

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW

SPRAWOZDANIE Z PRACY

STYCZEŃ – GRUDZIEŃ 2005 r.

Sporządzono: Jastrzębie Zdrój LUTY 2006 r.

Porozumienie podpisane w 1999 r. o utworzeniu wspólnego stanowiska Rzecznika Konsumentów dla 5 jednostek powiatowych, zostało w 2005 r. zmienione.

Obecnie Rzecznik Konsumentów wykonuje swoje zadania służąc mieszkańcom Miasta Rybnika, powiatu rybnickiego oraz mieszkańcom Miasta Jastrzębia Zdroju. Zadanie to finansowane jest także w zupełności przez te trzy jednostki.

Zadania do realizacji przez Rzecznika, określone są ustawami. W szczególności powinien on:

- udzielać porad i informacji,
- występować w imieniu i na rzecz konsumentów do przedsiębiorców, podejmując w ten sposób interwencję i próbę mediacji, czyli zastępować konsumentów w sporach z przedsiębiorcami,
- udzielać pomocy w kierowaniu spraw na drogę sądową.

1. Podstawowym zadaniem rzecznika jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej.

Poradnictwo i informacja prawna to udzielanie pomocy przy rozstrzyganiu sporów pomiędzy sprzedawcą a klientem.

Zakres tematyczny wpływających skarg jest szeroki. Do Rzecznika trafiają sprawy dotyczące:

- umów kupna-sprzedaży, wykonywania usług, umów o dzieło, sprzedaż przez internet,
- pośrednictwa w obrocie nieruchomościami,
- usług turystycznych,
- o naukę w szkołach prywatnych i publicznych,
- o naukę języków obcych,
- o kredyty bankowe,
- o dostawę energii elektrycznej i gazu,
- o abonamenty telefoniczne i rozliczenia połączeń oraz promocje,
- o zaciąganie kredytów w firmach konsorcyjnych,
- o usługi pocztowe,
- o ubezpieczeniach.

Porady i informacje udzielane są telefonicznie, pocztą elektroniczną, bądź bezpośrednio osobom zgłaszającym się do biura Rzecznika.

W 2005 roku udzielonych zostało przez rzecznika 2 170 porad, o charakterze poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej z zakresu ochrony interesów konsumentów. Poprzez internet udzielono 23 porady.

W formie pisemnej poprzez wystąpienia do sprzedawców, usługodawców, wykonawców umów, producentów, Rzecznik Konsumentów załatwiał 526 spraw.

Porady telefoniczne nie ograniczały się jedynie do wskazania trybu postępowania w danym przypadku. Tutaj działanie rzecznika polegało na kierowaniu klienta do właściwych instytucji a następnie nawiązywaniu kontaktu z instytucją, w której konsument załatwia swoją sprawę.

Te rozmowy i najczęściej instruktaż rzecznika o prawach klienta i możliwościach, jakie daje mu prawo, powodowało w następstwie większą przychylność do jego sprawy. Także zagrożenie, że w konsekwencji uporu klientowi przysługuje droga sądowa, w której pomocą służyć będzie rzecznik, powodowało zmianę stanowiska. Nie załatwione w pierwszym podejściu reklamacje rozpatrywane były powtórnie.

W przypadku braku możliwości rozstrzygnięcia zasadności reklamacji sprzedawca czy usługodawca przekonywany był o możliwości skorzystania z rozpoznania sprawy przez Polubowny Sąd Konsumencki. Sprzedawcy z tej formy rozstrzygnięcia sporów korzystają. W roku 2005 przekazanych zostało do rozpatrzenia przez Polubowny Sąd Konsumencki 19 spraw.

Bezpośrednia pomoc w biurze rzecznika to najczęściej mediacje i ugody. Sprawy, w których każda ze stron przedstawia inną wersję wydarzeń i występują wzajemne roszczenia, nie kwalifikujące się do rozpatrywania ich przez Sąd.

Wystąpienia do przedsiębiorców mają formę pisemną. W korespondencji Rzecznik odnosi się do obowiązującego stanu prawnego, wskazuje na uprawnienia konsumenta oraz obowiązki przedsiębiorcy i wzywa go do ich spełnienia.

W ogólnej liczbie 526 spraw skierowanych do przedsiębiorców, którzy naruszyli interes swoich klientów, znajdowały się wezwania do wypełnienia swoich obowiązków względem klientów.

W niektórych przypadkach były to prośby o przekazanie informacji i zajęcie stanowiska w zasygnalizowanej sprawie.

W swojej treści rzecznik namawiał także do polubownego zakończenia sporu. Pisma te miały formę mediacji.

- W 342 sprawach postępowanie rzecznika zakończyło się skutkiem pozytywnym dla wnoszącego sprawę.
- W 139 sprawach przedsiębiorcy negatywnie odnieśli się do wezwań rzecznika, bądź prób ugodowych.
Sprawy te nie pozostały jednak bez załatwienia. Konsumenci zdecydowani na toczenie postępowania sądowego uzyskują w biurze rzecznika wszystkie niezbędne informacje, łącznie z przygotowaniem dla nich pozwu sądowego.
- Pozostałe 45 spraw jest w trakcie załatwiania.

Zakres tematyczny wystąpień pisemnych.

Jeżeli chodzi o ilość wystąpień, to stwierdzić należy, że najczęściej kierowane są one do sklepów obuwniczych, z materiałami budowlanymi i wyposażenia wnętrz oraz z innymi artykułami przemysłowymi. Jeżeli chodzi o usługi to wystąpienia najczęściej kierowane były do usługodawców wykonujących usługi telekomunikacyjne, turystyczne, remontowo-budowlane i bankowe.

Jedną ze specyficznych form pomocy klientom, stosowaną z powodzeniem przez rzecznika, jest kierowanie wystąpień do producentów. Wystąpienia te mają miejsce w przypadkach, kiedy wzywany jest producent, jako ostatni arbiter w sprawie. Kiedy wady w sprzęcie nie można ustalić, albo usunąć nieodpłatnie, klient ma ograniczoną możliwość korzystania z zakupionej rzeczy.

W styczniu 2003 r. weszła w życie ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. W miejsce dotychczasowej rękojmi, wprowadziła ona odpowiedzialność sprzedawcy za niezgodność towaru z umową. Przepisy te dostosowały polskie prawo do standardów unijnych. W relacji konsument – sprzedawca nie ma już zastosowania rękojmi za wady fizyczne i prawne, przewidziana w Kodeksie Cywilnym. W to miejsce ustawa wprowadziła pojęcie odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru z umową. Jest to pojęcie szersze. Ustawa wprowadziła także dwuletni okres odpowiedzialności sprzedawcy za sprzedaną rzecz.

Gwarancja nie jest obowiązkowa. Jeżeli producent, dystrybutor, czy sprzedawca kartę gwarancyjną wydaje, postępowanie przy reklamacji z tego tytułu przebiegać musi wg zapisów tej karty.

- Problemem zgłaszanym w ostatnim roku były sprawy Telekomunikacji Polskiej, a w szczególności brak rachunków, domaganie się zapłaty za usługi już zapłacone, wprowadzanie w błąd klienta co do nowych planów taryfowych. Zmiana planu taryfowego skutkowałą brakiem powrotu do planu STANDARD, o czym już klientów nie informowano.

Obecnie nowym problemem są połączenia AUDIO TELE i z numerami 0 400... Połączenia z tymi numerami są wysokopłatne, a ilość połączeń wykazana w bilingach według klientów jest wielokrotnie zawyżona.

- Za szczególnie naganne uznane zostało przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ograniczenie abonentom korzystania z usług telekomunikacyjnych poprzez odłączanie telefonów osobom zalegającym z opłatami lub kierowanie ich spraw do windykacji.
Zdarzało się, że TP S.A. nie zawieszala czynności egzekucyjnych mimo udowodnienia przez klientów opłacenia faktur.
Ogólnie można stwierdzić, że firma telekomunikacyjna uporała się z zaległymi reklamacjami. Błękitna Linia funkcjonuje już lepiej. Zanikły skargi na połączenia z numerami 0-700... oraz tzw. dialerów.
- Udzielanie kredytów w systemie argentyńskim nie zanikło. Firmy zmieniły nazwy i zmodyfikowały umowy. Nadal są chętni do zaciągania w tym systemie kredytów.
- Nadal funkcjonują firmy, które prowadzą sprzedaż poza swoją siedzibą: na pokazach, w systemie obnośnym, podczas wycieczek. Odstąpienie od tych umów jest możliwe, ale klient musi decyzję o odstąpieniu podjąć do 10 dni.
- Lokatorzy mieszkań, na swój koszt wymieniają okna i drzwi, zatrudniając firmy, których siedziby znajdują się poza województwem. Reklamowanie jakości drzwi albo ich montażu jest utrudnione.
- W supermarketach na skutek braku dbałości o ekspozycję towarów, dochodzi do wypadków, w postępowania takie włączony jest także Rzecznik.
- Problemem jest nie domaganie się od sprzedawcy dowodu zakupu, czyli paragonu. Brak paragonu uniemożliwia dochodzenie roszczeń.

2. Udzielanie pomocy w postępowaniu sądowym.

Pomoc Rzecznika w kierowaniu spraw na drogę sądową ma zróżnicowane formy. Najczęściej jest to sporządzenie pozwu albo przedstawienie sądowi istotnego poglądu w sprawie.

Także pomocą jest tak prowadzona mediacja, aby strony podpisały zapis na rozstrzygnięcie sprawy przez Polubowny Sąd Konsumencki, działający przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Katowicach.

Na przestrzeni 2005 r. doprowadzono poprzez mediację pomiędzy klientem a przedsiębiorcą do podpisania 19 zapisów na PSK, udzielono pomocy przy sporządzeniu pozwu, skompletowano dokumenty i posłano do Sądu.

Zmieniona ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów dała upoważnienie rzecznikom do występowania do sądu o ukaranie przedsiębiorcy karą grzywny za nie udzielenie odpowiedzi rzecznikowi na jego pismo.

W roku 2005 złożono takie wnioski o ukaranie w 13 sprawach. Rzecznik w tych sprawach jest oskarżycielem publicznym. Sąd na wniosek rzecznika ukarał karą grzywny w wys. od 200,- zł. do 1 000 zł. - 6 przedsiębiorców, 7 spraw skierowanych do sądu jest w toku.

3. Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, Sanitarnej.

Występowano do Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty z prośbą o pomoc i przeprowadzenie mediacji w sprawach dotyczących operatorów sieci komórkowych i Telekomunikacji Polskiej. Przy Urzędzie tym działa także Polubowny Sąd Konsumencki, który rozstrzyga sprawy sporne co do korzystania z telefonów.

W 2005 r. Rzecznik przekazał do UOKiK w Warszawie Departament Polityki Konsumenckiej nazwy i adresy przedsiębiorców świadczących usługi internetowe. Rzecznik Konsumentów przesłał także informacje na temat działania firmy windykacyjnej, zajmującej się windykacją m.in. wierzytelności należących do Telekomunikacji Polskiej S.A., informacje te wykorzystane zostały w prowadzonym przez UOKiK postępowaniu w sprawie działalności firm świadczących usługi internetowe i firm windykacyjnych.

Rzecznik występował także do Inspekcji Handlowej w celu przeprowadzania kontroli w placówkach handlowych, na wniosek klientów, którzy zgłaszali do rzecznika uwagi odnoszące się do funkcjonowania tych placówek oraz jakości sprzedawanych przez nie produktów żywnościowych.

4. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym.

W roku 2005 rzecznik przeprowadził cykl szkoleń młodzieży w szkołach ponadpodstawowych, gdzie tematem były sprawy konsumenckie. Szkolenie to obejmowało 12 godzin lekcyjnych. Młodzież przedstawianymi przez rzecznika sprawami była bardzo zainteresowana.

Praca rzecznika to codzienny kontakt z klientami a także z przedsiębiorcą. Przedsiębiorcy są potrzebni miastu i klientom oraz wpływają na rozwój regionu. Wraz z latami pracy rzecznik staje się osobą zaufania publicznego. Musi znaleźć

wspólny język z przedsiębiorcą, co pozwoli na osiągnięcie porozumienia przy prowadzeniu mediacji.

Sama zaś mediacja oszczędza czas i pieniądze na niepotrzebne procesy sądowe. Doceniają to konsumenci i przedsiębiorcy.

W 2005 r. rzecznik konsumentów podejmował 526 mediacji z czego 342 sprawy zakończono pozytywnie dla klientów. Często klienci twierdzą, że do rzecznika przysyła ich przedsiębiorca.

Przedsiębiorcy zależy na dobrych relacjach z klientami ale czasem skomplikowanego sporu nie potrafią rozwikłać, gdyż jego podłoże ma często charakter obyczajowy. Po obu stronach kumulują się emocje, urażone ambicje. Łatwiej w takich sprawach rozmawiać poprzez rzecznika. Daje to możliwość równoczesnego edukowania konsumenckiego obu stron.

Poza indywidualnymi poradami udzielonymi klientom i przedsiębiorcom, edukację z dziedziny prawa konsumenckiego rzecznik prowadzi poprzez media. Są to wywiady radiowe i współpraca z lokalną prasą, gdzie komentowane są konkretne przypadki.

WYKONYWANIE INNYCH ZADAŃ OKREŚLONYCH W PRZEPISACH ODRĘBNYCH.

Na podstawie ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, w części dotyczącej umów zawieranych na odległość oraz umów poza lokalem przedsiębiorstwa, wystapiono do przedsiębiorców w 25 takich sprawach.

W takich przypadkach postępowanie jest utrudnione z uwagi na spóźnione ich sygnalizowanie rzecznikowi. Najczęściej upływa okres 10 dni. Po tym okresie firmy nie uwzględniają złożonych przez klientów rezygnacji. W takich przypadkach, kiedy umowy o zakup połączone są z umowami kredytowymi, istotne jest stanowisko banku. Nie w każdym przypadku bank był przychylny działaniu rzecznika.

W niektórych przypadkach klienci zmuszeni byli składać wnioski o wszczęcie postępowania do Arbitra Bankowego w Warszawie.

WNIOSKI KOŃCOWE.

W ubiegłym roku w przepisach dotyczących ochrony konsumentów doszło do pewnych zmian.

Dopiero w m-cu lutym 2006 r. wejdzie w życie ustawa zakazująca lichwy. Znaczy to, że obecnie ustawa określa maksymalne odsetki jakie pożyczkodawca może zastrzec w umowie. Zastrzeżenie w czynności prawnej oprocentowania wyższego, będzie równoznaczne z dopuszczeniem się lichwy pieniężnej i pociągnie za sobą skutki cywilnoprawne i karne. Jest to więc bardzo korzystne rozwiązanie dla kredytobiorców.

W lipcu ubiegłego roku doszło do zmiany ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych. Zmiana ta wiąże się z koniecznością powstrzymania się rzeczników od wytaczania powództw na rzecz konsumentów, gdyż wiązać się to będzie z pokrywaniem przez niego kosztów sądowych.

Aby rzecznik mógł wytaczać powództwa w indywidualnych sprawach, samorządy powiatowe winny zaplanować środki na realizację tego zadania.

W styczniu 2005 r. powstało w Warszawie Europejskie Centrum Konsumenckie. Centrum to służy pomocą w sporach ponadgranicznych, pomiędzy przedsiębiorcami a konsumentami, w ramach tworzenia jednolitego rynku Unii Europejskiej.

Powołanie w Wodzisławiu Śl. i Żorach własnych rzeczników nie spowodowało spadku ilości spraw zgłaszanych do biura rzecznika w Jastrzębiu Zdroju. Świadczyć to może o wzrastającej świadomości klientów, którzy nie chcą być traktowani przez przedsiębiorców czy usługodawców jedynie jako przysparzających im zysków, ale domagają się aby zakupiony towar czy usługa posiadały standardy europejskie.

Samorząd terytorialny zobowiązany został ustawą do ochrony interesów konsumentów – swoich mieszkańców.

Zadania te, w imieniu samorządu, sprawuje powołany przez Radę rzecznik konsumentów. Jakość pracy rzecznika, jego warunki pracy, czas jaki może poświęcić mieszkańcom, świadczą o stosunku władz do swoich mieszkańców. Jeżeli rzecznik konsumentów nie jest dostępny w każdym dniu tygodnia, w celu udzielenia porady telefonicznej, to mieszkańcy porad tych szukają w miastach ościennych. Stwarza to konkretne utrudnienia innym rzecznikom.

Załącznik nr 1

***Ilość i sposób załatwianych spraw w roku 2005 –
WYSTĄPIENIA PISEMNE***

OGÓŁEM:	526
zakończone pozytywnie	342
bez pozytywnego załatwienia	139
w trakcie załatwiania	45

w tym Miasto Jastrzębie Zdrój – 190 spraw

OGÓŁEM:	190
zakończone pozytywnie	124
bez pozytywnego załatwienia	43
w trakcie załatwiania	23

w tym Miasto Rybnik – 209 spraw

OGÓŁEM:	209
zakończone pozytywnie	127
bez pozytywnego załatwienia	61
w trakcie załatwiania	21

w tym Starostwo w Rybniku – 45 spraw

OGÓŁEM:	45
zakończone pozytywnie	32
bez pozytywnego załatwienia	6
w trakcie załatwiania	7

Udzielone w 2005 r.
PORADY I INFORMACJE TELEFONICZNE

OGÓŁEM: 2 170 spraw	
Jastrzębie Zdrój	903
Rybnik - Miasto	700
Rybnik - Starostwo	112
Żory	229
Wodzisław Śl.	226

Udzielone w 2005 r.
PORADY POCZTĄ ELEKTRONICZNĄ

OGÓŁEM: 23 sprawy

Załącznik nr 3

Wystąpienia do sądu z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy karą grzywny za nie udzielenie odpowiedzi rzecznikowi.

OGÓŁEM: 13 wystąpień		
w tym w sprawie mieszkańców:	ukaranie	sprawy w toku
Jastrzębia Zdroju	-	1
Rybnika - Miasto	5 wyroków grzywna w wys. 500,- zł. – 2 wyroki grzywna w wys. 1 000,- zł. – 1 wyrok grzywna w wys. 200,- zł. – 2 wyroki	4
Rybnika - Starostwo	-	1
Żor	-	1
Wodzisławia Śl.	1 wyrok grzywna w wys. 200,- zł.	-

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

Przedmiot sprawy			
	telefoniczne	pisemne	Ogółem
I. Usługi, w tym:	655	170	825
bankowe	74	15	89
ubezpieczeniowe	37	5	42
systemy argentyńskie	14	1	15
inne finansowe	43	9	52
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	147	63	210
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	23	2	25
informatyczne	11	2	13
motoryzacyjne (serwis)	55	7	62
turystyczne i hotelarskie	49	23	72
pralnicze	8	1	9
remontowo - budowlane	44	16	60
pocztowe	7	4	11
medyczne	-	-	-
dentystyczne	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia)	13	5	18
komunikacyjne	-	-	-
transportowe	15	3	18
kamieniarskie	-	-	-
fotograficzne	-	-	-
krawieckie	2	-	2
lokalowe	33	2	35
Inne: naprawa sprzętu AGD, RTV	80	12	92
II. Umowy sprzedaży, w tym:	1 451	331	1 782
wyposażenie wnętrz	128	28	156
sprzęt RTV i AGD	152	8	160
sprzęt komputerowy	96	9	105
odzież	105	33	138
obuwie	295	143	438
samochody i akcesoria	72	2	74
nieruchomości	-	-	-
materiały budowlane	158	44	202
kosmetyki	-	-	-
sprzęt sportowy	4	-	4
sprzęt rehabilitacyjny	-	-	-
art. spożywcze	1	1	2
biżuteria	-	1	1
zabawki	-	-	-
zwierzęta	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-
telefony komórkowe	85	3	88
Inne art. przemysłowe	355	59	414
III. Umowy poza lokalem i na odległość	64	25	89

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

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Bez pozytywnego załatwienia	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	170	102	44	24
bankowe	15	9	4	2
ubezpieczeniowe	5	2	2	1
systemy argentyńskie	1	-	1	-
inne finansowe	9	4	5	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kabl.)	63	49	10	4
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	2	1	-	1
informatyczne	2	-	1	1
motoryzacyjne (serwis)	7	2	4	1
turystyczne i hotelarskie	23	6	7	10
pralnicze	1	1	-	-
remontowo - budowlane	16	10	3	3
pocztowe	4	4	-	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	5	4	-	1
komunikacyjne	-	-	-	-
transportowe	3	1	2	-
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
lokalowe	2	-	2	-
Inne	12	9	3	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	331	224	89	18
wyposażenie wnętrz	28	17	9	2
sprzęt RTV i AGD	8	6	-	2
sprzęt komputerowy	9	5	4	-
odzież	33	21	12	-
obuwie	143	107	33	3
samochody i akcesoria	2	1	-	1
nieruchomości	-	-	-	-
materiały budowlane	44	26	13	5
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	-	-	-	-
art. spożywcze	1	1	-	-
bizuteria	1	-	-	1
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	3	1	-	2
Inne art. przemysłowe	59	39	18	2
III. Umowy poza lokalem i na odległość	25	16	6	3

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów:

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne (np. oddalone, nieuwzględnia- jące żądanie)		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	8
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	13
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	7	4	8	19
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-
7.	Inne: wnioski o ukaranie przedsiębiorcy karą grzywny za nie udzielenie odpowiedzi rzecznikowi	6	-	7	13
	RAZEM	13	4	15	53