Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za okres od 1 stycznia do dnia 31 grudnia 2009 r.

Na podstawie art. 43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. Nr 50 poz.331 ze zm.) przedkładam Staroście Wrzesińskiemu „Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za okres od dnia 1 stycznia do dnia 31 grudnia 2009 roku".

Ustawa z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz.331 ze zm.) określa w rozdziale 2 zadania w zakresie ochrony interesów konsumentów i powierza je samorządowi terytorialnemu. Zadania samorządu powiatowego obejmujące ochronę interesów konsumentów wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów.

Artykuł 42 cytowanej na wstępie ustawy szczegółowo określa zadania i uprawnienia Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Rok 2009 był kolejnym rokiem pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów we Wrześni. Uchwałą Nr 137/XXIV/2000 Rady Powiatu Wrzesińskiego z dnia 18 października 2000 roku zostałam powołana na stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów od dnia 1 stycznia 2001 roku.

Od dnia 1 maja 2004 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów jest zatrudniony i pracuje w pełnym wymiarze czasu pracy.

Podstawowym obszarem działania Rzecznika na przestrzeni roku sprawozdawczego było w dalszym ciągu kontynuowanie funkcjonowania ugruntowanej już takiej instytucji w świadomości społeczności powiatu i miasta. Praca Rzecznika to codzienny kontakt osobisty i telefoniczny nie tylko z konsumentami, ale i coraz częściej też z przedsiębiorcami oraz sprzedawcami, tak w siedzibie Starostwa jak i w terenie. Z perspektywy już kolejnego roku pracy mogę stwierdzić, że Rzecznik jest osobą zaufania publicznego. Na takie traktowanie Rzecznika rzetelnie zapracowałam, ponieważ wielokrotnie konsumenci przedstawiając swój problem powierzają Rzecznikowi swoje osobiste sprawy, o których nie rozmawiali by z innymi osobami. Zdaję sobie doskonale sprawę, że na powierzonym i wynikającym z ustawy zakresie pracy w tej sytuacji, nie mogę skupiać się jedynie na problemach związanych z przepisami prawa konsumenckiego. Znajomość innych dziedzin prawa w tym między innymi prawa cywilnego, prawa gospodarczego, prawa pracy i prawa rodzinnego umożliwia znalezienie porozumienia między konsumentem, konsumentami, a przedsiębiorcą czy w innych relacjach, szczególnie przy rozwiązania problemu poprzez mediację.

Mediacja jest trudną sztuką prowadzenia rozmów i przekonywania poprzez siłę argumentacji. Obecnie jest to bardzo zalecany sposób rozstrzygania sporów. Umiejętnie prowadzona przynosi korzystne wyniki dla obu stron. Zmniejsza koszty i oszczędza czas na ewentualne procesy sądowe.

Ten sposób rozstrzygania problemów co raz chętniej doceniają tak konsumenci jak i przedsiębiorcy.

W 2009 roku prowadziłam 120 mediacji konsumenckich, z których sukcesem zakończyłam 110 sprawy. Wiele razy słyszę od konsumentów, że przysyła ich

sprzedawca. Sprzedawcom zależy na dobrych relacjach z konsumentami, lecz często sami nie są w stanie rozwiązać już komplikującego się coraz bardziej problemu. Mediacja to nie tylko próba rozstrzygnięcia sporu, ale również możliwość dalszego edukowania w dziedzinie prawa konsumenckiego obu stron.
W pracy Rzecznika znaczącą rolę spełnia poradnictwo prawne. Często jest to udzielanie pomocy telefonicznie. Ta forma kontaktu konsumenta z Rzecznikiem jest trudna do podsumowania, tym niemniej przeciętnie nadal w ciągu dnia pracy jest to około 20 rozmów telefonicznych.
W 2009 roku Rzecznik kontynuowała edukację konsumencką poprzez media, a zwłaszcza w tym celu korzystała z prasy lokalnej. W prasie lokalnej w tym w „Wiadomościach Wrzesińskich" i „Przeglądzie Powiatowym" zamieszczałam publikacje omawiających najczęściej występujące problemy konsumenckie i nie tylko.
Z rozmów i kontaktów z konsumentami oraz przedsiębiorcami wynika, że w dalszym ciągu wielu z nich nie rozróżnia dwóch niezależnych reżimów odpowiedzialności gwaranta i odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową. Zawsze staram się szczegółowo wyjaśniać różnice jak i sposoby postępowania w zależności od tego, z którego uprawnienia konsument chce skorzystać. Nie ukrywam, że skorzystanie z odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową określonej w ustawie z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141 poz.1176 ze zm.) daje konsumentowi szersze możliwości, ponieważ ma on cztery uprawnienia zmierzające do przywrócenia zgodności towaru z umową.
W 2009 roku Rzecznik kontynuując własną edukację w zakresie prawa konsumenckiego uczestniczyła w 8 (ośmiu) szkoleniach i seminariach:
1. w dniu 23-24 kwietnia 2009 roku w Spale w II Spalskich Warsztatach Energetycznych - Forum Rzeczników Konsumentów organizowanym przez Starostę Powiatu Tomaszowskiego na temat między innymi dostaw energii i paliw, mediacji oraz upadłości konsumenckiej, uwolnienia rynku energii elektrycznej, ekonomiczne i prawne aspekty zmiany sprzedawcy,
2. w dniach 28-29 kwietnia 2009 roku w Poznaniu w szkoleniu organizowanym przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w zakresie wybranych zagadnień konsumenckich,
3. w dniu 20 maja 2009 roku w Warszawie w seminarium organizowanym przez Komisję Nadzoru Finansowego w zakresie sektora ubezpieczeniowego,
4. w dniu 1 czerwca 2009 roku w Poznaniu w szkoleniu organizowanym przez Telekomunikację Polską i PTK Centertel w zakresie spraw obsługi klientów i oferty usługowo-produktowej,
5. w dniu 15 czerwca 2009 roku w Warszawie w seminarium organizowanej przez Komisje Nadzoru Finansowego na temat konsument na rynku finansowym,

6. w dniach 24-27 września 2009 roku w Krutyni w szkoleniu organizowanym przez Starostę Wrzesińskiego na temat „Zmiany wprowadzone nową ustawą o finansach publicznych w zarządzaniu finansami publicznymi, finansami jednostek samorządu terytorialnego”,
7. w dniu 16 października 2009 roku w Warszawie w seminarium organizowanym przez Komisję Nadzoru Finansowego na temat „Pułapki przy podpisywaniu umów dotyczących produktów bankowych – lokaty i kredyty, wcześniejsza spłata kredytu, zerwanie lokaty, fundusze inwestycyjne- zmiana, likwidacja i konsekwencje dla klienta”
8. w dniu 25 listopada 2009 roku w Poznaniu w spotkaniu roboczym organizowanym przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i Wielkopolskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej na temat postępowania mediacyjnego, sprzedaży konsumenckiej.
Cytowana na wstępie sprawozdania ustawa w artykule 38 mówi, że zadaniem samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej. To zadanie także realizuje Rzecznik nie tylko o czym już wspominałam poprzez prasę lokalną, ale i poprzez współpracę z miejscowymi szkołami średnimi. W 2009 roku kontynuowałam pogadanki dla uczniów szkół średnich:
Zespołu Szkół Zawodowych nr 2 im. Powstańców Wielkopolskich
Zespołu Szkół Politechnicznych im. Bohaterów Monte Cassino
Efektem tych spotkań była już VII Uczniowska Olimpiada Wiedzy Konsumenckiej przeprowadzona w dniu 22 maja 2009 roku w Zespole Szkół Zawodowych nr 2 przy ulicy Koszarowej.
Zasadniczy obszar działania Rzecznika to porady i pomoc prawna udzielana osobiście i telefonicznie w siedzibie Starostwa.
W 2009 roku udzieliłam pomocy 2.115 osobom. Jest to w porównaniu do 2008 roku wzrost o 135 porady .Sprawy przedstawiane przez interesantów dotyczyły bardzo rozległej problematyki.
Do podstawowych problemów, z którymi zgłaszali się konsumenci to nadal reklamacje obuwia (132 przypadki), oraz reklamacje usług telefonicznych tak telefonii stacjonarnej i komórkowej, jak i reklamacje dotyczące wad telefonów komórkowych (215 przypadków).
Przeprowadzając analizę zgromadzonych materiałów stwierdzam, że nadal około 85% zgłoszonych spraw i problemów załatwiłam pozytywnie dla konsumenta.
Sposoby pomocy konsumentom to:
1. mediacja i negocjacje ze sprzedawcami, usługodawcami i przedsiębiorcami osobiście albo telefonicznie,
2. wystąpienia na piśmie do sprzedawców i przedsiębiorców,
3. skierowanie sprawy do rozstrzygnięcia przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki funkcjonujący przy Inspekcji Handlowej w Poznaniu,
4. skierowanie sprawy do sądu powszechnego.

W praktyce w dalszym ciągu zauważam, że wielu konsumentów nie dba o swoje sprawy, zwłaszcza nie czyta treści umów, które zawierają, pochopnie dokonują zakupów. Dotyczy to umów różnego rodzaju, w szczególności umów o kredyty, jak i umów zlecających wykonanie określonych usług.
Po wnikliwym przeczytaniu zawartej umowy okazuje się, że zastrzeżenia konsumenta są nieuzasadnione, bo umowa wyraźnie precyzuje obowiązki i uprawnienia stron. Problemy z tymi zagadnieniami miało 95 osób.
102 spraw dotyczyło reklamacji niewłaściwej jakości odzieży w tym swetrów, garsonek, bluzek, kurtek, płaszczy i garniturów,
97 reklamacje obejmowały wady sprzętu radiowo-telewizyjnego, odtwarzaczy, sprzętu nagrywającego, fotograficznych aparatów cyfrowych i kamer filmowych,
91 reklamacji dotyczyło złej jakości artykułów gospodarstwa domowego,
85 spraw dotyczyło motoryzacji w tym wad samochodów, maszyn rolniczych i ogrodniczych (kosiarki ogrodowe), głównie chodzi o zakupy tych sprzętów poprzez komis,
38 osób zgłosiło reklamacje złej jakości rowerów i motorynek,
150 reklamacji obejmowało wady mebli w tym 40 mebli tapicerowanych,
35 mebli drewnianych i z innych materiałów, 45 montażu zestawów kuchennych, 15 montażu szaf wnękowych oraz renowacji starych mebli 15 przypadków,
92 sprawy to interwencje obejmujące wady osprzętu i wyposażenia komputerów,
87 osoby prosiły o interwencję w sprawach wad i złej jakości artykułów i materiałów budowlanych i sanitarnych,
72 spraw dotyczyło ubezpieczeń w tym ubezpieczeń samochodowych oraz ubezpieczeń na życie. W tym zakresie 42 spraw skierowałam do Rzecznika Ubezpieczonych.
228 interwencji dotyczyło niewłaściwie wykonanych usług w tym:
67 budowlanych, tapeciarskich i malarskich osadzania okien, układania podłóg,
36 remontowych
14 pocztowych
10 krawieckich
18 szewskich
20 jubilerskich
24 fryzjerskich
39 pralni chemicznej
W 62 sprawach interwencja dotyczyła niewłaściwej jakości kosmetyków oraz artykułów kosmetycznych i higienicznych.
W 2009 roku w reklamacje w zakresie złej jakości i przeterminowanej daty ważności do spożycia żywności zgłosiło 108 osób.
To zagadnienie rozwiązywałam w razie potrzeby we współpracy z Powiatową Stacją Sanitarno-Epidemiologiczną.

Na przestrzeni roku sprawozdawczego w 33 przypadkach interweniowałam w sprawie niewłaściwej jakości paliw zawiadamiając o tym Inspekcję Handlową w Poznaniu.
Konsumenci w 34 przypadkach zgłaszali skargi i uwagi co do nieprawidłowo wykonanych usług turystycznych.
Chodziło w szczególności o wycieczki i wypoczynek za granicą. Warunki zawarte w ofercie i potwierdzone umową nie zawsze były równorzędne z tym co turysta widział w ofercie.
45 spraw wiązało się z umowami najmu lokali. O pomoc prosili tak najemcy jak i wynajmujący.
31 osób miało problemy z zakładem energetycznym, a zwłaszcza rachunkami za prąd i nielegalnym poborem prądu.
38 osób prosiło interwencję w zakresie centralnego ogrzewania w tym sposobu pomiaru energii cieplnej i wysokości wyliczonych opłat,
29 interwencji dotyczyło leków i artykułów medycznych,
49 spraw obejmowało niewłaściwą jakość pieców w tym piecyków elektrycznych, kotłów centralnego ogrzewania ,kuchenek i junkersów.
Przepisy prawne dotyczące kredytu konsumenckiego, umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorcy i umów zawieranych na odległość (telefon, Internet, e-mail) spowodowały wzrost zainteresowania tymi formami sprzedaży, choć należy zaznaczyć, że taka sprzedaż zwłaszcza poza lokalem przedsiębiorcy wielokrotnie łączy się z ryzykiem oszukania kupującego.
W 2009 roku 52 przypadkach zgłaszali się poszkodowani z prośbą o pomoc, ponieważ przedstawiciel firmy nie informował konsumenta o prawie odstąpienia od umowy w ciągu 10 dni od podpisania umowy. Zakupy dotyczy drzwi, okien, pościeli, odkurzaczy, lamp leczniczych i usług telefonicznych.
Na podstawie art. 42 ust.1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w 48 sprawach skierowałam wystąpienia do przedsiębiorców i instytucji w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów. Wystąpienia obejmowały między innymi:

1. wnioski o ponowne rozpatrzenie reklamacji obuwia,
2. interwencje w sprawach abonentów TP SA, Netia, Tele2 i Dialog
3. umów kredytowych
4. umów z operatorami telefonii komórkowej
5. niewłaściwego montażu mebli,
6. złej jakości robót budowlanych
7. nieterminowego ustosunkowania się do zgłoszeń reklamacyjnych
8. nie uznania warunków gwarancji sprzętu AGD i RTV
9. złej jakości odzieży
10. niewłaściwej jakości stolarki okien i drzwi oraz wad w ich montażu

Adresaci wystąpień w 85% uwzględniali wnioski zawarte w pismach Rzecznika.
W 2009 roku w 57 sprawach pomogłam konsumentom przygotować pisma procesowe dotyczące rozstrzygnięcia sporu w postępowaniu uproszczonym.

Były to sprawy między innymi nie uznania reklamacji obuwia, mebli, remontów i polis ubezpieczeniowych.
W sytuacji gdy strony w żaden sposób nie chcą się porozumieć proponuję poddanie sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego, a dopiero jako ostateczne skierowanie sprawy do sądu powszechnego. Z pomocy Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Poznaniu w ubiegłym roku skorzystało 45 konsumentów.
W pracy zawsze staram się zmierzać do próby mediacji i polubownego rozwiązania problemu, z którym zgłasza się konsument. Stronom przedstawiam ich obowiązki i uprawnienia wynikające z ustawy z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego.
Oceniam skuteczność swojej pracy w tym zakresie na około 90%. Jeżeli nie dochodzi do porozumienia między zainteresowanymi stronami, wówczas pozostaje mi poinformowanie konsumenta jakie może podjąć dalsze kroki prawne, włącznie z drogą sądową rozstrzygnięcia sporu.
W okresie sprawozdawczym korzystałam z pomocy Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu. Najczęściej prosiłam o pomoc czy wyjaśnienie wątpliwości przy rozwiązywaniu konkretnych spraw konsumenckich.
Współpracowałam także z Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej, do którego zgłaszałam telefonicznie problemy na linii sprzedawca-kupujący, zwłaszcza gdy sprzedawca nie chciał przyjąć zgłoszenia reklamacji lub prowadził postępowanie reklamacyjne niewłaściwie, kierowałam konsumentów do rzeczoznawców, których lista prowadzona jest w Inspektoracie gdy pojawiały się wątpliwości co do niezgodności towaru z umową.
W swojej pracy nadal cenię sobie współpracę z rzecznikami z terenu województwa wielkopolskiego i kraju.
Z perspektywy wielu lat pracy potwierdzam, że Rzecznik jest już dobrze znany mieszkańcom powiatu oraz miasta mogą oni w szerokim zakresie korzystać i poprosić o pomoc.
Praca Rzecznika jest moim zdaniem postrzegana dobrze, a biorąc pod uwagę aktualną niełatwą sytuację wielu osób w tym i groźbę czy utratę pracy, a co za tym idzie pogarszający się poziom bytowy i materialny wielu osób, wszyscy zgłaszający się zainteresowani mają możliwość uzyskania pomocy prawnej nie tylko w zakresie prawa konsumenckiego.

Elżbieta Staszak-Małecka