

ZARZĄDZENIE Nr 22/2013
STAROSTY OTWOCKIEGO
z dnia 25 marca 2013 r.

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Otwocku za rok 2012**

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1. Zatwierdzam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Otwocku za rok 2012.

§ 2. Wykonanie Zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

STAROSTA

Bogumiła Więckowska

S p r a w o z d a n i e

z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów

w Otwocku w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2012 r.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonując zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów, działał na mocy ustawy z dnia 16 lutego 2007r o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zm.).

Rzecznik zatrudniony był w niepełnym wymiarze godzin ($\frac{3}{4}$ etatu). Mimo, że działa na terenie powiatu liczącego powyżej 100 tys. mieszkańców, nie posiada biura i odrębnego budżetu.

W okresie sprawozdawczym do Powiatowego Rzecznika Konsumentów konsumenci złożyli łącznie 158 pisemnych skarg i próśb o udzielenie informacji lub opracowanie różnego rodzaju pism, w tym pism procesowych. Postępowania w 115 sprawach zostały zakończone, w 43 postępowanie jest w toku.

Rzecznik udzielił konsumentom 1175 informacji i porad prawnych (w tym 34 w formie pisemnej). Ich ilość w porównaniu do lat ubiegłych systematycznie wzrasta (w 2001r - 104, w 2010r - 946, w 2011r - 1123). Konsumenci zadawali pytania telefonicznie, w czasie osobistych wizyt lub korzystając z poczty, w tym elektronicznej. Tak znaczne zainteresowanie konsumentów, jak również przedsiębiorców, uzyskaniem informacji prawnych i porad w zakresie prawa konsumenckiego, powodowało, że Rzecznik przeważającą część czasu pracy przeznaczał na ich udzielanie. Mając na uwadze, iż Rzecznik jest zatrudniony jedynie na części etatu, nie jest już w stanie udzielić informacji i porad większej liczbie osób.

Zapytania konsumentów dotyczyły bardzo różnych dziedzin, np. usług remontowo-budowlanych, turystycznych, pralniczych, z zakresu telefonii stacjonarnej i komórkowej, a także windykacji, kupna butów (ich zła jakość znana jest od dawna), sprzętu RTV i AGD, komputerów i akcesoriów do nich, przedmiotów wyposażenia mieszkania, w tym mebli, jak również umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa. Zestawienie tematyczne i ilościowe przedstawiono w tabeli stanowiącej załącznik do sprawozdania.

Wobec tego, że pytania dotyczyły zagadnień nie tylko z zakresu prawa konsumenckiego, udzielenie konsumentom odpowiedzi wymagało wielokrotnie wiedzy także z innych, odległych dziedzin i to nie tylko z zakresu prawa.

W porównaniu z okresami ubiegłymi wyraźnie wzrosła wiedza konsumentów odnośnie do przysługujących im praw, zwiększyły się ich oczekiwania co do zakresu informacji udzielanej przez Rzecznika, jak również w odniesieniu do egzekwowania przez niego od przedsiębiorców zachowań zgodnych z życzeniami konsumentów, nie zawsze uzasadnionymi.

Udzielanie konsumentom informacji prawnej łączyło się z pomocą w opracowaniu projektów różnych dokumentów, w tym pism procesowych, np. oświadczeń o odstąpieniu od umów kupna-sprzedaży zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, pozwów o zapłatę, sprzeciwów od nakazów zapłaty w postępowaniu upominawczym, apelacji, a także instruktażem odnośnie do

postępowania i zachowania przed sądem. Przykładowo można podać, że Rzecznik na wniosek konsumentów opracował 13 projektów pozwów.

Podkreślić należy, iż niektórzy konsumenci w toku dochodzenia roszczeń kilkakrotnie zasięgaliby rady rzecznika, prosili o sporządzenie kolejnych projektów pism, w tym procesowych.

Wzrost świadomości prawnej konsumentów skutkuje także zwiększeniem liczby pisemnych skarg składanych przez konsumentów na sposób załatwienie ich reklamacji przez przedsiębiorców. Były one składane w sposób tradycyjny – za pośrednictwem poczty i bezpośrednio w kancelarii Starostwa, a także przy wykorzystaniu poczty elektronicznej. Podnieść należy, iż konsumenci przesyłający zapytania i skargi w formie elektronicznej oczekują, iż odpowiedź otrzymają w ciągu kilku godzin, najdalej dwóch-trzech dni. Nie jest to możliwe, bowiem, jak wspomniano, Rzecznik nie posiada biura, i wszystkie czynności, w tym techniczne, wykonuje osobiście. Często skargi przesyłane drogą elektroniczną obarczone są nadto brakami formalnymi – podpisane są tylko imieniem lub pseudonimem, autorzy nie podają adresów zamieszkania. W takim przypadku rzecznik, stosując się do wymogów Kodeksu postępowania administracyjnego, wzywał do usunięcia braków formalnych pod rygorem pozostawienia sprawy bez rozpoznania.

W 2012r konsumenci wnieśli 55 pisemnych skarg. Dotyczyły między innymi sposobu rozpatrzenia przez sprzedawców reklamacji:

- usług telekomunikacyjnych,
- butów,
- sprzętu elektronicznego,
- przedmiotów wyposażenia mieszkań,
- drzwi, płytek ceramicznych, pokryć dachów.

Rzecznik występował do przedsiębiorców z pismami przedstawiającymi stan prawny spraw i zasadność żądań konsumentów; niestety, nie wszyscy adresaci podzielili pogląd i uwagi zgłaszane przez Rzecznika.

Część skarg wnoszonych przez konsumentów nie była zasadna lub przedwczesna, co okazywało się w toku prowadzonego postępowania; składali je na podstawie subiektywnych przekonań o słuszności żądań.

Analiza skarg konsumentów prowadzi do wniosku, że w dalszym ciągu poważnym problemem jest jakość usług świadczonych przez operatorów telefonii stacjonarnej, komórkowej, wykorzystującej łącza radiowe, jakość aparatów telefonicznych komórkowych oraz mobilnych łącz internetowych, a także – w celu doprowadzenia do zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych – wprowadzanie w błąd konsumentów przez przedstawicieli różnych operatorów prowadzących działalność w stosunkowo mniejszym rozmiarze lub wykorzystywania mylnego przeświadczenia konsumentów, iż przedstawiciele ci reprezentują spółkę Telekomunikacja Polska S.A. Narastanie popularności transakcji dokonywanych przez Internet, zarówno odnośnie do kupna towarów, jak usług, skutkuje zwiększeniem się liczby skarg co do umów zawieranych na odległość. Zestawienie wystąpień do przedsiębiorców przedstawione zostało w załączniku tabelarycznym do niniejszego sprawozdania.

Podnieść nadto należy, iż w 2012r Rzecznik skierował w jednej sprawie do Urzędu Skarbowego w Zielonej Górze zawiadomienie o podejrzeniu zaistnienia przestępstwa wprowadzenia do obrotu tytoniu bez wymaganych znaków akcyzy, w dwóch sprawach – do organów ścigania zawiadomienie o podrobieniu podpisów konsumentów na umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz w jednej

– do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Warszawie uwagi odnośnie do niedostatecznego oznaczenia przez producenta składu wyrobu wędliniarskiego.

Brak budżetu stawia Rzecznika w trudnej sytuacji w razie ewentualnego przegrania procesu i konieczności pokrycia kosztów zastępstwa procesowego strony przeciwnej. Okoliczność ta ma znaczący wpływ na podjęcie przez Rzecznika decyzji o niewystępowaniu w sprawach konsumenckich na drogę sądową, jak również o niewystępowaniu do toczących się postępowań, ograniczenia się do opracowywania dla konsumentów projektów pozwów i różnego rodzaju pism procesowych.

W 2012r Rzecznik nie podejmował działań wynikających z art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 kpc w zakresie przedstawiania sądowi istotnego poglądu dla sprawy, informował jednak konsumentów o treści aktualnego orzecznictwa, treści klauzul abuzywnych i numerach za jakimi zostały wpisane do rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W okresie sprawozdawczym, z uwagi na brak takiej konieczności, Rzecznik nie występował z wnioskami w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz o ukaranie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów (art. 42 ust. 1 pkt. 3 uokik), nie podejmował działań wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym. Nie występował również z pozwami o uznanie postanowień umownych za niedozwolone.

Nadto Rzecznik, już jako osoba prywatna, prowadząc w 2012r w Warszawie, Katowicach, Częstochowie, Szczecinie, Wrocławiu i Bydgoszczy szkolenia dla pośredników w obrocie nieruchomościami, zarządców nieruchomości i rzeczoznawców majątkowych, zwracał uwagę na konieczność przestrzegania w umowach zawieranych z konsumentami postanowień art. 385¹ kc i 385³ kc, zaznajamiał słuchaczy z klauzulami abuzywnymi wpisanymi do rejestru klauzul niedozwolonych, omawiał postanowienia ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i przedstawiał problematykę związaną z naruszaniem przez przedsiębiorców zbiorowych interesów konsumentów. Na zlecenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów opracował przeznaczony dla konsumentów poradnik pt. Jak poradzić sobie na rynku nieruchomości (obejmujący zagadnienia związane z rynkiem pierwotnym i wtórnym).

Znaczne obciążenie pracą bieżącą związaną z udzielaniem bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz opracowywaniem wystąpień do przedsiębiorców, uniemożliwiło Rzecznikowi w 2012r podjęcie szerszych działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2012r, podobnie, jak w latach ubiegłych, Rzecznik brał udział w konferencjach i szkoleniach, utrzymywał kontakty z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Inspekcją Handlową.

Zdaniem Rzecznika, w miastach i powiatach liczących powyżej 100 tys. mieszkańców, miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów powinni być zatrudniani w pełnym wymiarze godzin oraz posiadać biura, w ramach którego zatrudniona byłaby w pełnym wymiarze godzin co najmniej jedna osoba posiadająca przygotowanie merytoryczne, a także mieć wydzielony budżet. W wydatny sposób poprawiłoby to nie tylko warunki pracy rzeczników, pozwoliłoby na podjęcie działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym, lecz przede wszystkim umożliwiłoby konsumentom szybszy dostęp do informacji o przysługujących im prawach, a nadto miałoby korzystny wpływ na przyspieszenie rozpatrywania wnoszonych przez

konsumantom szybszy dostęp do informacji o przysługujących im prawach, a nadto miałyby korzystny wpływ na przyspieszenie rozpatrywania wnoszonych przez konsumentów skarg, zapytań i prośb o opracowanie różnego typu pism. Dający się zauważyć wzrost świadomości konsumenckiej w pełni uzasadnia pogląd, że ilość skarg wnoszonych przez konsumentów będzie nie tylko szybko rosła (zwłaszcza zgłaszanych za pośrednictwem poczty elektronicznej), lecz także dotyczyć będzie wielokrotnie skomplikowanych spraw, w których dotychczas korzystano z pomocy adwokatów i radców prawnych.

Otwock, dnia 22 marca 2012r

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
mgr Anna Jackowska

Załącznik:

- zestawienie tabelaryczne

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2012R.
Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów w Otwocku

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	503
ubezpieczeniowa	15
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	16
remontowo-budowlana	93
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	72
telekomunikacja (telefony, TV)	84
turystyczno-hotelarska	37
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	15
motoryzacja	13
pralnicza	38
timeshare	
pocztowa	
gastronomiczna	
przewozowa	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	22
medyczna	
wyposażenie wnętrz	13
pogrzebowa	
windykacyjne	57
inne	28
II. Umowy sprzedaży, w tym:	494
obuwie i odzież	117
wyposażenie mieszkania	28
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	82
komputer i akcesoria komputerowe	69
motoryzacja	31
artykuły spożywcze	4
artykuły chemiczne i kosmetyki	1
zabawki	1
inne	161
III. Umowy poza lokalem i na odległość	144

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:				
ubezpieczeniowa	1			1
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	2			2
remontowo-budowlana	1	1		
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	2			2
telekomunikacja (telefon, TV)	13	4		9
turystyczno-hotelarska				
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1			1
motoryzacja	1			1
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	2			2
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne	1			1
inne	3	1	1	1
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
obuwie i odzież	5	1	2	2
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	8	2		6
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	1			1
komputer i akcesoria komputerowe	4			4
motoryzacja				
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki	1		1	
zabawki				
inne	9	1	1	7
III. Umowy poza lokalem i na odległość				

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

lp	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				0
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług				0
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone				0
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	-----	-----	-----	8
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	5
6.	Inne				0
	RAZEM				13
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				0
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				0

*Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

** Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

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	0

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW

mgr Anna Jackowska