

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kielcach za rok 2008

Zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów

W myśl art. 4 ust. 1 pkt 18 Ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym, Powiat wykonuje zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie ochrony praw konsumentów.

Na mocy 39 ust. 1 Ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów.

Jak stanowi art. 42, ust. 1 Ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, do obowiązków Powiatowego Rzecznika Konsumentów należy w szczególności:

- 1) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 2) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 3) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- 4) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- 5) wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Ponadto Rzecznik Konsumentów może występować z powództwem cywilnym na rzecz konsumentów, jak również wstępować za ich zgodą, do już toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Należy także dodać, iż Rzecznik Konsumentów w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym

W roku 2008, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kielcach, realizował postawione przed nim zadania w sposób następujący:

I. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz udzielanie i informacji prawnej.

Z roku na rok wzrasta wśród konsumentów świadomość przysługujących im praw. Coraz częściej decydują się na konfrontację z przedsiębiorcami łamiącymi przepisy prawa. Zapewne jest to zasługa osób, instytucji oraz organizacji społecznych działających na ich rzecz. Oprócz akcji informacyjnych, zapewniają one pomoc prawną i procesową. Wśród tych osób, szczególnie dużą rolę odgrywa Rzecznik Konsumentów. To na nim spoczywa obowiązek występowania z interwencjami na rzecz konsumentów. Olbrzymią większość spraw udaje się zakończyć na drodze polubownej, wywierając korespondencyjnie presję prawną. Jednak niekiedy zaistniały spór między konsumentem a przedsiębiorcą, trzeba rozstrzygnąć na drodze sądowej.

Liczba porad *stricto* konsumenckich, udzielonych w 2008 roku, wyniosła 429 (dla porównania w roku 2007 było ich 324,). Stanowi to istotny wzrost (25 %) w stosunku do poprzedniego roku. Ujawnia to wciąż zwiększającą się społeczną potrzebę w przedmiocie uzyskiwania bezpłatnej informacji prawnej. Fakt ów potwierdza chociażby ostatni raport Komisji

Europejskiej, w którym odnotowuje się w ostatnich dwóch latach wzrost liczby konsumentów, którzy doświadczyli problemów z dostawcą internetu, telekomunikacji oraz poczty, aż o 81%.

Zakres spraw z którymi konsumenci zwracali się do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kielcach był bardzo zróżnicowany. Najwięcej było porad dotyczących sprzedaży RTV i AGD oraz związanych z zakupem obuwia.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie odmawiał też pomocy prawnej, w sprawach wykraczających swym zakresem tematycznym poza poradnictwo konsumenckie. Charakter tych spraw był bardzo zróżnicowany. Nie ujęto tego jednak w przedmiotowym zestawieniu.

Struktura udzielanych bezpłatnie porad, w zakresie ochrony interesów konsumentów kształtowała się w 2008 roku następująco:

Przedmiot sprawy	Udzielone porady			Ogółem
	telefoniczne	osobiste	Pisemne (wystąpienia)	
I. Usługi, w tym:				
bankowe	10	13	5	27
ubezpieczeniowe	4	18	2	24
inne finansowe		7		7
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	24	7	9	40
motoryzacyjne (serwis)	3			3
turystyczne i hotelarskie	10	6		16
pralnicze	3	2		5
remontowo - budowlane	3	10	1	14
pocztowe	1	3		4
medyczne		2		2
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)		5	1	6
komunikacyjne	2	2		4
transportowe	2			2
krawieckie		2		2
Inne	10	20	2	22
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	7	2	2	11
sprzęt RTV i AGD	37	8	2	48
sprzęt komputerowy	5			5
odzież	9	4		13
obuwie	25	12	12	49
samochody i akcesoria	20	7		27
materiały budowlane	16	12	10	38
kosmetyki	4	1		5

sprzęt sportowy		1		1
sprzęt rehabilitacyjny		1		1
art. spożywcze		2		2
biżuteria	2	1		3
zwierzęta		2		2
telefony komórkowe	10	6		16
Inne	18	6	1	25
III. Umowy poza lokalem i na odległość	3	2		5

II. Występowanie do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

W przypadku, gdy w opinii Rzecznika Konsumentów, udzielenie konsumentowi samej porady mogło okazać się niewystarczające, występował korespondencyjnie do przedsiębiorcy. W pismach wskazywał, gdzie zostały naruszone prawa konsumenta, wzywając jednocześnie przedsiębiorcę do podjęcia właściwych działań. Rzecznik Konsumentów odnotował ogółem 65 spraw, w tym 47 wystąpień. 18 spraw z uwagi na brak właściwości miejscowej lub rzeczowej zostało przekazanych do innych instytucji. Na dzień 17 lutego 2009 r., stwierdzono: 38 spraw pozytywnie zakończonych, negatywnie 4, 4 były w toku, a 1 została wycofana na prośbę konsumenta. Znamiennym jest, iż wskaźnik spraw pozytywnie zakończonych wyniósł 90% ogólnej ich liczby. Świadczy to o dużej skuteczności Rzecznika Konsumentów. Wskaźnik ten byłby jeszcze większy, gdyby niektórzy konsumenci nie wprowadzali Rzecznika Konsumentów w błąd co do stanu faktycznego w ich indywidualnych sprawach.

Struktura pisemnych wystąpień do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów, w 2008 roku kształtowała się następująco:

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:				
bankowe	5	3	2	
ubezpieczeniowe	2	2		
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	9	5	1	3
remontowo - budowlane	1			1 (wycofana przez konsumenta)
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	1	1		
Inne	2		1	1
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	2	2		
sprzęt RTV i AGD	2	2		

obuwie	12	12		
materiały budowlane	10	10		
Inne	1	1		

Rzecznik Konsumentów udzielał najczęściej porad telefonicznie, choć i osobiście zwracało się do niego wielu konsumentów. Należy jednak podkreślić, że duża liczba spraw była przysyłana do Rzecznika drogą elektroniczną. Udział procentowy tych spraw będzie z roku na rok rósł, w związku z upowszechnianiem się internetu na terenie Powiatu Kieleckiego.

Wydaje się jednak, że mogłoby być ich o wiele więcej. Pomimo szeregu kampanii medialnych, do których przyłączał się Powiat Kielecki, a mających na celu poszerzenie świadomości konsumenckiej wśród okolicznych mieszkańców, wciąż wiele osób nie zdaje sobie sprawy z istnienia osoby powołanej do ochrony ich praw tj. Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Rzecznik zarówno na łamach prasy lokalnej, jak i w radiu prowadził kampanie medialną, mającą na celu zachęcenie konsumentów do korzystania z jego pomocy. Wskazywał newralgiczne dziedziny, w których jego działania mogą okazać się pomocne.

III. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów

W sytuacjach zdecydowanie rażącego naruszenia przez przedsiębiorców praw konsumentów, Powiatowy Rzecznik Konsumentów reprezentował ich w Sądzie. W 2008 roku kontynuował proces sądowy zapoczątkowany rok wcześniej. Zakończył się on korzystnym dla konsumenta rozstrzygnięciem.

Ponadto złożono szereg zawiadomień do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Urzędu Regulacji Energetyki, o stosowaniu przez wielu przedsiębiorców, niedozwolonych postanowień umownych oraz dopuszczaniu się innych czynów nieuczciwej konkurencji.

IV. Inne działania

Celem jeszcze lepszej ochrony konsumentów, Rzecznik nawiązał współpracę z Rzecznikiem Ubezpieczonych, Panią Haliną Olendzką. Zaowocowało to podpisaniem Porozumienia w dniu 23 października 2008 r.

Rzecznik Konsumentów chcąc jak najlepiej wykonywać swe obowiązki uczestniczył w szkoleniach podnoszących jego kwalifikacje z zakresu problematyki konsumenckiej. Nawiązał tam też m.in. kontakty z członkami Rady Rzeczników Konsumentów.

Oprócz powyższych działań, Rzecznik Konsumentów zajmował się również edukacją konsumencką. Poprzez środki masowego przekazu, publiczne wystąpienia w gminach Powiatu Kieleckiego, starał się przekazać mieszkańcom jak najwięcej informacji, mogących zwiększyć ich świadomość prawną. Rzecznik Konsumentów odwiedził w tym celu następujące gminy Powiatu Kieleckiego: Raków, Łagów, Nową Słupię i Bodzentyn. Zrealizował tym samym wytyczne zawarte w art. 38 Ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Edukacja konsumencka była najczęściej adresowana do młodzieży. Większość pełnoletnich mieszkańców gmin niestety nie było zainteresowanych tą problematyką. Szkoda, bo to głównie dorośli dokonują czynności prawnych z przedsiębiorcami.

V Wnioski końcowe

Rzecznik Konsumentów niewątpliwie potrzebny jest konsumentom w dochodzeniu roszczeń w drobnych sprawach życia codziennego, o wartości przedmiotu sporu nieprzekraczającego 10.000,00 zł. Sprawy te choć drobne, to powodują u konsumentów wiele trudności. Dlatego wskazane jest istnienie takiej osoby, która rozpowszechnia świadomość prawną a oprócz tego rozwiązuje ich problemy. Duża część z tych osób zapewne nie skorzystałaby odpłatnie z pomocy profesjonalnego pełnomocnika procesowego z uwagi na duże koszty.

Poza tym konieczna jest zmiana dużej części ustawodawstwa, tak by automatycznie z mocy prawa, pewne działania przedsiębiorców, niewątpliwie naruszające interesy konsumentów, były zabronione, przepisy doprecyzowane oraz wyeliminowane luki. Instytucje, takie jak UOKiK, Prokuratura często są bezbronne w takich przypadkach i umarzają zawiadomienia. Rzecznicy Konsumentów mogą tu odegrać dużą rolę, gdyż stosując na co dzień przepisy konsumenckie, doskonale orientują się gdzie należałoby dokonać zmian. Dlatego też członkowie Rady Rzeczników Konsumentów zaproponowali Rzecznikowi współpracę w zakresie przygotowywania projektów nowelizacji.

Biorąc pod uwagę wzrost ilości spraw konsumenckich oraz przedstawione powyżej okoliczności, należałoby rozważyć możliwość zatrudniania u Rzecznika Konsumentów dodatkowego pracownika z wyższym wykształceniem prawniczym, w pełnym wymiarze czasu pracy, celem odciążenia go w pracy. Jest to praktyka powszechnie stosowana w wielu polskich miastach. W Tarnowie, Warszawie, Poznaniu itd. jest kilka osób zatrudnionych w tej komórce organizacyjnej lub w wyodrębnionym biurze. Na mocy art. 40 ust 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców i w miastach na prawach powiatu Rzecznik Konsumentów może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura. Potrzebę stworzenia całości etatu dla Rzecznika Konsumentów sygnalizował już w Sprawozdaniu za 2007 r., poprzedni Rzecznik, Pan Wojciech Chłopek, widząc ogrom spraw.

Co więcej, w niektórych aglomeracjach poszczególne osoby z komórki organizacyjnej specjalizują się w sprawach określonego rodzaju np.: w sprawach bankowych, sprzedaży konsumenckiej.

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW



Rafał Szyba