

Załącznik do uchwały
Rady Powiatu Wałbrzyskiego
Nr

SPRAWOZDANIE
z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Wałbrzychu za 2004 rok.

I. WSTĘP	3
I.1. Podstawy prawne działania oraz formalno-prawne usytuowanie Rzecznika w powiecie oraz struktura i stan kadrowy Biura.	3
II. REALIZACJA ZADAŃ USTAWOWYCH	4
II.1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumenta	4
II.2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów	7
II.3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczącego się postępowania	10
II.4. Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów	10
II.5. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym	12
II.6. Działania wynikające z ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji	13

I. WSTĘP

Wykonując obowiązek wynikający z art. 38 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2003 r nr 86, poz.804 z późn.zm.) przedkładam Radzie Powiatu Wałbrzyskiego sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2004 r, celem jego zatwierdzenia.

I.1. Podstawy prawne działania oraz formalno-prawne usytuowanie Rzecznika w powiecie oraz struktura i stan kadrowy Biura.

Aktualnie urzędujący Powiatowy Rzecznik Konsumentów – **Anna Juszczyńska-Sroka** - powołany został uchwałą Rady Powiatu Wałbrzyskiego z dnia 6 stycznia 2003 r nr I/2/03. Stosownie do art. 34 w/w ustawy wykonuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów. Usytuowanie organizacyjne Rzecznika w Starostwie Powiatowym potwierdza Regulamin Organizacyjny uchwalony w dniu 23 października 2003r określając to stanowisko jako samodzielne i jednoosobowe, podporządkowane bezpośrednio Radzie Powiatu, przed którą ponosi odpowiedzialność. Zasięg jego działania obejmuje obecnie **6 miast**: Boguszów-Gorce, Głuszyce, Jedlinę Zdrój, Mieroszów, Szczawno Zdrój, Wałbrzych oraz **3 gminy wiejskie**: Czarny Bór, Stare Bogaczowice, Walim- liczących łącznie ok. **188 tys.** mieszkańców.

Rzecznik Konsumentów dysponuje obecnie jednym pomieszczeniem biurowym wyposażonym w niezbędne urządzenia (tel/fax) i sprzęt komputerowy z dostępem do Internetu i programu aktów prawnych (Lex) oraz literaturę fachową (kodeksy, komentarze, biuletyny Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, Urzędu Regulacji Energetyki, Inspekcji Handlowej, Polskiego Stowarzyszenia Sprzedaży Bezpośredniej). Ma też zapewniony stały dostęp do bieżącej prasy prawniczej (Rzeczpospolita, Gazeta Prawna) na bazie, której w miarę możliwości prowadzone są tematyczne segregatory z poszczególnych dziedzin rynku(jak telekomunikacja, ubezpieczenia, bankowość, usługi turystyczne, żywność, energetyka, usługi komunalne itp.), aby ułatwić konsumentom znalezienie interesujących ich informacji.

Posiadam wymagane ustawowo dla tej funkcji wykształcenie wyższe prawnicze i ponad 5 letnie doświadczenie na tym stanowisku. Systematycznie też podnoszę swoje kwalifikacje uczestnicząc w organizowanych i finansowanych ze środków unijnych szkoleniach.

Okoliczności te, jak też aktualne usytuowanie biura w centrum miasta oraz zainteresowanie mediów wpływają na coraz większą popularność tej instytucji wśród mieszkańców powiatu, chętnie korzystających z pomocy Rzecznika. Jednoosobowa obsada biura i wzrost ilości osób korzystających z mojej pomocy wymusza pewne zmiany w organizacji pracy i sposobie realizacji zadań, który jest sukcesywnie dostosowywany do lokalnych możliwości i zgłaszanych potrzeb.

Ciężar finansowy realizacji tych zadań spoczywa niestety na samorządzie powiatowym. Stan finansów publicznych i wynikające stąd ograniczenia budżetowe stanowią poważną barierę rozwoju tej działalności. W szczególności dotyczy to środków na opinie rzeczoznawców, specjalistyczne ekspertyzy laboratoryjne, koszty zastępstwa procesowego jak też zwiększenie zatrudnienia.

II. REALIZACJA USTAWOWYCH ZADAŃ

Zakres powierzonych Rzecznikowi Konsumentów zadań jest znaczny, a szczegółowo określony w **art. 37, art. 84 ust.1 pkt.4, art. 100a ust.1** w/w ustawy oraz **art. 63³, art. 63⁴, art.479³⁸k p c.** Przyznają one Rzecznikowi wyłącznie kompetencje doradcze i procesowe. Nie przewidują natomiast żadnych uprawnień kontrolnych i nakazowych, co znacznie utrudnia osiągnięcie pożądanego skutecznego.

Od maja 2004 r. pozycja Rzecznika została wzmocniona poprzez wprowadzenie w art. 106 a w/w ustawy sankcji za naruszenie obowiązku udzielania Rzecznikowi Konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem jego wystąpienia (kara grzywny orzekana przez Sąd Grodzki).

II.1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Stosownie do założeń „**Polityki konsumenckiej rządu na lata 2004-2006**” jako priorytetowe zadanie w dalszym ciągu traktowałam wdrażanie i popularyzację nowych prokonsumenckich regulacji prawnych, a w szczególności:

- **ustawy z dnia 2 marca 2000 r o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny** (Dz.U nr 22, poz.271 z późn. zm.)
 - **ustawy z dnia 27 lipca 2002 r o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu Cywilnego** (Dz.U nr 141, poz. 1176)
 - **ustawy z dnia 20 lipca 2001 r o kredycie konsumenckim** (Dz.U. nr 100, poz. 1081)
- jak też innych około 42 znowelizowanych aktów prawnych dostosowujących nasze prawo do regulacji obowiązujących w Unii Europejskiej.

Podejmowane w tym zakresie działania mają na celu przede wszystkim rozwijanie świadomości konsumentów, wyrabianie ich krytycznego zmysłu, tak by mogli w sposób racjonalny dokonywać wyborów i właściwie reagować na naciski handlowe. W konsekwencji zapewni im to skuteczne egzekwowanie roszczeń.

W gospodarce rynkowej podstawową zasadą jest zasada swobody umów, która ma decydujące znaczenie w zakresie realizacji wzajemnych zobowiązań. W stosunkach między przedsiębiorcą (profesjonalistą) a konsumentem (z natury słabszą stroną transakcji) ten pierwszy zwykle jest autorem projektu umowy. Konsument niestety najczęściej nie czyta i nie negocjuje jej warunków narażając się na straty w razie nienależytego jej wykonania. Wskazuje na to treść sygnalizowanych mi problemów. Zakres ich był bardzo różnorodny, często o znacznym stopniu złożoności.

Szczegółową strukturę zgłaszanych problemów oraz udzielonych porad przedstawia poniższa tabela.

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

Wyszczególnienie	Porady			
	Ogółem	telefon.	osobiste	pisemne
1. Umowy sprzedaży	411	251	100	60
AGD/RTV	108	62	42	4
meble	33	23	9	1
komputery	19	19	----	----
odzież	34	20	8	6
obuwie	95	77	17	1
samochody	26	19	7	----
domy, developerzy	2	----	2	----
inne	94	31	15	48
2. Usługi	366	202	151	13
finansowe, bankowe, ubezpieczenia	103	38	55	10
Systemy konsorcyjne	71	40	30	1
telefony, TV	71	41	28	2
energetyczne	8	6	2	----
motoryzacyjne (serwisy)	1	1	----	----
turystyczne, hotelarskie	1	1	----	----
pralnicze	5	3	2	----
remonty	80	51	29	----
inne	26	21	5	----
3. Umowy poza lokalem i na odległość	25	3	4	18
4. Inne	93	64	27	2
RAZEM	895	520	282	93

Na ogółem **895** spraw, 411 (tj.45 %) dotyczyło roszczeń z tytułu **umowy kupna – sprzedaży**. Najczęściej reklamowanymi towarami były: sprzęt AGD – 108 spraw (26% wszystkich umów sprzedaży); obuwie – 95 spraw (23%); odzież 34 sprawy (8%); meble 33 sprawy (8%).

Większość z reklamowanych produktów objęta była **odpowiedzialnością sprzedawcy za niezgodność towaru z umową**. Jest to nowy, szerszy niż dotychczasowy (wynikający z kodeksowej gwarancji i rękojmi) zakres odpowiedzialności, który trwa przez 2 lata od daty wydania towaru. Obowiązująca w tym zakresie ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej wiele kwestii pozostawia w sferze uzgodnień między stronami, co jak wskazuje praktyka jest bardzo konfliktogenne. Wdrażanie tych przepisów jest, więc utrudnione. Ponadto konsumenci nie wiedzą też, że nie muszą korzystać z udzielonej im gwarancji, której warunki są zwykle mniej korzystne niż uprawnienia ustawowe (autorem jej jest przecież przedsiębiorca).

W zakresie **usług** na **366** spraw stanowiących 41 % ogółu spraw dominowały sprawy **finansowe i bankowe** – **103** sprawy (28 % wszystkich usług). Dotyczyły one w szczególności:

- obrotu wierzytelnościami konsumenckimi i agresywnych metod ich dochodzenia przez firmy windykacyjne,
- pomocy w oddłużeniu i wynegocjowaniu dogodnych warunków spłaty kredytów bankowych
- działania nieuczciwych agencji opłat

Znaczny wzrost ilości spraw w tym zakresie (ok.84 % w stosunku do roku ubiegłego) wynika zapewne z obniżenia poziomu życia społeczności lokalnej, wysokiego bezrobocia oraz zbyt łatwej dostępności towarów konsumpcyjnych na kredyt czy też korzystania z kart kredytowych, co powoduje, że coraz liczniejsze rodziny nadmiernie się zadłużają, popadając w pułapkę kredytową. Tracąc zdolność kredytową i możliwości spłaty zobowiązań stają się „łatwym łupem” podmiotów oferujących oddłużenie w tzw. systemie konsorcyjnym (zasady ich działalności szczegółowo przedstawiłam w ubiegłorocznym sprawozdaniu). Ilość skarg w tym zakresie wskazuje na konieczność podjęcia przez władze państwowe rozwiązań systemowych w zakresie upadłości konsumenckiej odpowiednich do obowiązujących w Unii Europejskiej.

Drugą, co do wielkości grupę reklamowanych usług stanowiły **remonty** – **80** spraw (22% wszystkich usług), a zwłaszcza wymiany okien.

Zarzuty dotyczyły głównie jakości i nieterminowości usług. Świadczyć to może o nadal zbyt małej konkurencyjności na tym rynku. Największym mankamentem zawieranych w tym zakresie umów jest brak określania w nich kar za niewykonanie lub nienależyte ich wykonanie, co znacznie ułatwiałoby konsumentom dochodzenie roszczeń. W przeciwnym razie jest to możliwe tylko w wypadku poniesienia określonej szkody, o czym konsumenci z reguły nie wiedzą.

Dość znaczną ilość spraw stanowiły skargi na usługi telekomunikacyjne świadczone przez operatorów telefonii stacjonarnej i komórkowej. Najwięcej dotyczyło funkcjonowania „Błękitnej linii”, nieterminowości załatwienia reklamacji oraz opłat za usługi audiotekstowe. Należy mieć nadzieję, że wprowadzone zmiany w prawie telekomunikacyjnym oraz działania podjęte przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Urząd Regulacji Telekomunikacji i Poczty wyeliminują te niekorzystne zjawiska.

Tematem konsultacji były też sprawy związane z dostawą mediów jak woda, gaz, energia elektryczna i wywozem śmieci.

Porady prawne udzielane były telefonicznie i bezpośrednio w Biurze. Polegały na udzielaniu wszechstronnych informacji dot. przysługujących konsumentom praw, interpretacji przepisów na tle konkretnego przypadku, ukierunkowywaniu postępowania konsumenta w dochodzeniu swoich roszczeń. Następowало to poprzez indywidualne rozmowy, udostępnianie broszur, fachowej literatury, aktów prawnych i orzecznictwa sądowego. Porady pisemne polegały przede wszystkim na pomocy w sporządzeniu zawiadomienia o niezgodności towaru (usługi) z umową, oświadczeń o odstąpieniu od umowy (w/g opracowanych wzorów), wezwań do spełnienia świadczenia oraz wypełnieniu formularzy sądowych.

II.2 Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

Najbardziej pożądaną przez konsumentów i jak dotąd najskuteczniejszą formą egzekwowania roszczeń jest bezpośrednia interwencja Rzecznika w istniejące spory i konsekwentne dążenie do ich zakończenia. Podejmuję się tego jednak tylko w sytuacji gdy w sposób oczywisty wynika, iż prawa konsumenta zostały naruszone bądź wstawiennictwo moje jest dla konsumenta „ostatnią deską ratunku”. Taka forma pomocy jest bardzo czasochłonna, wymaga dużego zaangażowania i wnikliwej analizy stanu faktycznego i prawnego sprawy.

Kierowane do przedsiębiorców wystąpienia miały przede wszystkim charakter prośby o informacje, ponowne rozpatrzenie reklamacji, propozycji polubownego załatwienia sprawy, poddania sporu do rozstrzygnięcia przez sąd konsumencki, a w ostateczności wezwań przed sądowych.

Przedmiotową strukturę tych wystąpień i ich skuteczność przedstawia poniższa tabela.

Tabela nr 2 Sprawy przejęte do indywidualnego prowadzenie i skuteczność podjętej interwencji.

Wyszczególnienie	OGÓŁEM	zakończone pozytywnie	zakończone negatywnie	w toku	odzyskana należność w zł
1. Umowy sprzedaży	10	5	4	1	125
AGD/RTV	2	1	1	0	0
meble	3	1	2	0	0
komputery	0	0	0	0	0
odzież	2	1	1	0	120
obuwie	2	1	0	1	0
samochody	0	0	0	0	0
domy, developerzy	0	0	0	0	0
inne	1	1	0	0	5
2. Usługi	53	28	19	6	50804
finansowe, bankowe, ubezpieczenia	10	5	2	3	4563
Systemy konsorcyjne	12	5	7	0	19955
telefony, TV	9	7	2	0	21779
energetyczne	2	0	2	0	0
motoryzacyjne (serwisy)	0	0	0	0	0
turystyczne, hotelarskie	2	2	0	0	100
pralnicze	2	0	0	2	0
remonty	10	4	5	1	1619
inne	6	5	1	0	2788
3. Umowy poza lokalem i na odległość	5	3	2	0	0
4. Inne	4	3	1	0	0
RAZEM	72	39	26	7	50929

W okresie sprawozdawczym zakończono też **11** spraw z poprzedniego 2003 roku, z czego 8 ze skutkiem pozytywnym odzyskując należności w kwocie **7700 zł**, pozostałe 3 niestety ze skutkiem negatywnym.

Najbardziej skuteczne jak dotąd są wystąpienia **telefoniczne**. Kontakt z przedsiębiorcami jeszcze przed rozpoczęciem procedury reklamacyjnej przyspiesza jej przebieg i rozwiązanie problemu, gdyż sami chętnie korzystają z porad Rzecznika, dając wyraz zaufania w jego kompetencje i obiektywizm.

Wystąpienia w formie **pisemnej** polegające głównie na przedstawieniu racji klienta poparte rzeczowymi argumentami i stosownymi przepisami prawa, prowadzą zwykle do polubownego załatwienia sprawy satysfakcjonującego obie strony.

W sprawach szczególnie skomplikowanych dot. szerszego kręgu klientów prowadzone są **spotkania mediacyjne** celem znalezienia kompromisowego rozwiązania powstałego problemu. Przykładem tego w roku sprawozdawczym może być zainicjowane przeze mnie spotkanie członków wspólnoty mieszkaniowej z przedstawicielami Wałbrzyskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o w sprawie zmodyfikowania zasad dokonywania odczytów i rozliczeń należności za dostarczaną wodę, w ramach którego doszło do satysfakcjonującego obie strony porozumienia. Uzgodniono, że do czasu stosownego rozszerzenia oprogramowania komputerowego do faktur załączane będą dodatkowe rozliczenia uwzględniające różnice wynikające ze wskazań podzielników w poszczególnych lokalach a wodomierzem głównym.

W sprawach dot. jakości towarów i usług, wymagających wiedzy specjalistycznej, oględzin i ekspertyz bądź kontroli u przedsiębiorcy konsumenci byli kierowani do Inspekcji Handlowej zgodnie z jej ustawowymi kompetencjami.

W wypadku stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych z pokrzywdzeniem konsumentów, uporczywego naruszania powszechnie obowiązujących przepisów prawa i zasad rzetelności kupieckiej oraz ograniczających konkurencję **wzywano** ich do zaprzestania tych działań.

Efektywność takiego modelu działania w głównej mierze zależy od dobrej woli obu stron sporu : konsumentów i przedsiębiorców oraz ich pozytywnego nastawienia do ugodowego załatwienia sprawy.

Do najistotniejszych moich interwencji w roku sprawozdawczym w dalszym ciągu należały wystąpienia do firm organizujących grupy samofinansujące (tzw. system konsorcyjny). Wprawdzie taka forma działalności od sierpnia 2004 r została zakazana na podstawie nowelizacji ustawy z dnia 27 czerwca 2004 r o zmianie ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz ustawy o kredycie konsumenckim, ale przepisy te odnoszą się tylko do nowych umów, zawieranych po 3 sierpnia 2004 r. Nie należy więc oczekiwać braku skarg w tym zakresie.

Ze względu na znaczną ilość skarg tego typu (**71**) i podnoszone w nich okoliczności niezależnie od działań w indywidualnej sprawie konsumenta, które niestety w większości kończyły się koniecznością skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego podejmowałam też działania w zakresie **ochrony zbiorowych interesów konsumentów**.

W stosunku do jednej z takich firm posiadającą siedzibę na terenie mojej własności zmuszona byłam podjąć zdecydowane działania **zawiadamiając organy ścigania o popełnieniu przestępstwa**, wnioskując o sprawdzenie sposobu i metod działania Spółki i jej przedstawicieli. Prowadzone postępowanie zakończono wniesieniem aktu oskarżenia do sądu, co daje pokrzywdzonym możliwość dochodzenia swoich roszczeń w ramach procesu karnego (tzw. powództwo adhezyjne), co znacznie ułatwia im sytuację dowodową.

Niezależnie od tego, z uwagi na treść stosownych przez tą Spółkę wzorców umownych, naruszających obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji oraz ogłoszeń reklamowych wprowadzających w błąd, korzystając z ustawowych uprawnień wystąpiłam do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu **z wnioskiem o wszczęcie postępowania o uznanie stosowanych praktyk za naruszające zbiorowe interesy konsumentów.**

Po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego Prezes UOKiK wszczął stosowne postępowanie zakończone decyzją uznającą za taką praktykę:

- nie zamieszczanie w stosowanych wzorcach umownych informacji na temat podstawowych parametrów dotyczących kosztu otrzymania kredytu wymaganych przez ustawę o kredycie konsumenckim,
- bezprawne skrócenie terminu przysługującego konsumentowi do odstąpienia od umowy kredytu (z 10 do 3 dni)
- zamieszczanie w lokalnej prasie ogłoszeń reklamowych wprowadzających w błąd i nakazał zaniechanie ich stosowania.

Inną kategorią spraw wymagających mojej interwencji była kwestia sprzedaży przez Syndyka Masy Upadłości jednego z pośredników finansowych wierzytelności z nierozliczonych ostatecznie umów kredytowych na rzecz firm windykacyjnych. Konsumenty skarżyli się, że wcześniej nie byli informowani o powstaniu zadłużenia, nie otrzymywali żadnych wezwań do zapłaty, a kredyty spłacili w całości. Po kilku latach bez ich wiedzy i zgody wierzytelności zostały sprzedane, a dane osobowe ujawnione innym podmiotom. Narzekali też na stosowane agresywne metody windykacji, zastraszanie i nachodzenie w domu i miejscu pracy.

Wprawdzie w wyniku moich interwencji i pośrednictwa w wyjaśnieniu sprawy większość wierzytelności została wycofana z windykacji a dane konsumentów wykreślone z ewidencji windykatorów, ale ze względu na ilość zgłoszonych skarg oraz kolejne sygnały kredytobiorców nękanych o zapłatę (nie zawsze posiadających dokumenty potwierdzające spłatę kredytu), wobec braku deklaracji Syndyka, co do wycofania z windykacji wszystkich wątpliwych należności oraz lekceważący stosunek do zgłoszonego problemu sprawą zainteresowałam Sędziego Komisarza nadzorującego postępowanie upadłościowe oraz Delegaturę Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu. Po przeprowadzonych z przedstawicielami UOKiK konsultacjach zrezygnowałam ze złożenia przygotowanego wspólnie z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Ząbkowicach Śl (borykającego się z podobnymi problemami) formalnego wniosku o uznanie stosowanych przez te podmioty praktyk za naruszające zbiorowe interesy konsumentów. W ich ocenie ze względu na zawłość sprawy oraz brak wszystkich przesłanek wniosek ten nie spełniłby wymogów formalnych.

Wiele interwencji koniecznych było też w zakresie usług telekomunikacyjnych. Dzięki wyznaczeniu w Regionach Pionu Kontaktów z Klientami kompetentnych osób do bezpośrednich kontaktów z Rzecznikami Konsumentów, (co było efektem spotkania zorganizowanego przez TP SA w Poznaniu, w którym uczestniczyłam w marcu 2004r) większość spraw dot. funkcjonowania „Błękitnej linii” i weryfikacji faktur udało się szybko wyjaśnić i pozytywnie dla abonentów załatwić.

II.3 Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczącego się postępowania.

Z uwagi na ograniczone możliwości osobistego angażowania się w długotrwałe i kosztowne procesy sądowe pomoc konsumentom w dochodzeniu ich indywidualnych roszczeń polegało głównie na przygotowaniu **19** pism procesowych w postępowaniu uproszczonym na urzędowych formularzach, **4** wniosków o nadanie klauzuli wykonalności uzyskanym nakazom zapłaty, **4** wniosków egzekucyjnych.

Przygotowałam też pozew procesowy o rozliczenie umowy w systemie argentyński (wartość przedmiotu sporu około 14000 zł.) oraz wniosek o zwolnienie z kosztów procesu.

Konsumenci korzystali też z mojej pomocy w przygotowywaniu wniosków o rozstrzygnięcie sporu przez Arbitra Bankowego oraz zapisów na Sąd Polubowny.

W okresie sprawozdawczym zakończyło się kolejne z wytoczonych w latach poprzednich powództw na rzecz konsumenta przez wydania nakazu zapłaty kwoty **600 zł.** z tytułu odstąpienie od umowy udziału w systemie argentyńskim. Wierzytelność została skierowana do egzekucji.

W toku nadal pozostaje jeszcze wytoczone w 2002 r przez Rzecznika na rzecz konsumenta powództwo o zapłatę. Z uwagi na wysoką wartość przedmiotu sporu (41.955 zł) oraz ewentualne koszty zastępstwa procesowego prowadzenie sprawy powierzono Radcy Prawnemu Starostwa Powiatowego.

W jednym wypadku na prośbę konsumenta rozważałam też przystąpienie do postępowania apelacyjnego w sprawie rozliczenia umowy udziału w systemie konsorcyjnym, jednakże po konsultacji wyroku I instancji z Radcą Prawnym Stowarzyszenia Konsumentów Polskich nie znalazłam ku temu podstaw. Zainteresowany zdecydował się powierzyć sprawę adwokatowi.

Z uwagi na długotrwałość procesów sądowych, koszty dochodzenia roszczeń oraz trudności w skutecznym egzekwowaniu korzystnych rozstrzygnięć sądowych bardzo ważne jest w dalszym ciągu wykorzystywanie wszelkich możliwości polubownego rozstrzygnięcia sporów.

Powszechną alternatywą dla rozstrzygnięcia sporów konsumenckich winny być działające przy Inspektoratach Inspekcji Handlowej Stałe Polubowne Sądy Konsumenckie, (o których istnieniu wielu konsumentów jeszcze nie wie) oraz inne podmioty polubownego rozwiązywania sporów przy organizacjach zrzeszających przedsiębiorców z danej gałęzi rynku jak np. usługi budowlane, usługi turystyczne, pośrednictwo w obrocie nieruchomościami, usługi motoryzacyjne itp.

II.4 Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów.

Zasady tej współpracy i współdziałania szczegółowo przedstawiłam w ubiegłorocznym sprawozdaniu. W roku sprawozdawczym współpraca z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu dotyczyła w szczególności wymiany informacji w zakresie:

- działań Urzędu w sferze problematyki ogólnego bezpieczeństwa produktów
- działalności na terenie powiatu wałbrzyskiego firm konsorcyjnych
- funkcjonujących na terenie powiatu wałbrzyskiego szkół językowych.

Współpraca z centralnym Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów to przede wszystkim korzystanie i rozpropagowywanie dostarczanych broszur, ulotek, materiałów edukacyjnych, a także literatury fachowej.

Na indywidualne zaproszenie (po 3 Rzeczników z danego Województwa) uczestniczyłam w zorganizowanych przez Urząd, a finansowanych ze środków unijnych spotkaniach z ekspertami w dziedzinie ochrony konsumentów z Austrii i Niemiec.

Pierwsze zorganizowane we Wrocławiu w kwietniu 2004 r. z udziałem przedstawiciela Centrali Konsumenckiej w Brandenburgii - Clemensa Russe dotyczyło kwestii nowoczesnych metod poradnictwa konsumenckiego umożliwiającego zasięganie informacji jak największej liczbie konsumentów. Chodzi tu o specjalne infolinie, infoteki (tj portal on-line obsługiwany samodzielnie przez konsumenta a przygotowywany przez ekspertów w danej dziedzinie zawierający informacje o produktach i usługach) oraz punkty poradnictwa i informacji oparte na bazie danych skarg i wniosków konsumenckich na wzór funkcjonujących w krajach Unii Europejskiej.

Kontynuacją tego spotkania były warsztaty n/t. alternatywnego rozwiązywania sporów transgranicznych z udziałem eksperta z Austrii Pani Tamary Gabriel. Na spotkaniu tym omówiono funkcjonujący w państwach Unii Europejskiej system pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich – (EEJ-Net)

Odpowiednikami funkcjonujących tam europejskich punktów informacyjnych (Euroguichet i Clearing House) będzie powołane przy Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów Europejskie Centrum Informacji Konsumenckiej (ECIK), którego podstawowym celem będzie informowanie o polityce ochrony konsumentów na szczeblu wspólnotowym i krajowym.

Ma też spełniać ważną funkcję w zakresie wzmocnienia współpracy wszystkich instytucji działających na rzecz ochrony konsumentów (tj. pracowników UOKiK, organizacji konsumenckich, rzeczników konsumentów oraz ekspertów zewnętrznych).

Połączy też realizowane w ramach umowy bliźniaczej z Niemcami i Austrią projekty na szczeblu narodowym (informacja, poradnictwo konsumenckie) i na szczeblu unijnym (rozwiązywanie sporów transgranicznych i poradnictwo w zakresie prawa innych państw członkowskich). Włączenie się do tych struktur wspólnotowych jest bardzo ważne.

Z dniem akcesji polscy przedsiębiorcy i konsumenci stali się aktywnym elementem wspólnego rynku, co znacznie ułatwia dokonywanie transakcji poza granicami (zakupy on-line, podróże zagraniczne, katalogi). Niesie to za sobą ryzyko problemów w dochodzeniu roszczeń (reklamacje, serwis, szkody wywołane przez zakupiony produkt) ze względu na bariery językowe, odległość oraz nieznaną procedur i przepisów obowiązujących w kraju siedziby przedsiębiorcy. W ramach realizacji tego projektu biuro zostało doposażone w nowy zestaw komputerowy.

W 2004 r. uczestniczyłam też w 2 zorganizowanych przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich na zlecenie UOKiK nieodpłatnych szkoleniach n/t handlu elektronicznego, usług telekomunikacyjnych, usług turystycznych oraz skutecznego komunikowania się w procesie mediacji oraz usług finansowych.

Współpraca z innymi organizacjami i instytucjami działającymi na rzecz ochrony konsumentów dotyczyła przede wszystkim wymiany poglądów i informacji na temat obserwowanych na lokalnym rynku praktyk. Dotyczyło to min. takich problemów jak:

- usługi pogrzebowe
- naruszeń przez przedsiębiorców ustawy o języku polskim
- nieskuteczności mediacji w sprawach jakości nabywanych towarów i usług oraz
- konieczności kierowania roszczeń na drogę sądową.

II.5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Zgodnie z sugestią Komisji Funkcjonowania Powiatu i Regulaminowej z dnia 25 lutego 2004 r. uruchomiona została strona internetowa Powiatowego Rzecznika Konsumentów, na której znajdują się podstawowe informacje n/t:

- kompetencji i uprawnień Rzecznika
- danych teleadresowych oraz godzin funkcjonowania biura Rzecznika
- praw konsumentów
- instytucji powołanych do ochrony interesów konsumentów wraz z właściwością rzeczową
- wzór zawiadomienia o niezgodności towaru z umową

W miarę możliwości i potrzeb zamieszczane są tam bieżące informacje istotne dla konsumentów.

Niezależnie od tego informacje dot. działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów znajdują się w Biuletynie Informacji Publicznej.

Za pośrednictwem Wójtów Gmin i Burmistrzów Miast przypominano mieszkańcom Powiatu Wałbrzyskiego o możliwości korzystania z pomocy Powiatowego Rzecznika Konsumentów (pismo Starosty Wałbrzyskiego ZS.0718-7/04 z dnia 20.04.2004 r) wnosząc o zamieszczenie tych informacji wraz z danymi teleadresowymi na tablicy ogłoszeń.

W ślad za tym pismem sukcesywnie są też przesyłane materiały edukacyjne (ulotki, broszury) otrzymywane z Urzędu Ochrony Konkurencji Konsumentów z prośbą o ich udostępnienie mieszkańcom.

Materiały takie przesyłane są także do szkół gimnazjalnych i ponad-gimnazjalnych.

Na zaproszenie Stowarzyszenia Konsumentów Polskich włączyłam się też do akcji rozpropagowania wśród młodzieży gimnazjalnej idei konkursu na stworzenie reklamy artykułu żywnościowego powielając i rozsyłając stosowne materiały do szkół oraz lokalnych redakcji.

Współpraca z lokalnymi środkami społecznego przekazu jest bardzo istotna w popularyzacji wiedzy konsumenckiej oraz ostrzeganiu przed niebezpiecznymi zjawiskami na lokalnym rynku i bardzo oczekiwana przez czytelników, radiosłuchaczy czy telewidzów.

W okresie sprawozdawczym polegała m.in. na przygotowywaniu publikacji bądź udzielaniu tematycznych wywiadów n/t:

- obowiązków i uprawnień służb w supermarketach
- skarg na agencje opłat prowadzone przez indywidualnych przedsiębiorców i możliwości przeciwdziałania nierzetelnemu wykonaniu zlecenia
- metod działania firm konsorcyjnych oraz wprowadzonego zakazu tego typu działalności
- obrony przed nieuzasadnionym wzrostem cen po wejściu do Unii Europejskiej
- wyłudzeń w ramach rzekomego promocyjnego programu firmy Travelo 4 life

II.6. Działania wynikające z ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

Celem tej ustawy jest ochrona przed zachwianiem lub wypaczeniem reguł wolnej konkurencji pomiędzy przedsiębiorcami i nadanie jej uczciwego charakteru. W dotychczasowej działalności wielokrotnie reagowałam na przejawy tego typu zachowań, działań sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami, które stanowiły zagrożenie bądź naruszały interes innego przedsiębiorcy czy też konsumenta. Wobec tego, iż w wyniku nowelizacji tej ustawy Rzecznik Konsumentów utracił możliwości wytaczania powództw przeciwko przedsiębiorcom dopuszczającym się takich czynów, kwestie te znajdują się w sferze mojego zainteresowania ze względu na uprawnienia do składania wniosku o uznanie stosowanych praktyk za naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

W okresie sprawozdawczym kontynuowałam podjęte wcześniej działania dotyczące wyjaśnienia kwestii:

- ograniczenia dostępu do świadczenia usług pogrzebowych na cmentarzu parafialnym na podstawie niedozwolonego porozumienia.
- nienależytego dopełnienia obowiązków informacyjnych w ramach organizowanego konkursu wędkarskiego.

W pierwszym wypadku na wniosek jednego z przedsiębiorców zainicjowałam spotkanie zainteresowanych podmiotów w siedzibie mojego biura, na którym doszło do porozumienia, co do zasad korzystania z cmentarza.

W drugim, podjętym wskutek indywidualnej skargi uczestnika konkursu, który od ponad 2 lat bezskutecznie usiłował wyjaśnić kwestie podmiotu odpowiedzialnego za niedopełnienie obowiązków informacyjnych, co uniemożliwiło mu skorzystanie z nagrody (tygodniowy wyjazd do Szwecji na ryby) oraz wykorzystania jego danych osobowych.

Kierowane do współorganizatora konkursu (redakcji miesięcznika ogłaszającego konkurs) wystąpienia zainteresowanego były ignorowane. Wskutek podjętej przeze mnie interwencji i konsekwentnej próby wyjaśnienia sprawy udało się wynegocjować z biurem podróży (drugim współorganizatorem konkursu) wyjazd zainteresowanego w sierpniu 2004 r. do Szwecji oraz doprecyzowanie zasad konkursu. Załatwienie tej tak nietypowej sprawy sprawiło mi wiele satysfakcji.

III. PODSUMOWANIE

Stan świadomości konsumenckiej mieszkańców regionu zarówno w zakresie wyrabiania krytycznego zmysłu, jak też stosowania i egzekwowania praw jest ciągle jeszcze niezadowolający. Konsumenty są bardzo podatni na naciski handlowe nie zawsze zgodne z dobrymi obyczajami kupieckimi i uczciwymi praktykami rynkowymi. Podlegają sprzecznym potrzebom i motywacjom, kierując się najczęściej emocjami.

Dlatego też tak ważne są nadal działania informacyjno-edukacyjne przyczyniające się do wykształcenia modelu w edukowanego konsumenta dokonującego racjonalnych wyborów.

Znakomitą moim zdaniem rolę w tym zakresie spełniał telewizyjny magazyn konsumencki (emitowany, co tydzień w poniedziałek o 17¹⁵ w 2 TVP), w którym w przystępny a nawet humorystyczny sposób poruszano najbardziej aktualne zagadnienia dotyczące konsumentów. Cieszył się też jak wynika z przekazywanych mi relacji dużym zainteresowaniem wśród mieszkańców powiatu. Istotną rolę do spełnienia, obok środków społecznego przekazania ma też Rzecznik Konsumentów jako instytucja pierwszego kontaktu z pokrzywdzonym klientem.

Kluczowy w tym zakresie, stosownie do założeń rządowej **Strategii Polityki Konsumentkiej na lata 2004 -2006**” jest rozwój sprawnie działającego systemu informacji i poradnictwa konsumentckiego, który musi być wzmocniony przez działania edukacyjne i promocyjne.

Z roku na rok umacnia się pozycja Rzecznika Konsumentów wskutek doskonalenia przepisów regulujących prawne podstawy jego działania, jak też zdobywanych doświadczeń.

Systematycznie rośnie ilość rozpatrywanych spraw i podejmowanych z pozytywnym skutkiem interwencji. Wzrasta też jego aktywność i zaangażowanie nie tylko w realizację, ale i tworzenie polityki konsumentckiej.

Informację wytworzył: Anna Juszcyszyn – Sroka – Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Wałbrzychu

Informację wprowadził: Andrzej Głowiński

Czas wytworzenia informacji: 13.04.2005 r

Czas udostępnienia informacji: bezterminowo
