Sprawozdanie z działalności Rzecznika Konsumentów w roku 2008r.

Zgodnie z art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16.02.2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.nr 50 poz. 331 z późn. zm.), przedkładam Panu Prezydentowi sprawozdanie ze swojej działalności w roku 2008.

I. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007r. z późn. zm. o ochronie konkurencji i konsumentów.

1. Charakterystyka i struktura udzielonych porad prawnych.

W 2009 roku do biura rzecznika wpłynęło 2884 spraw, z czego w dużej większości były to sprawy zgłaszane telefonicznie lub osobiście. Wyżej wymienione sprawy bały załatwiane w zależności od rodzaju wagi problemu: niektóre na miejscu poprzez udzielenie konkretnej porady, inne poprzez przeprowadzenie rozmowy telefonicznej z drugą stroną sporu i wskazanie dalszej drogi postępowania, jeszcze inne przez wymianę korespondencji, w tym występowanie na piśmie do przedsiębiorców.

Podobnie jak w latach ubiegłych większość spraw dotyczyła skarg konsumentów na:

- sprzedawców, producentów, dystrybutorów, hurtowników itp., nie respektujących przepisów prawa i uchylających się od odpowiedzialności z tytułu niezgodności towaru z umową, z warunków gwarancyjnych, ignorujących reklamację, przekazujących nieprawdziwe oraz niepełne informacje nt. cech i właściwości towaru, konserwacji, łamanie procedur reklamacyjnych, stosowanie fałszywej reklamy, itp.
- przedsiębiorców wykonujących nieterminowo lub nierzetelnie usługi,
- przedsiębiorców posługujących się wzorcami umów, których postanowienia naruszały obowiązujące przepisy prawa, w tym: Kodeksu Cywilnego, ustawy o sprzedaży konsumenckiej, ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, ustawy o kredycie konsumenckim, ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, prawo przewozowe, telekomunikacyjne, prawo bankowe, o usługach turystycznych, o cenach, o jakości towarów rolno-spożywczych i inne w zależności od przedmiotu sprawy.

Rozpatrywane sprawy konsumenckie cechowały się różną złożonością. Część z nich wymagała zbadania zasadności reklamacji z tytułu niezgodności towarów z umową, część dogłębnej analizy stanu faktycznego oraz prawnego danej sprawy i uruchomienia postępowania wyjaśniającego.
Każda jednak ze spraw wymagała szczegółowego rozpoznania i kwalifikacji prawnej roszczeń konsumentów. Po szczegółowej analizie treści umów, konsumenci informowani byli o dalszym toku postępowania . Udzielano przy tym często pomocy konsumentom w sporządzeniu pism reklamacyjnych, odwołań, wezwań, pism procesowych i pozwów, a także przeprowadzono bezpośrednie rozmowy mediacyjne z przedsiębiorcami w przedmiocie sporu.

W ogólnej ilości 2884 spraw, 1786 (61,9%) dotyczyło umów sprzedaży towarów konsumpcyjnych, w tym w dużej części sprzętu AGD, RTV, mebli, wadliwego obuwia i odzieży, sprzętu komputerowego i telefonów komórkowych, artykułów mechanicznych i art. budowlanych.
Spraw związanych z różnego rodzaju umowami i zamówieniami na usługi było 929 (ok.32,2%). Wśród nich dominowały usługi telekomunikacyjne, remontowo-budowlane, montaż okien i drzwi , bankowe, turystyczne.

Pozostała ilość 165 porad dotyczyła umów zawieranych na różnego rodzaju zakup towarów i usług, poza lokalem przedsiębiorstwa oraz za pośrednictwem środków przekazu, rozpowszechniania przez przedsiębiorcę fałszywych informacji w reklamie, stosowania niedozwolonych prawem postanowień umownych.

Obok udzielonych konsumentom porad (w tym pomocy w sporządzeniu różnego rodzaju pism) w 471 sprawach konieczne były wystąpienia rzecznika do przedsiębiorców w formie pisemnej. W każdym przypadku proponowano przedsiębiorcy ugodowe załatwienie sporu, w razie odmowy sporządzano wezwania przesądowe i pozwy do sądu. W zdecydowanej większości przypadków sprawy te załatwiane były pozytywnie na korzyść konsumentów.
Szczegółowe zestawienie struktury udzielonych w 2008 r. porad przedstawiono w tab. 1 oraz diagramach.

2. Wytyczanie powództw oraz wystąpienia do UOKiK na rzecz konsumentów(tab.2 i 3).

W roku sprawozdawczym sporządzonych zostało za pośrednictwem biura 16 pozwów, z czego 8 dotyczyło niezgodności towaru z umową i 8 niewykonania lub nienależytego wykonania usługi. Pozytywnie załatwionych zostało 11 pozwów a 5 spraw jest w toku.

W dwóch sprawach za zgodą konsumentów wstąpiłam do postępowania sądowego, z uwagi na prawną złożoność spraw i popełnione błędy przez Sąd I Instancji. Wnoszona była apelacja, która została uznana i przekazana do ponownego rozpatrzenia. Ostatecznie w obydwu sprawach wyroki zapadły na korzyść Konsumentów.
Przyznam, że rzadko korzystałam z tego uprawnienia, ale wygrana Konsumentów w tych przypadkach miała znaczenie dla wielu innych tego rodzaju spraw, gdzie zachowanie przedsiębiorcy i banku, miało w mojej opinii charakter naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Sprawy miały związek ze skargą złożoną na mnie przez Bank Lukas.

Złożonych zostało w sumie 5 zawiadomień do UOKiK, Urzędu Komunikacji Elektronicznej o prowadzeniu przez przedsiębiorców działalności z naruszeniem obowiązujących przepisów prawa.
Przesłano też do Sadu 1 wniosek o ukaranie przedsiębiorcy za nieudzielania rzecznikowi odpowiedzi. *Podstawa prawna: art. 114 ustawy z 16 lutego o ochronie konkurencji i konsumentów*. Sprawa w toku.

3. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W ramach szeroko rozumianych działaniach edukacyjnych z zakresu prawa konsumenckiego, przeprowadziłam w 5 szkołach (tyle było zainteresowanych) zajęcia edukacyjne, poradnictwo na łamach prasy lokalnej, oraz na bieżąco udzielałam wyjaśnień dziennikarzom w sprawach konsumenckich.

Popularyzacja wiedzy konsumenckiej, nie ogranicza się tylko do wspomnianych wyżej działań. W kontaktach z konsumentami staramy się wychodzić poza meritum sprawy, przekazując nie tylko podstawowe informacje z zakresu prawa konsumenckiego, ale udzielane są wskazówki jak sobie radzić i być aktywnym w egzekwowaniu swoich roszczeń.

Oprócz informacji prawnych, każdy zainteresowany konsument otrzymuje opracowane przeze mnie i UOKiK broszury edukacyjne nt. prawa konsumenckiego.

Podsumowanie.

W roku 2008 roku przyjętych i rozpatrzonych zostało 2884 spraw, jest to, o 200 spraw więcej niż w roku 2007 ***(tab.4)***

Ogólnie struktura spraw była porównywalna; podobna jak w 2007r. W roku sprawozdawczym odnotowano największy wzrost w ilości spraw dotyczących umów na zakup materiałów budowlanych, artykułów mechanicznych, okien i drzwi. Jeśli zaś chodzi o umowy na usługi wyraźny wzrost spraw dotyczył umów telekomunikacyjnych, usług turystycznych i umów zawieranych w domu konsumentów i przez internet, np. na zakup komputerów, sprzętu AGD, odzieży, akcesoria samochodowych, odkurzaczy, pościeli, sprzętu rehabilitacyjnego.

Generalnie, Konsumenci trafiają do biura rzecznika zazwyczaj wtedy, kiedy są już w sporze ze sprzedawcą, lub usługodawcą, rzadziej zwracają się wcześniej z zapytaniem jak mają postąpić. W wielu sprawach przyjmuję rolę mediatora i staram się złagodzić spór. Tam gdzie nie jest to możliwe i stwierdzam naruszenie prawa lub dobrych obyczajów kupieckich (lub jedno i drugie) wzywam przedsiębiorcę do zaniechania stosowania złych praktyk. W większości spraw udaje się doprowadzić do polubownego zakończenia spraw, ale i są takie w których trzeba podjąć działania i z determinacją bronić zgodnych prawem roszczeń konsumentów. Biuro rzecznika, zgodnie z wolą konsumentów, sporządza pozwy i świadczy dalszą pomoc prawną. W szczególnych przypadkach niezbędne jest wstąpienie rzecznika (za zgodą konsumenta) do toczącego się postępowania przed sądem. Dotyczy to wyjątkowych spraw i decyduje ocena, czy indywidualny przypadek stanowi przesłankę do postawienia przedsiębiorcy zarzutu naruszania interesów ekonomicznych konsumentów. W dwóch przypadkach występowałam w obronie roszczeń konsumentów przed sądem.

W mojej ocenie nie były to sprawy trudne z punktu widzenia znajomości prawa, ale w skutek nierzetelności sprzedawcy, banku oraz błędu sędziego, trzeba było dużego zaangażowania i determinacji, by dowieść słuszności roszczeń konsumentów.
W imieniu swoim i konsumentów pragnę podziękować Panu Prezydentowi o zgodę na moje wstąpienie do postępowania sądowego, co wymagało poniesienia przez gminę określonych kosztów delegacji do Sądu w Kędzierzynie - Koźlu i w Opolu.

Na zakończenie chciałabym podkreślić, że pomimo wielu lat funkcjonowania naszej gospodarki w warunkach wolnorynkowych, nadal mamy do czynienia z konsumentami, którzy zachowują się naiwnie, zbyt często swoje decyzje podejmują pochopnie oraz nie przyjmują do wiadomości, że znajomość prawa konsumenckiego jest nieodzowna, by stać się równoprawna stroną gry rynkowej, co zapewne w wielu sprawach pozwoliłoby uniknąć kłopotów i sądów. Przykładów można mnożyć. W szczególności dotyczy to umów zawieranych ustnie, wpłacania zaliczek bez potwierdzenia.

Przykładem częstym jest zakup pralki na targowisku ze wskazaniem jedynie, „chcę ten model" , a następnie jej odbiór bez sprawdzenia i złożenie podpisu na dokumencie sprzedaży, na którym zamieszczona jest m.in. informacja *"przyjąłem towar zgodnie z zamówieniem"*. Jeżeli jest to inny model (a najczęściej tak jest), to nic innego jak przegrana konsumentów.

Z drugiej strony, przy zawieraniu umów pisemnych konsument często nie czyta treści, podpisuje w „ciemno" i reflektuje się później, że zawarł niekorzystną dla siebie umowę. Dobrze jest, gdy są przesłanki by stwierdzić, że dane postanowienia umowy mają charakter klauzul abuzywnych, tj. w szczególności naruszających prawo i dobre obyczaje, z treści których konsument wywodzi skutek prawny. Są to kolejne trudne sprawy, gdyż o tym, czy tak jest, decyduje Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a nie opinia rzecznika, którą niemniej obowiązany jest sporządzić. Najczęściej dotyczy to umów konsumentów zawieranych z deweloperami. W każdym przypadku, kiedy Konsument chce wystąpić na drogę postępowania sądowego pomagam mu sporządzić pozew.

Chciałabym podkreślić, że na zachowania rynkowe nie tylko mają wpływ konsumenci ale i sprzedawcy. Jednak ich pasywność względem swoich kontrahentów (dostawców) stanowi często główną przyczynę konfliktów z konsumentem. Tłumaczą oni, że brak zgody na polubowne załatwienie roszczeń konsumenta wynika z tego, że ich kontrahent nie bierze na siebie odpowiedzialności za złą jakość sprzedanych mu towarów, a konsument żąda naprawy, wymiany bądź zwrotu ceny od sprzedawcy. Trzeba zaznaczyć, że i sprzedawcy mają możliwości prawne dochodzić od swoich dostawców odszkodowania, lecz tego nie czynią. Wniosek – obok roszczeń odszkodowawczych, sprzedawcy nie mają świadomości, że nie tylko mogą ale powinni zawierać umowy ze swoimi dostawcami i zabezpieczać swój interes na wypadek sporu reklamacyjnego z konsumentem. Niestety jak na razie to znacznie odbiega od praktyk stosowanych w pozostałych krajach Unii. Mamy wprawdzie to samo prawo, ale handlowców i kupujących o zupełnie odmiennej mentalności, co niejednokrotnie trudno wytłumaczyć, gdy konsument powraca z jednego z tych krajów i stwierdza, że u nas jest „zły urzędnik", albo „kuriozalne prawo".

Sprawozdanie opracowała;
Miejski Rzecznik Konsumentów
Danuta Kępka
Tychy, dnia 20.03.2009r.

Zatwierdzam niniejsze sprawozdanie i zobowiązuję Rzecznika Konsumentów o przekazanie jednego egzemplarza do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

PREZYDENT MIASTA TYCHY
mgr inż. Andrzej Dziuba