

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
W WĄGROWCU

*Sprawozdanie z działalności
Powiatowego Rzecznika
Konsumentów
za rok 2009*

OPRACOWAŁ:

Zbigniew Byczyński

Wągrowiec, luty 2010 r.

1. STAN PRAWNY DZIAŁANIA RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów. Podstawę prawną działalności Rzecznika Konsumentów stanowią przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.) - zwaną dalej ustawą, które m.in. określają rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów, funkcję i zadania powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Wągrowcu wykonuje swoje zadania w ramach zatrudnienia na cały etat. Biuro Rzecznika usytuowane jest w budynku Starostwa Powiatowego w Wągrowcu przy ul. Kościuszki 15 - parter budynku, pokój 7. Ustalone dni przyjęć interesantów to: poniedziałki, środy i piątki. W praktyce interesanci zgłaszający się o pomoc do Rzecznika, przyjmowani są w każdy inny dzień. Rzecznik ma zapewniony dostęp do Internetu, systemu prawnego, poczty elektronicznej oraz telefonu i faxu.

Do zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów należy:

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, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
5. prowadzenie działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym;
6. wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Rzecznik Konsumentów może w szczególności wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

W sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów rzecznik jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

Rzecznik Konsumentów realizując swoje ustawowe uprawnienia ma możliwość skierowania wniosku do sądu o ukaranie grzywną przedsiębiorcy, który narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia – art. 42 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Podstawową rolą Rzecznika jest wzmacnianie pozycji konsumenta, który w stosunkach z przedsiębiorcą wykonującym pracę zawodową, jest słabszą stroną rynku.

Wskazać należy, że w okresie sprawozdawczym, na mocy art. 52 ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. Nr 223, poz. 1458) wprowadzono zmiany w ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, na podstawie której wykonywane są zadania samorządu dotyczące ochrony konkurencji i konsumentów. Weszły one w życie z dniem 1 stycznia 2009 r. Zasadniczo treść regulacji dotyczących ochrony konsumentów jako zadania wykonywane przez samorząd nie uległa zmianie. Zauważyć należy natomiast zmianę dotyczącą samego rzecznika konsumentów.

Z rzecznikiem konsumentów stosunek pracy nawiązuje starosta lub w miastach na prawach powiatu prezydent miasta. Rzecznik konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany staroście (prezydentowi miasta). Rzecznik konsumentów, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkłada staroście (prezydentowi miasta) do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo delegaturze Urzędu.

Wykonując dyspozycję art. 43 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów przedkładam Staroście Wągrowieckiemu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku 2009.

2. REALIZACJA USTAWOWYCH ZADAŃ RZECZNIKA

2.1. W zakresie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej dla konsumentów

Podstawowym zadaniem Rzecznika jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji prawnej w zakresie obowiązujących przepisów dotyczących ochrony interesów konsumentów.

Wykonując to zadanie Rzecznik dokonuje analizy zasadności skargi lub problemu przedstawionego przez konsumenta, przedstawia konsumentowi możliwości prawne rozwiązania zgłoszonego problemu, podejmuje bezpośrednie interwencje u przedsiębiorców (telefonicznie lub osobiście), przeprowadza mediacje, sporządza pisemne wystąpienie do przedsiębiorców, kieruje konsumentów do właściwych instytucji lub organów (Inspekcji Handlowej, Urzędu Regulacji Energetyki, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznika Ubezpieczonych, Arbitra Bankowego, Prokuratury, Policji itp.) W ramach bezpłatnego poradnictwa konsumenci otrzymują wzory pism (reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od zawartej umowy) i pomoc w ich wypełnieniu, teksty aktów prawnych oraz pomoc w sporządzaniu różnego rodzaju pism do przedsiębiorców.

Łącznie z pomocy Rzecznika skorzystało w okresie sprawozdawczym 541 osób, w 270 przypadkach były to porady telefoniczne, w 252 nawiązano osobisty kontakt z biurem rzecznika, a w 19 przypadkach udzielił pisemnych wyjaśnień konsumentom. Rozpatrywane sprawy są ewidencjonowane w miesięcznych zestawieniach wg przedmiotu sprawy i stanowią podstawę do sporządzenia rocznego sprawozdania. Pełną dokumentację z danymi osobowymi konsumentów sporządza się w sytuacji oficjalnego wystąpienia Rzecznika do przedsiębiorców. Łącznie w okresie sprawozdawczym Rzecznik występował bezpośrednio do przedsiębiorców **w 81 sprawach**. W pięciu przypadkach Rzecznik otrzymał sprawy o charakterze informacyjnym od konsumentów i przedsiębiorcy. Ponadto Rzecznik sporządził w skali roku około 35 pism samym konsumentom w różnych życiowych sprawach. Tematyka oraz zakres udzielonych porad prawnych względnie informacji obejmowała generalnie naruszenie szeroko pojętych uprawnień konsumentów, co ilustruje w zakresie przedmiotowym i ilościowym poniższe zestawienie (Tab. Nr 1).

W wielu zasadnych sprawach wymagających podjęcia działań Rzecznika wystarczyła bezpośrednia telefoniczna lub osobista interwencja u przedsiębiorcy. Porady telefoniczne i osobiste nie polegały tylko i wyłącznie na wskazaniu trybu postępowania w danej sprawie lub

kierowaniu konsumenta do właściwej instytucji lecz podejmowane były działania mające na celu szybkie załatwienie sprawy poprzez nawiązanie kontaktu z przedsiębiorcą i przedstawienie mu odpowiedniej argumentacji. Takie działania interwencyjne, jak również prowadzone w tej formie mediacje z przedsiębiorcą prowadziły do korzystnych dla konsumentów rozwiązań nurtujących ich problemów.

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

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	telefoniczna	osobista	pisemna	
I. Usługi, w tym:	129	127	9	265
bankowe	8	7	2	17
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)	12	9		21
ubezpieczeniowe	8	11	1	20
telekomunikacja (telefon, internet) operatorzy stacjonarni i komórkowi	19	24	4	47
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)				
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	12	9		21
wywóz śmieci i kanalizacji	1	2		3
informatyczne	8	5	2	15
motoryzacyjne (serwis)	7	9		16
Turystyczne, hotelarskie, gastronomiczne	6	4		10
pralnicze	2	4		6
remontowo - budowlane	12	14		26
pocztowe	1	2		3
dentystyczne	1	1		2
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły	4	2		6

niepubliczne)				
komunikacyjne	1	2		3
transportowe	1	1		2
kamieniarskie	1	2		3
fotograficzne	4	3		7
krawieckie	2	1		3
windykacyjne	8	7		15
Inne	11	8		19
II. Umowy sprzedaży, w tym:	129	117	10	256
wyposażenie wnętrz	8	11		19
sprzęt RTV i AGD	14	13	1	28
sprzęt komputerowy	12	10	1	23
odzież	6	7		13
obuwie	24	17		41
samochody, motocykle i akcesoria	12	14	4	30
nieruchomości	2	2		4
materiały budowlane	15	13		28
kosmetyki		1		1
sprzęt sportowy	4	3		7
sprzęt rehabilitacyjny	2	1		3
art. spożywcze	2	2		4
biżuteria	2	2		4
zabawki	5	6		11
płyty CD, DVD	3	2		5
telefony komórkowe	11	8	3	22
Inne	7	5	1	13

III. Umowy poza lokalem i na odległość	12	8		20
Ogółem	270	252	19	541

1.1. W zakresie występowania do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów

W sprawach, które wymagały zbadania i wyjaśnienia, Rzecznik w ramach swoich ustawowych uprawnień występował do przedsiębiorców na podstawie artykułu 42 ust. 1 pkt. 3 wyżej cytowanej ustawy, w imieniu i na rzecz konsumenta o przedstawienie swojego stanowiska w przedmiotowej sprawie. Mając na względzie polubowne załatwienie sprawy, Rzecznik po przedstawieniu argumentów na podstawie zgromadzonych dowodów i materiałów, wskazywał przedsiębiorcy oczekiwany sposób załatwienia spornej sprawy z konsumentem i wnosił o jego realizację w odpowiednim terminie. Niektóre z prowadzonych spraw wymagały dużego zaangażowania ze strony Rzecznika aby poprzez stosowanie odpowiedniej i wyczerpującej argumentacji doprowadzić do pozytywnego zakończenia sporu pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą. Zdarzały się również sytuacje, w których po przedstawieniu materiałów dowodowych drugiej strony, czyli przedsiębiorcy Rzecznik rezygnował z dalszego dochodzenia roszczeń ze względu na uchybienia leżące po stronie konsumenta.

Bezpośrednio, jak podano wcześniej, do przedsiębiorców rzecznik skierował wystąpienia w 81 sprawach, zawierały one opis stanu faktycznego wynikającego z relacji konsumentów, ocenę prawną, wnioski o wyjaśnienie niejasnych kwestii oraz skonkretyzowane żądania, względnie propozycje polubownego rozwiązania sporu. W niewielu przypadkach uzyskanie pozytywnego i satysfakcjonującego konsumenta rezultatu było możliwe na skutek jednorazowego wystąpienia. Najczęściej Rzecznik zmuszony był wdawać się w polemikę z przedsiębiorcami, co wymagało kierowania dalszych pism w poszczególnych sprawach. Niektóre z takich spraw toczyły się przez dłuższy okres czasu, przy zaangażowaniu przez przedsiębiorcę fachowej obsługi prawnej. Problematyka spraw, które podejmowane były przez Rzecznika była bardzo szeroka i nie różniła się w zasadzie od lat poprzednich. Dominowały pod względem ilościowym sprawy dotyczące umów sprzedaży wszelkich towarów, w dużej mierze reklamacji obuwia, sprzętu AGD i RTV, materiałów

budowlanych oraz świadczenia szeroko rozumianych usług telekomunikacyjnych przez operatorów.

Problematykę podnoszona przez rzecznika w pisemnych wystąpieniach do przedsiębiorców ilustruje poniższa tabela (Nr 2).

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

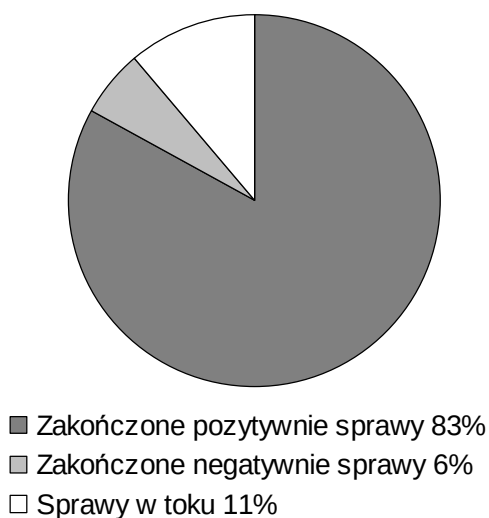
Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	42	33	3	6
bankowe (inne niż kredyt konsumencki)	4	4		
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)	5	3		2
ubezpieczeniowe	1	1		
telekomunikacja (telefon, internet) operatorzy stacjonarni i komórkowi	18	15	2	1
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	3	2	1	
informatyczne	2	1		1
turystyczne i hotelarskie	1			1
remontowo - budowlane	3	3		
medyczne	1	1		
kamieniarskie	1			1
windykacyjne	2	2		
Inne	1	1		
II. Umowy sprzedaży, w tym:	31	26	2	3
wyposażenie wnętrz	4	2		2
sprzęt RTV i AGD	7	5	1	1
odzież	1	1		

obuwie	10	9	1	
samochody i akcesoria	1	1		
materiały budowlane	3	3		
telefony komórkowe	1	1		
Inne	4	4		
III. Umowy poza lokalem i na odległość	8	8		
Ogółem	81	67	5	9

Analizując tabelę nr 2 możemy spostrzec, że najwięcej spraw było związanych z usługami, które stanowiły 42 wystąpienia Rzecznika, w tym: 33 zakończone pozytywnie, 3 zakończone negatywnie i 6 spraw w toku. Natomiast umowy sprzedaży stanowiły 31 wystąpień, w tym: 26 załatwionych pozytywnie, 2 zakończone negatywnie i 3 w toku.

Szczegółowo tabela wskazuje że w roku 2009, przedmiotem spraw które dominowały były usługi telekomunikacyjne (18 wystąpień). Kolejną sporą część wystąpień Rzecznika stanowiły umowy sprzedaży: obuwia (10 wystąpień) i sprzętu RTV – AGD (7 wystąpień).

Należy też podkreślić że skuteczność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w roku sprawozdawczym 2009 wyniosła 83%, którą należy uznać za zadowalającą. Poniższy wykres kołowy przedstawia procentową skuteczność Powiatowego Rzecznika Konsumentów:



Odnotować należy, że już na początku roku 2009 r. jedną z pierwszych spraw, którą zajmował się Rzecznik dotyczyła umowy sprzedaży obuwia. Przykład stanowi sprawa RZ/6340/01/09 w której konsument składał aż trzy reklamacje na obuwie sportowe. Konsument został zmuszony do wystąpienia na własny koszt o opinię niezależnego rzeczoznawcy obuwia, który stwierdził że *„systematyczne rozklejenie obuwia jest spowodowane wadą technologiczną – produkcyjną tkwiącą już w wyrobie nowym”* . Dzięki temu mocnemu dowodowi sprawa zakończyła się pozytywnie, przedsiębiorca zwrócił kwotę w wysokości ceny reklamowanego obuwia sportowego.

Kolejnym przykładem dotyczącym reklamacji obuwia może być sprawa RZ/6340/46/09, w której konsument szukał pomocy u Rzecznika Konsumentów, gdyż jego reklamacja została oddalona. Szybka interwencja Rzecznika wraz z fachową i rzetelną wykładnią przepisów prawnych pozwoliły zrozumieć przedsiębiorcy, że w danym przypadku nie ma racji i należy zaproponować wymianę obuwia albo zwrot gotówki.

Z kolei podejmowane działania z zakresu świadczenia usług telekomunikacyjnych wykraczały poza normy standardowych już problemów z uzyskaniem połączeń, blokad stacji telefonicznych, rozliczenia rachunków. Coraz częstsze są bowiem przypadki wprowadzania w błąd konsumentów odnośnie szczegółów oferowanych promocji przez wielu alternatywnych operatorów, m.in.: Netia, Play, Orange.

Ciekawy przypadek stanowi sprawa RZ/6340/42/09 dotycząca nienależnie naliczonej opłaty za pakiet 500 minut do Play i na stacjonarne w Ofercie Promocyjnej „Prezent na Święta”. Problem polegał na tym że konsument w celu dezaktywacji usługi musiał wysłać sms-a, mimo wykonania tej czynności otrzymał dwie faktury na których były naliczone płatności za pakiet promocyjny, który był wyłączony. Zaistniała sytuacja była uciążliwa dla konsumenta i w ocenie Rzecznika posiadała znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej, gdyż bez wątpienia wprowadzała w błąd co do oceny usługi . Podniesione argumenty i ich zasadność odniosły skutek u operatora Play.

Innym przypadkiem z sfery telekomunikacyjnej, w który Rzecznik podejmował działania w roku sprawozdawczym była sprawa RZ6340/20/09 dotycząca aktywacji usługi telekomunikacyjnej świadczonej w ofercie „U nas nic się nie marnuje”, taryfa „Lepszy telefon do wygadania”, mimo podpisania umowy konsument nie mógł z niej korzystać. W piśmie wystosowanym do Netii, Rzecznik po przeanalizowaniu szczegółowo regulaminu operatora i przytoczeniu w piśmie odpowiednich punktów regulaminu uzyskał dla konsumenta przeprosiny za niekompetencję firmy jak i również rekompensatę za brak możliwości korzystania z usługi.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik podejmował też kilkakrotnie interwencję w sprawach umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

Jako przykład może stanowić sprawa RZ/6340/65/09 w której Readeer's Digest sp. z o.o. niepokoiła niesłusznie swojego klienta żądaniem uregulowania należności za zakup produktu. W związku z powyższym Rzecznik po wysłuchaniu relacji konsumenta i sprawdzeniu dokumentów skierował pismo do firmy o wyjaśnienia. Jednocześnie podkreślił że nie jest to pierwsza skarga w tejże materii. Rzecznik wskazał, że niesłuszne jest wzywanie klienta do zapłat w sytuacji gdy on już ma uregulowaną należność, działanie to wypełnia znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej jak i też może stanowić przesłanki przestępstwa, wyłudzenia zpenalizowanego w Kodeksie karnym. Przedstawione argumenty spowodowały że Readeer's Digest sp. z o.o. postanowiła zakończyć działania windykacyjne i uznać brak jakichkolwiek zobowiązań wobec wydawnictwa ze strony konsumenta.

Następnym przykładem umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, może być sprawa RZ/6340/48/09 dotycząca odstąpienia od umów kupna kompletu pościeli i materaca. Wysoce oburzający w powyższej sprawie był fakt, że prezenter uzyskał dzięki swojej negatywnej perswazji imię i nazwisko konsumentki, która jest niewidoma i ma w dowodzie osobistym zapis, że nie posiada uprawnień do składania podpisu. Działając w imieniu poszkodowanej Rzecznik wystosował pismo, w którym potępił działania jakie stosuje firma wobec konsumentki oraz zażądał odstąpienia od umowy wynikający z przepisów prawnych. Zdecydowane działanie oraz przytoczona podstawa prawna spowodowała że firma odstąpiła od umowy.

Należy podkreślić, że na nieuczciwe działanie takich firm narażone są przede wszystkim osoby starsze, samotne zamieszkujące, które pod wpływem emocji podczas zorganizowanej wycieczki, czy pokazu podpisują umowę zarówno na zakup towaru jak i kredyt konsumpcyjny, celem sfinansowania zakupu.

Jak wynika z tabeli nr 2 znaczną grupę reklamowanych towarów stanowił też sprzęt RTV i AGD. Za przykład może posłużyć sprawa RZ/6340/54/09 w której firma odmówiła przyjęcia reklamacji pralki z powodu mechanicznego uszkodzenia. Merytoryczna interwencja Rzecznika spowodowała że firma zgodziła się na naprawę urządzenia.

Sklepy zazwyczaj kierują dochodzenie roszczeń konsumenta z reżimu gwarancyjnego, zrzucając z siebie odpowiedzialność przewidzianą ustawą konsumencką. Z kolei gwaranci i producenci winą za nieprawidłowe działanie, uszkodzenie obarczają klientów. W takich sytuacjach w trakcie udzielanych porad, Rzecznik zawsze prowadzi działania edukacyjne. Z porad Rzecznika na etapie prowadzonego postępowania reklamacyjnego często też korzystają

sprzedawcy, a niektórzy nawet sami kierują konsumentów do Rzecznika w sprawach związanych z dochodzeniem roszczeń na podstawie gwarancji.

Wystąpienia Rzecznika w zakresie usług bankowych dotyczyły: umów o kredyt konsumencki, w szczególności akceptowania przez konsumentów warunków umów kredytu bez czytania, kwestii odnoszących się do prawa odstąpienia konsumenta od umowy kredytu w terminie 10 dni, zbyt późnego szukania pomocy, najczęściej gdy sprawa była już przekazana do windykacji firmom zajmującym się odzyskaniem długów.

Za przykład może posłużyć sprawa RZ/6340/40/09 dotycząca zaległości w spłacie rat kredytu. Konsumenti twierdzili że należycie spłacali kredyt, natomiast bank wypowiedział konsumentom umowę wzywającą do spłaty należności. Po kolejnym piśmie, bank postanowił przekazać sprawę windykacji. Merytoryczna interwencja poparta przepisami prawnymi spowodowała że bank mimo swojej silnej pozycji wykazał chęć podjęcia negocjacji i możliwość podpisania umowy ugody w sprawie ratalnej spłaty istniejącego zadłużenia. Należy podkreślić, że sprawy bankowe stanowią bardzo skomplikowaną materię prawną z uwagi na to, iż banki posiadają na swoich usługach sztaby prawników, którzy tworzą skomplikowane umowy. Przebrnięcie przez nie dla zwykłego konsumenta jest niezwykle trudne. Dość często po przeanalizowaniu dostarczonych do biura dokumentów Rzecznik dochodzi do konkluzji że obwarowania prawne są na tyle silne, że konsumentowi jest trudno udzielić skutecznej pomocy.

Jednocześnie należy podkreślić że banki permanentnie powołują się w swej korespondencji na art. 105 ustawy prawo bankowe, wyjaśniając, że żądane informacje są objęte tajemnicą bankową. Sytuacja ta wydłuża procedurę, gdyż Rzecznik musi wystąpić do konsumenta o pełnomocnictwo.

Poważnym problemem dla wielu internautów w Polsce a także w naszym powiecie była sprawa portalu pobieraczek.pl. Temat został opisany w TVP w programie Ekspres Reporterów. Pomimo medialnej nagonki problem nie zniknął. Ten prowadzony przez gdańską firmę Eller Sernice S.C. portal udostępnia pliki multimedialne – głównie muzykę i filmy. I to wszystko przez 10 dni za darmo. Wystarczy tylko kliknąć myszką i w niedługim czasie otrzymamy rachunek na kwotę 94,80 zł. Taki właśnie los dotknął mieszkankę m.in. Panią Annę, która nie opatrnie zamówiła abonament w pobieraczku. Ona wraz z nią setki osób w Polsce otrzymała wezwanie do zapłaty, straszenie sądem i prokuraturą.

Mechanizm oszustwa jest prosty. W celu „testowania” przez 10 dni należy się zarejestrować na portalu podając swoje dane osobowe z adresem włącznie. W ciągu 10 dni możemy

pobierać 1GB danych i kiedy w ciągu tych 10 dni nie odstępimy od umowy „na trwałym nośniku” spółka Eller Sernice nalicza roczny abonament w kwocie 94,80 zł.

Rzeczą karygodną jest fakt takiego traktowania klientów . „Umowa” z portalem zawierana jest bowiem za pośrednictwem Internetu - w formie elektronicznej. Natomiast jej wypowiedzenie musi zostać zawarte na piśmie – trwałym nośniku. Nie może być zatem złożona w formie elektronicznej, mimo, że właśnie w takiej formie została zawarta.

W skali kraju problem ten dotknął kilka tysięcy osób, stąd sprawa jest aktualnie prowadzona również przez UOKiK w sprawach podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Powyżej wskazane przykłady nie wyczerpują szerokiego wachlarza spraw z jakimi Rzecznik spotkał się w mienionym roku. Zgłoszone przez konsumentów problemy wynikają z zawierania umów i tych na usługi remontowo budowlane, których było również stosunkowo dużo, rozpatrywane były przez Rzecznika najczęściej od zaraz a zdarzały się przypadki, że terminy się wydłużały w nieskończoność. Przykładem takim może być sprawa RZ/6340/47/09 wykonania schodów drewnianych. Postępowanie reklamacyjne polegało na odbyciu wielu spotkań, mediacji przeprowadzonych przez okres blisko pół roku, które zakończyły się ostatecznie fiaskiem. Aktualnie przygotowywane są pisma procesowe, sprawa zostanie skierowana na drogę postępowania cywilnego celem jej rozstrzygnięcia.

2.3. W zakresie wytaczania powództw sądowych i wystąpień do organów ścigania na rzecz konsumentów

W 2009 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie skorzystał z przysługującego mu prawa do wytaczania powództw na rzecz konsumentów oraz nie wstępował do toczącego się postępowania sądowego na wniosek konsumenta.

Każdorazowo, w przypadku braku możliwości polubownego zakończenia sprawy z korzyścią dla konsumenta, po wyczerpaniu przez rzecznika wszelkich pozostających w jego kompetencji działań, konsument był informowany o przysługującym mu prawie do dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego. Rzecznik oferował pomoc w napisaniu pozwu, wyjaśniał obowiązujące przepisy, procedury, udzielał informacji o kosztach sądowych. Konsumenty, jako powody zaniechania dalszego dochodzenia swoich roszczeń na drodze sądowej, argumentowali zbyt niską wartością przedmiotu sporu w stosunku do dużego zaangażowania osobistego i środków finansowych, a najczęściej subiektywną niechęcią do występowania przed sądem.

2.4. W zakresie współdziałania z instytucjami ochrony konsumenckiej

Wzorem lat ubiegłych rzecznik kontynuował współpracę i kontakty z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędem Regulacji Energetyki, Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej i Federacją Konsumentów. Pozytywnie należy ocenić również kontakty ze Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich w Warszawie.

W ramach stałych polubownych sądów konsumenckich, działających przy Inspekcji Handlowej, Rzecznik skierował do tej instytucji sprawę dotyczącą reklamacji obuwia. Niestety, aby sprawa mogła być rozstrzygana przed sądem polubownym obie strony muszą wyrazić na to zgodę. Bez tej zgody, co miało miejsce w powyższym przypadku ze strony przedsiębiorcy, przedmiotowa sprawa nie została rozpoznana. Pozostaje jedynie możliwość przekazania sprawy do sądu powszechnego, na co z kolei konsument nie wyraził zgody.

Rzecznik również w okresie sprawozdawczym 2009 wystosował dwa zawiadomienia w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów do Dyrektora Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu.

Pierwsza sprawa RZ/6340/21/09 dotyczyła zmiany oferty umowy komórkowej u tego samego operatora. Z relacji konsumenta i dostarczonych dokument wynikało że operator błędnie naliczał stawkę w oferowanym pakiecie oraz został zmanipulowany reklamą aparatu komórkowego, który miał kosztować 1 zł, a zapłacił 49.

Druga sprawa RZ/6340/36/09 dotyczyła umowy pożyczki zawartej według wzorca stosowanego przez firmę, z której wynikało że w dniu podpisania umowy należy uiścić opłatę przygotowawczą. Po wykonaniu tego zobowiązania firma zaniechała jakichkolwiek czynności. Konsument przedłożył Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów rzeczoną umowę, z której jednoznacznie wynikają naruszenia skutkujące na podstawie art. 15 ustawy z dnia 20 lipca 2001 roku o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2001, nr 100, poz.1081 ze zm.) [zwana dalej: ustawą] uznaniem *ex lege*, iż po złożeniu przez Konsumenta oświadczenia o kredycie darmowym, firmie nie należą się opłaty z tytułu kosztów kredytu należnych kredytodawcy oraz kosztów z tytułu odsetek. Analizując dostarczone dokumenty Rzecznik doszedł do konkluzji że powyższa sprawa wymaga wystosowania zawiadomienia w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów do Dyrektora

Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który postanowieniem z dnia 08.10.2009 wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik uczestniczył w kilku spotkaniach i szkoleniach:

W dniach 28-29.04.2009 r. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zorganizował szkolenie dla rzeczników konsumentów w zakresie zmian w podejściu do konsumenckiego acqusi oraz ich konsekwencji dla instytucji zajmujących się ochroną interesów konsumenta, w ramach kampanii „Od minimalnej do maksymalnej harmonizacji, konsumencki kontekst liberalizacji rynków zmonopolizowanych”. Za udział w szkoleniu Rzecznik uzyskał certyfikat.

Z kolei w dniu 01.06.2009 r. Telekomunikacja Polska S.A. wraz PTK Centertel zorganizowali cykliczne spotkanie z Rzecznikami Konsumentów, w trakcie którego zostały omówione aktualne zagadnienia związane z obsługą klientów i ofertą usługowo-produktową zarówno TP jak PTK Centertel.

Z inicjatywy Dyrektora UOKiK w Poznaniu i Inspekcji Handlowej odbyło się spotkanie w dniu 25.11.2009 w Poznaniu dotyczące m.in. postępowania mediacyjnego, korzystania z usług rzeczoznawców oraz stosowania ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.

2.5. W zakresie edukacji konsumenckiej

Rzecznik na co dzień, udzielając konsumentom pomocy prawnej, każdorazowo podejmował działania edukacyjne poprzez uświadamianie przysługujących im praw i możliwości egzekwowania obowiązujących przepisów. Ponadto wypowiadał się wielokrotnie na łamach prasy lokalnej na temat przysługujących praw konsumentom, w dochodzeniu roszczeń z tytułu nienależycie wykonanej usługi lub zakupu wadliwego towaru (Tygodnik Wągrowiecki, Głos Wągrowiecki). Z kolei w grudniowym wydaniu Wągrowieckiego Kuriera powiatowego ukazał się artykuł w ramach cyklu Poznaj Swoje Prawa pt „Kupiłem bubel i co dalej?”

Podobnie jak w latach poprzednich, Rzecznik Konsumentów sukcesywnie spotykał się z uczniami powiatowych szkół ponadgimnazjalnych, szczególnie w Zespole Szkół Ponadgimnazjalnych nr 1 w Wągrowcu, z uwagi na kształcenie w tej szkole uczniów w zawodzie przyszłego sprzedawcy. Zajęcia cieszyły się dużym zainteresowaniem młodzieży,

również Dyrekcja Szkoły wysoko oceniła współpracę z instytucją rzecznika przysyłając pisemne podziękowanie za prace w roku szkolnym 2008/2009. Podobnej treści list przekazany został za aktywny udział Rzecznika w zajęciach z młodzieżą w Tygodniu Przedsiębiorczości 2009 organizowanym przez Fundację Młodzieżowej Przedsiębiorczości. Efektem prowadzonej w szkołach działalności edukacyjnej było zorganizowanie Powiatowej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej. Finał odbył się 02 lutego 2009 r. w którym udział wzięli uczniowie szkół ponadgimnazjalnych naszego powiatu. Podkreślić należy, że w finale uczestniczyli uczniowie wszystkich szkół naszego powiatu. Łącznie w finale uczestniczyło 30 uczniów a najliczniejszą reprezentację stanowiła młodzież z ZSP nr 1 i 2 po 7 uczniów. Pierwsze i drugie miejsce zajęły uczennice z Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych nr 2 w Wągrowcu, natomiast trzecie miejsce zajęła uczennica Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych nr 1 w Wągrowcu. Wszyscy laureaci otrzymali atrakcyjne nagrody ufundowane przez Starostwo Powiatowe w Wągrowcu, przedsiębiorstwo „Agroma” i jak zawsze Pana Kotowskiego z Intermarché. Patronat medialny, podobnie jak w latach poprzednich objął „Głos Wągrowiecki”, który na swoich łamach w nr 7 zamieścił relację z przebiegu olimpiady w artykule pt „Znają swoje prawa”. Również od strony organizacyjnej przebieg olimpiady należy ocenić jako niezwykle sprawny, w czym zasługę miał gospodarz – Zespół Szkół Ponad Gimnazjalnych nr 1 w Wągrowcu. Laureaci konkursu powiatowego reprezentowali nasz powiat w finale V Wojewódzkiej Olimpiady w Poznaniu w którym najlepiej wypadła koleżanka Dandajewska Agata z Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych nr 2, zajęła miejsce 16 na 66 uczestników. Przebieg konkursy przekonuje o potrzebie kontynuowania tego przedsięwzięcia również w roku szkolnym 2009/2010 i w tym zakresie podjęto już szereg działań organizacyjnych. Finał powiatowy zaplanowano na dzień 12 marca 2010 r.

Mając na celu upowszechnienie wiedzy konsumenckiej wśród wszystkich mieszkańców powiatu na łamach „Głosu Wągrowieckiego” po raz pierwszy ukazała się w dniach poprzedzających Światowy Dzień Konsumenta Krzyżówka Konsumencka. Nagrody niespodzianki ufundowane przez Rzecznika Konsumentów wygrało 5 osób, a inicjatywa takiej formy rozrywki połączona z edukacją spotkała się z aprobatą wielu czytelników „Głosu Wągrowieckiego”, co z pewnością zobowiązuje do kontynuacji tego przedsięwzięcia w kolejnych latach.

Na koniec należy podkreślić, że Rzecznik spotykał się również ze środowiskiem emeryckim. Do bardzo owocnych należy zaliczyć spotkanie z kołami w Skokach i Łeknie.

3. PODSUMOWANIE

Podsumowując kolejny rok działalności, należy stwierdzić, że zadania samorządu w zakresie ochrony praw konsumenckich, realizowane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Wągrowcu, zostały w 2009 roku wypełnione. Instytucja ta jest niezwykle potrzebna. Optymistyczne jest, iż dzięki popularyzacji w telewizji i prasie praw konsumenta, wzrasta świadomość konsumentów w zakresie swoich praw.

Sprostanie wszystkim ustawowym obowiązkom oraz zapewnienie sprawnego i skutecznego działania, w obliczu tak różnych problemów konsumenckich, wymaga dużego zaangażowania i ciągłego doskonalenia wiedzy na tym stanowisku. Dążąc do jak najszybszego doprowadzenia do pozytywnego zakończenia sprawy, rzecznik podejmuje działania poprzez interwencję telefoniczną lub osobistą, co znacznie skraca czas rozwiązania problemu.

Spory konsumenckie rozwiązywane są na drodze negocjacji i mediacji, niejednokrotnie z udziałem rzecznika. Polubowna forma załatwiania spraw jest przyjmowana przez konsumentów i przedsiębiorców najchętniej. Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów są dobrze oceniane przez konsumentów a skuteczność w dochodzeniu roszczeń przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku urzędu. Konsumenty wyrażają swoje zadowolenie poprzez telefoniczne lub osobiste podziękowanie za pomoc w załatwieniu problemu. Zadowolenie konsumentów jest najlepszym dowodem na to, że taka instytucja jest niezwykle potrzebna i w sposób należyty spełnia swoje zadania. Powstanie tej nowej instytucji, jej dotychczasowe dokonania również w naszym powiecie przekonuje, że przyjęte rozwiązanie było uzasadnione i trafne.

Rok 2009 był szczególny z uwagi na ważną dla rozwoju polityki konsumenckiej w naszym kraju rocznicę. Obchodziliśmy bowiem 10 lecie powstania nowej w naszych warunkach instytucji jaką są Miejscy i Powiatowi Rzecznicy Konsumentów. Z własnego doświadczenia (rzecznikowania) wiem ile wysiłku i pracy trzeba włożyć, by ochrona konsumentów była skuteczna. To nie tylko walka z usługodawcą czy sprzedawcą naruszającym prawa i interesy konsumentów, ale często walka i edukacja na rzecz samego konsumenta by zechciał zrozumieć wagę własnego podpisu lub faktu, że prawo konsumenckie ma dynamiczny charakter i się zmienia.

OPRACOWAŁ

ZATWIERDZIŁ

