztą elektroniczną.



Można postawić wniosek, że powodem dużej 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 upornie odmawia uznania słusznych roszczeń konsumenta.

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.

Znane jest powiedzenie, że lepiej zapobiegać aniżeli leczyć.

Pomimo postawionego wyżej wniosku, iż coraz więcej konsumentów zna swoje prawa, z posiadanego doświadczenia i wiedzy wynikającej z analizy wpływających spraw oraz problemów z jakimi zgłaszają się do Rzecznika konsumenci wynika, że w wielu przypadkach konsumentom nadal brakuje podstawowej wiedzy prawnej jak mają się zachować w sytuacji sporu z przedsiębiorcą.

Dotyczy to w szczególności konsumentów należących do starszych generacji, w szczególności osób 50+. Osoby młodsze, posiadające dostęp do Internetu mogą łatwo i szybko sprawdzić przysługujące im prawa (aczkolwiek nie niektóre strony internetowe również nie zawierają precyzyjnych informacji). Dzięki temu mogą podjąć odpowiednie i terminowe kroki w celu dochodzenia swoich roszczeń.

Osoby starsze natomiast, pozbawione dostępu do Internetu lub nie potrafiące korzystać z tego środka informacji, mają utrudniony dostęp do pozyskania informacji o swoich prawach. Powoduje to, że bardzo często nie są w stanie prawidłowo dochodzić swoich praw. Dotyczy to w szczególności tzw. umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, gdzie sprzedawcy oferują konsumentom na pokazach lub po rozmowie telefonicznej nabycie różnego rodzaju rzeczy lub usług, nierzadko w znacząco zawyżonej cenie lub też po wprowadzeniu konsumenta w błąd co do warunków zawieranej umowy.

Konsumenci pozbawieni dostępu do informacji prawnej, często nie wiedzą, że przysługuje, im co do zasady 14 – sto dniowy termin na odstąpienie od umowy bez podania przyczyny, a przedsiębiorcy często nie informują rzetelnie konsumentów (choć mają taki obowiązek) o tym prawie, a czasami wręcz zaprzeczają istnieniu takiego prawa.

Dlatego tak ważna jest edukacja społeczeństwa w zakresie przysługujących im praw i obowiązków. Im świadomość prawna obywateli będzie wyższa, tym łatwiej będzie im dochodzić swoich praw lub też wyjść obronną ręką z zawarcia bardzo niekorzystnej umowy.

Poznań, dnia 24 marca 2017 r.