

Załącznik do Uchwały Nr XLII/289/2002 Rady Powiatu Poznańskiego z dnia 9 kwietnia 2002 r.

Roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu w 2001 roku. Rok 2001 był kolejnym rokiem działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu. Rzecznik rozpoczął swoją działalność 17 stycznia 2000 roku. Zagadnieniem podstawowym w pracy rzecznika jest zaistnienie w świadomości społeczności lokalnej. Celem tego nie można osiągnąć bez współpracy z mediami - prasą, radiem i telewizją. Dlatego duże znaczenie przywiązuję do stałej obecności w mediach. W minionym roku 18 razy udzielałem wypowiedzi i przekazywałem informacje dla prasy, m. in. dla Gazety Poznańskiej, Głosu Wielkopolskiego i Gazety Wyborczej. Częstość właśnie po poruszeniu przez mnie danego tematu w mediach, konsumenci zaczynają się zwracać z pytaniami. Cztery razy uczestniczyłem w telefonicznym dyżurze redakcyjnym w redakcji gazet, podczas którego odpowiadałem na pytania czytelników. Efektem mojej współpracy z prasą jest 30 notatek, wypowiedzi i tekstów, jakie ukazały się w 2001 roku. Oprócz kontaktów z prasą występowałem 6-krotnie w radio i 2-krotnie w telewizji lokalnej.

Edukacja konsumenta

Zgodnie z założeniami ustrojowymi zadaniem rzecznika jest nade wszystko szeroko pojęta edukacja konsumenta. Oprócz edukacji prowadzonej w mediach, w 2001 roku prowadziłem prelekcje dla uczniów szkół średnich na terenie Powiatu. W skondensowanej, ale przystępnej formie przedstawiałem młodzieży podstawowe zagadnienia związane z rękojmią, gwarancją i sprzedażą na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa. Zajęcia spotykały się z przychylnym przyjęciem. Młodzież po zakończeniu lekcji zadawała pytania i zwracała się z problemami, co dowodzi, że przekaz trafiał w ich potrzeby. Prelekcje przeprowadziłem w liceach ogólnokształcących w Kórniku, Pobiedziskach, Puszczykowie, a także w zespołach szkół ogólnokształcących i zawodowych w Mosinie i w Owińskach.

Zadaniem rzecznika jest również wprowadzanie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych. Czyniąc zadość temu obowiązkowi dyrektorom szkół naszego Powiatu przedstawiłem zasady prawa ochrony konsumentów obowiązujące w Polsce, zaopatrzyłem ich także w komplet odpowiednich materiałów do wykorzystywania w bieżącej pracy z młodzieżą. Edukacji konsumenckiej poświęcone było także spotkanie z mieszkańcami Kórnika, a dotyczyło ono planowanej budowy hipermarketu w Gądkach. Edukacja konsumenta to także kolportaż ulotek i innych wydawnictw popularyzujących prawa konsumenckie.

Poradnictwo w zakresie ochrony praw konsumenckich.

Zdecydowana większość spraw prowadzonych przez rzecznika to porady, zarówno osobiste, jak i telefoniczne udzielane w siedzibie Starostwa Powiatowego. Udzieliłem ich w 2001 roku 402.

Tematyka poruszana przez konsumentów jest bardzo szeroka.

Tradycyjnym problemem są reklamacje wad obuwia. Konsumenci skarżyli się w tych sprawach 39 razy. Dużym problemem dla konsumentów staje się udział w systemach konsorcyjnych (systemy argentyńskie). Konsumenci zawierają umowy w systemie argentyńskim często nie czytając, ani nie rozumiejąc długiego, napisanego skomplikowanym językiem dokumentu. Ponadto mam sygnały, że przy zawieraniu umowy konsumenci zostali wprowadzeni w błąd obietnicą szybkiego i określonego co do terminu przydziału produktu. W sprawach konsorcjów radziłem 32 razy. 29 skarg dotyczyło sprzętu RTV, komputerów, aparatów fotograficznych i kamer. W 20 sprawach problemem dla konsumentów były wady sprzętu AGD. 16 razy udzielałem informacji dotyczących ubezpieczeń, zarówno na życie, jak i majątkowych. Rok 2001, będący kolejnym rokiem obowiązywania przepisów o umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość przyniósł także 15 pytań dotyczących prawa odstąpienia od tych umów w 10-dniowym terminie. Niestety konsumenci często nie wiedzą, że prawo to przysługuje tylko w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i zawieranych na odległość, uważając że uprawnienie takie przysługuje przy umowach zawieranych w sklepie (lokalu handlowym). Być może spowodowane jest to tym, że w poprzednim systemie istniały przepisy pozwalające na odstąpienie od umowy zawartej w jednostce handlu uspołecznionego w terminie 5 dni od zawarcia umowy. Należy przypomnieć, że przepisy uprawniające do odstąpienia od umowy zawartej w sklepie nie obowiązują już od pięciu lat. O te zagadnienia pytało 9 konsumentów. Po 13 pytań dotyczyło niesprawnych telefonów i wadliwie wykonanych okien i drzwi. 10 razy konsumenci skarżyli się na operatorów sieci telefonii komórkowych i stacjonarnych. Po 9 skarg dotyczyło wad samochodów i wad mebli. 8 razy

odpowiadałem na pytania dotyczące usług bankowych. Po 7 skarg dotyczyło telewizji kablowej i platform cyfrowych; dostaw elektryczności, ciepła i gazu oraz wad odzieży. 6 spraw dotyczyło jakości usług remontowo – budowlanych. Po 4 skargi dotyczyły wad budynków, wadliwie wykonanych usług pralniczych i obrotu wekslowego. Trzy pytania dotyczyły usług komisowych, usług turystycznych, uprawnień ochrony sklepu wobec konsumenta, wad wózków dziecięcych, wad żywności oraz możliwości reklamowania rzeczy bez paragonu czy innego dowodu zakupu. Dwukrotnie konsumenci mieli wątpliwości związane z umowami timesheringowymi i skupem opakowań zwrotnych. Pozostałe sprawy dotyczyły innych zagadnień. Najczęściej konsumenci pytali ogólnie o uprawnienia z tytułu gwarancji i rękojmi, terminy gwarancji i rękojmi i wzajemny stosunek pomiędzy tymi reżimami odpowiedzialności za wady rzeczy sprzedanej. Ponadto co wtorek dyżuruję udzielając porad poza Starostwem, w Poznańskim Ośrodku Wspierania Przedsiębiorczości. Plonem tej pracy są 132 udzielone porady. Łącznie udzieliłem 534 porady.

Inne formy pomocy prawnej w zakresie ochrony praw konsumenckich.

W grupie tej klasyfikuję sprawy wpływające do rzecznika na piśmie. W 2001 roku było to 67 spraw. Siedem spraw dotyczyło udziału konsumentów w konsorcjach zarówno samochodowych, jak i finansowych (system argentyński). W jednej ze spraw konsument otrzymał zwrot całej wpłaconej kwoty – 3610,16 zł. W innej konsument już odzyskał około 23000 zł z wpłaconych 28000 zł. W pozostałych sprawach wyjaśniłem konsumentom, jakie środki prawne im przysługują. Cztery sprawy dotyczyły reklamacji obuwia. Jeden konsument otrzymał zwrot 88, 65 zł za wadliwe buty wędkarskie, a konsumentce zaproponowano 20% obniżenia ceny obuwia sportowego. Również w 4 wypadkach konsumenci skarżyli się na jakość usług remontowo- budowlanych. Także 4 skargi dotyczyły jakości sprzętu AGD. W jednej z tych spraw gwarant naprawił kabinę natryskową. W innej sprzedawca załatwił reklamację akcesoriów łazienkowych zgodnie z życzeniem konsumentki. W następnej serwis naprawił pralkę Wihropool. Trzy sprawy dotyczyły ubezpieczeń – polisy posagowej i ubezpieczenia Auto Casco. Po 2 skargi dotyczyły działalności developerów, jakości drzwi i okien, sporów z zarządcą nieruchomości, wad komputerów i usług pralniczych. Pozostałe sprawy dotyczyły innych zagadnień. W jednej sprawie doprowadziłem do zwrotu 1040 zł konsumentce, która odstąpiła od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Na skutek mojej interwencji gwarant naprawił instalację gazową wartą około 13000 zł. W innej sprawie serwis naprawił konsumentce zepsutą maszynę do szycia. Również korzystnie zakończyła się reklamacja wad płaszcza damskiego. Konsumentka odzyskała 476 zł. Z korzyścią dla konsumenta zakończył się spór z zakładem jubilerskim. Konsument odzyskał 100 zł wpłaconego zadatku. 6 spraw rozpoczętych w 2001 roku nie zostało jeszcze zakończonych. W jednej sprawie zwrócił się do mnie o pomoc przedsiębiorca. Zgodnie z obowiązującymi rzeczników konsumentów przepisami odmówiłem mu udzielenia pomocy prawnej. W sytuacji, kiedy polubownie nie można rozwiązać sporu konsumenta z przedsiębiorcą, konsument zostaje poinformowany o swojej sytuacji prawnej i właściwych środkach prawnych. Sześć spraw wniesionych było jedynie do wiadomości rzecznika, bez woli po stronie konsumenta prowadzenia postępowania. Ponadto według właściwości przekazałem innym rzecznikom konsumentów 11 spraw.

Sporządzanie pism procesowych i udział w sprawach sądowych

W omawianym okresie w pięciu sprawach sporządziłem dla konsumentów pozwy. W dwóch z tych spraw konsumenci już odzyskali swoje pieniądze. Jedna sprawa dotyczyła polisy posagowej; konsumentce wypłacono 4000 zł. W następnej sprawie – sporze z developerem konsumentka odzyskała 22103,16 zł. W kolejnej sprawie konsumentowi dokonano naprawy gwarancyjnej pralki, przy czym wcale nie musiał wytaczać powództwa. Gwarant zgodził się pełnić swoje świadczenie dobrowolnie, nie ryzykując wdawania się w spór sądowy. Korzystnie dla konsumentów skończyły się również sprawy, w których sporządzałem pozwy jeszcze w 2000 roku. Jedna z konsumentek, której wadliwie zamontowano instalację gazową w samochodzie uzyskała korzystne orzeczenie opiewające na kwotę 2501 zł; konsumentka odzyskała już większość pieniędzy. W sprawie, która dotyczyła wad fizycznych roweru sąd zasądził na rzecz konsumenta 495 zł, a pozwana spółka pieniądze zwróciła. W innej ze spraw (nienależyte wykonanie dzieła – tarasu) konsumentka odzyskała 2500 zł. Korzystając ze swoich uprawnień w 2001 roku czterokrotnie wytaczałem powództwa na rzecz konsumentów. 3 z nich zakończyły się pomyślnie. W jednej sprawie sąd zasądził na rzecz konsumenta kwotę 650 zł. W dwu innych konsumentka uzyskała 799,10 zł i 400,90 zł; obie kwoty zostały wyegzekwowane przy pomocy komornika. Jedna ze spraw jest jeszcze w toku. Ponadto od 2000 roku toczy się sprawa z

powództwa konsumenta przeciwko ubezpieczycielowi o wypłatę ubezpieczenia AC, do której wstąpiłem i działałem w charakterze strony.

Zawiadamianie organów ścigania o popełnieniu przestępstwa

W roku 2001 trzykrotnie zawiadamiałem prokuraturę o popełnieniu przestępstwa oszustwa na szkodę konsumentów. Sprawy dotyczyły udziału w systemach argentyńskich. W dwu z nich prawdopodobnie doszło do naruszenia przepisów ustawy Prawo bankowe.

Nieuczciwa konkurencja i klauzule abuzywne

W mojej działalności występuję do przedsiębiorców z wezwaniami do zaniechania stosowania czynów nieuczciwej konkurencji oraz klauzul abuzywnych. Na moje wezwanie do zaniechania stosowania w regulaminie wydawania i używania karty PKO VISA CLASSIC klauzul abuzywnych PKO BP S.A. przyznało, że część kwestionowanych zapisów powinno zostać zmienionych, tak aby stały się bardziej jasne i jednoznaczne dla konsumentów. Jeden z hipermarketów przyznał, że interesy konsumentów mogły zostać narażone lub zagrożone na skutek różnicy cen pomiędzy drukowaną ofertą, a ceną zapisaną w pamięci kas fiskalnych i skorygował swój błąd. Sklep z odzieżą, który błędnie informował konsumentów o ich uprawnieniach wypływających z rękojmi za wady fizyczne rzeczy sprzedanej po moim wezwaniu wycofał się ze swoich działań. Platforma telewizji cyfrowej zadeklarowała, że zmieni zapisy regulaminu usług zgodnie z moimi propozycjami.

Wystąpienia do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

W 2001 roku dwukrotnie występowałem do Prezesa UOKiK – Delegatury w Poznaniu o zbadanie legalności działań przedsiębiorców. Jedna sprawa dotyczyła działań Telekomunikacji Polskiej S.A., a druga działań jednej z Gmin naszego Powiatu. Prezes Urzędu nie dopatrzył się w działaniach tych podmiotów nadużywania pozycji dominującej na rynku i nie wszczął postępowania antymonopolowego. W pracy rzecznika ważna jest stała współpraca zarówno z innymi rzecznikami, jak i instytucjami i organizacjami zajmującymi się ochroną praw konsumentów. Dlatego utrzymuję stałe kontakty z Miejskimi Rzecznikami Konsumentów w Poznaniu i Gorzowie Wielkopolskim, a także z Powiatowymi Rzecznikami Konsumentów w Gostyniu, Gnieźnie i Wągrowcu. Ponadto mogę liczyć na informacje i pomoc ze strony Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Poznaniu i Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Inspekcji Handlowej, a także Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i to zarówno Delegatury w Poznaniu, jak i Departamentu Polityki Konsumentckiej w Warszawie oraz Urzędu Regulacji Energetyki – Zachodniego Oddziału Terenowego w Poznaniu. Mogę również liczyć na życzliwe zainteresowanie i wsparcie ze strony Poznańskiego Klubu Federacji Konsumentów i Stowarzyszenia Konsumentów Polskich w Warszawie. W 2001 roku uczestniczyłem jeden raz w spotkaniu rzeczników konsumentów województwa lubuskiego, uczestniczyłem także w pracach komisji konkursowej miejskiego finału konkursu wiedzy konsumenckiej uczniów szkół średnich w Gorzowie Wielkopolskim. Brałem także udział w Forum Powiatowych Rzeczników Konsumentów zorganizowanym przez Związek Powiatów Polskich w Warszawie. W 2001 roku prowadziłem rutynową wewnętrzną korespondencję z komórkami organizacyjnymi Starostwa Powiatowego, a jeden raz odpowiadałem na zapytanie radnego powiatowego zgłoszone na sesji Rady Powiatu. Podsumowując należy stwierdzić, iż liczba zgłaszanych spraw i ich rodzaj wskazują na to, że instytucja rzecznika konsumentów jest potrzebna i przydatna. Korzystają z niej zarówno konsumenci, jak i sam rzecznik, bowiem różnorodność problemów z jakimi spotykam się powoduje, że poszerzam swoją zawodową wiedzę.