

ZARZĄDZENIE NR 23/2014
STAROSTY OTWOCKIEGO
z dnia 27 marca 2014

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Otwocku za rok 2013**

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 2013.

§ 2. Wykonanie Zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

STAROSTA
Bogumiła Wiechowska

Sprawozdanie

z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów

w Otwocku w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2013 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 193 pisemne skargi i prośby (w 2012r – 158) o udzielenie informacji lub opracowanie różnego rodzaju pism, w tym pism procesowych. Postępowania w 137 sprawach zostały zakończone, w 52 postępowanie jest w toku, 4 skargi zostały przekazane zgodnie z właściwością miejscową.

Rzecznik udzielił konsumentom 1361 informacji i porad prawnych (w tym 51 w formie pisemnej). Ich ilość w porównaniu do lat ubiegłych systematycznie wzrasta (w 2001r - 104, w 2010r - 946, w 2012r - 1175). 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. Analiza zapytań, zwłaszcza kierowanych w formie pisemnej, wskazuje, że konsumenci w coraz większym stopniu dążą do poznania swoich praw przed zawarciem transakcji, ustalenia treści obowiązujących uregulowań prawnych, przy czym oczekują udzielenia obszernej i wyczerpującej odpowiedzi. Prowadzone w Polsce różnego rodzaju akcje, debaty, informacje zamieszczane w prasie, radiu i telewizji przyczyniają się w znaczący sposób do wzrostu wiedzy konsumentów odnośnie do przysługujących im praw. Wpłynęło to w znaczący sposób na zwiększenia się ich oczekiwań co do zakresu informacji udzielanych przez Rzecznika, jak również w odniesieniu do egzekwowania przez niego od przedsiębiorców zachowań zgodnych z życzeniami konsumentów, nie zawsze uzasadnionymi.

Zapytania konsumentów dotyczyły bardzo różnych dziedzin, np., z zakresu telefonii stacjonarnej i komórkowej, a także windykacji, kupna sprzętu RTV i AGD, komputerów i akcesoriów do nich, usług turystycznych, ubezpieczeń z funduszem inwestycyjnym, jak również umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, w szczególności na tzw. pokazach. 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.

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, a także instruktażem odnośnie do postępowania i zachowania przed sądem. Przykładowo można podać, że Rzecznik na wniosek konsumentów opracował 4 projekty pozwów.

Podkreślić należy, iż niektórzy konsumenci, dochodząc swoich roszczeń, kilkakrotnie zasięgałi 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.

Skargi, które konsumenci wnieśli w 2013r dotyczyły między innymi sposobu rozpatrzenia przez sprzedawców reklamacji:

- usług telekomunikacyjnych,
- butów,
- sprzętu elektronicznego,
- ubezpieczeń z funduszem inwestycyjnym,
- usług turystycznych,
- usług pralniczych.

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 komórkowej, wykorzystującej łącza radiowe, jakość aparatów telefonicznych komórkowych oraz mobilnych łączów internetowych, a także – w celu doprowadzenia do zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub umowy o sprzedaż energii elektrycznej - wprowadzanie w błąd konsumentów przez przedstawicieli różnych operatorów prowadzących działalność w stosunkowo mniejszym rozmiarze lub wykorzystywania mylnego przeświadczenia konsumentów, iż przedstawiciele ci reprezentują inną, większą, bardziej popularną Spółkę (np. Telekomunikację Polską S.A., PGE) Narastanie popularności transakcji dokonywanych przez Internet, zarówno odnośnie do kupna towarów, jak usług, skutkuje zwiększeniem się liczby skarg co do umów zawieranych na odległość. Poważnym problemem w 2013r było zawieranie przez konsumentów umów poza lokalem przedsiębiorstwa na tzw. pokazach. Zestawienie wystąpień do przedsiębiorców przedstawione zostało w załączniku tabelarycznym do niniejszego sprawozdania.

W skutek analizy dokumentów przedłożonych przez konsumentów oraz na żądanie Rzecznika nadesłanych przez przedsiębiorców, Rzecznik skierował wystąpienia do właściciela pralni (sprawa zakończona pozytywnie) oraz do rektora Wyższej Szkoły Teologiczno-Humanistycznej im. Mikołaja Beliny-Czechowskiego z siedzibą w Podkowie Leśnej w przedmiocie zmiany regulaminów przez usunięcie zapisów mogących zostać uznane za niedozwolone postanowienia umowne (sprawa częściowo zakończona pozytywnie, co do pozostałych zapisów trwa wymiana korespondencji).

W 2013r w jednej sprawie Rzecznik skierował do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zawiadomienie o podejrzeniu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przez stosowanie przez przedsiębiorcę we wzorcach umów zawieranych z konsumentami klauzul abuzywnych, nadto w jednej sprawie, po przeanalizowaniu skargi konsumenta, wystąpił do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Warszawie z wnioskiem o rozważenie możliwości przeprowadzenia kontroli na wskazanej stacji paliw w Otwocku.

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 2013r 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.

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 2013r podjęcie szerszych działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2013r, 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. Doraźna, czy nawet okresowa pomoc świadczona przez stażystów, osoby zatrudnione w ramach prac interwencyjnych nie jest wystarczająca z uwagi na brak u tych osób wiedzy potrzebnej w bieżącej pracy i zaprzestanie pomocy, gdy wiedzę – przynajmniej w podstawowym zakresie – uzyskają. 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 miałyby korzystny wpływ na przyspieszenie rozpatrywania wnoszonych przez konsumentów skarg, zapytań i próśb 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 wielokroć skomplikowanych spraw, w których dotychczas korzystano z pomocy adwokatów i radców prawnych.

Otwock, dnia 17 marca 2014r

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
mgr Anna Jackowska

Załącznik:

- zestawienie tabelaryczne

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2013R.
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Otwocku**

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	561
ubezpieczeniowa	14
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	12
remontowo-budowlana	90
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	73
telekomunikacja (telefony, TV)	105
turystyczno-hotelarska	41
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	17
motoryzacja	15
pralnicza	45
timeshare	
pocztowa	2
gastronomiczna	
przewozowa	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	35
medyczna	
wyposażenie wnętrz	12
pogrzebowa	
windykacyjne	68
inne	32
II. Umowy sprzedaży, w tym:	533
obuwie i odzież	127
wyposażenie mieszkania	33
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	79
komputer i akcesoria komputerowe	75
motoryzacja	28
artykuły spożywcze	7
artykuły chemiczne i kosmetyki	3
zabawki	2
inne	179
III. Umowy poza lokalem i na odległość	267

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		5
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	1	1		3
remontowo-budowlana				
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	2	1	1	5
telekomunikacja (telefon, TV)	1	1		12
turystyczno-hotelarska	2	1	1	1
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				1
motoryzacja				
pralnicza	2	1	1	3
timeshare				
pocztowa				1
gastronomiczna				
przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1	1		1
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne				
inne	2	2		1
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
obuwie i odzież	4	1	3	5
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	2	2		1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)				5
komputer i akcesoria komputerowe				1
motoryzacja				
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne	2	2		2
III. Umowy poza lokalem i na odległość				9

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 *	-----	-----	-----	3
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	
6.	Inne				2
	RAZEM				5
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

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy

1. Województwo	mazowieckie
2. Miasto /Powiat	powiat otwocki
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Anna Jackowska
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe - prawnik
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury $\frac{3}{4}$ etatu
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).	4 razy w tygodniu po 8 godzin
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. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK - okresowo
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	1 osoba

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
mgr Anna Jackowska