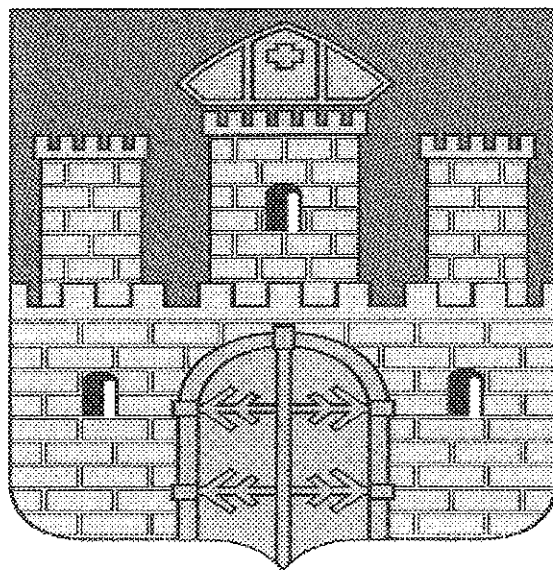


Zatwierdzam:

PREZYDENT MIASTA

Andrzej Pałucki

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W 2009 ROKU



Opracowała:

Krystyna Watkowska

Luty 2010

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW WE WŁOCŁAWKU
w okresie od 01.01.2009 do 31.12.2009 roku**

Na podstawie art 43 ust 1 ustawy z dnia 16 02 2007r o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz U nr 50 poz 331 z póź zm) przedkładam sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów za 2009 rok

I. Wstęp i uwagi ogólne.

Ochrona praw konsumentów mieści się w kompetencjach i działalności organów samorządu terytorialnego wszystkich szczebli. Natomiast zadania samorządu terytorialnego z zakresu ochrony praw konsumentów określono w art 42 UOKIK.

Umocowanie prawne i zakres obowiązków rzecznika reguluje ustawa z dnia 16 02 2007r o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz U nr 50 z 2007r poz 331 z póź zm)

Kluczowe znaczenie mają także przepisy kodeksu cywilnego określające pojęcie konsumenta oraz ustawa o swobodzie działalności gospodarczej regulująca pojęcie przedsiębiorcy

Przedmiotowy zakres działania rzecznika determinowany jest bowiem przez konsumenta i przedsiębiorcę

Konsumentem jest wyłącznie osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej dla potrzeb osobistych niezwiązanych bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową. Dla zakwalifikowania sprawy jako konsumentkiej nie wystarczy jednak sam konsument

Drugą stroną umowy musi być **przedsiębiorca** – podmiot prowadzący działalność gospodarczą. Rzecznik zatem ma do czynienia ze sprawami powstającymi na linii osoba fizyczna – przedsiębiorca

Usytuowanie Miejskiego Rzecznika Konsumentów określa regulamin organizacyjny miasta Włocławek. Obecnie w biurze zatrudnione są dwie osoby:

Rzecznik Konsumentów – Krystyna Watkowska oraz
Podinspektor – Maciej Dzioba

Swoje zadania rzecznik wykonuje przez zapewnienie bezpłatnych porad prawnych z zakresu prawa konsumenckiego, występowanie do przedsiębiorców w spornych sprawach w formie mediacji oraz egzekwowanie roszczeń poprzez wykorzystanie posiadanych uprawnień procesowych

Rzecznik Konsumentów to instytucja o kompetencjach doradczych i procesowych. Rzecznik nie ma uprawnień kontrolnych, nie może wydawać nakazów, zakazów, nakładać kar i grzywien

II. Realizacja Zadań wynikających z ustawy z dnia 16.02.2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów

Do podstawowych zadań rzecznika konsumentów w szczególności należy:

- I Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

W 2009r rzecznik konsumentów udzielił 2019 porad w różnej formie tj bezpośrednio w biurze rzecznika, telefonicznych, e-mail i pisemnych

Sprawy zgłaszane przez konsumentów są bardzo różnej natury Większość spraw dotyczyła skarg konsumentów na sprzedawców, którzy uchylali się od odpowiedzialności za wady zakupionego towaru, odmawiali przyjęcia reklamacji na podstawie ustawy z dnia 27.07.2002r o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz U z 2002r nr 141 poz 1176), sugerując w przypadku wydania gwarancji, że jest to jedyny możliwy sposób dochodzenia roszczeń unikając w ten sposób swojej odpowiedzialności przerzucając ciężar zaspokojenia roszczeń na gwaranta

Ponieważ wielu konsumentów nie wie, że ma wybór wobec kogo może dochodzić roszczeń czy wobec gwaranta, czy też sprzedawcy przyjmowała za wiarygodne twierdzenie sprzedawców, że jest to jedyny sposób dochodzenia roszczeń Tymczasem gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z cytowanej wyżej ustawy

Wachlarz spraw i problemów z jakimi zwracają się do rzecznika konsumentów jest bardzo szeroki, obejmuje różne kwestie wynikające z nienależytego wykonania umów sprzedaży wszelkich towarów (od butów, sprzętu gospodarstwa domowego, aparatów komórkowych czy też kupna nieruchomości, itp) oraz świadczenia usług (Telekomunikacyjnych, remontowych, finansowych, ubezpieczeniowych, pocztowych, itp)

Szczegółową strukturę udzielonych porad i podejmowanych interwencji ilustruje poniższa tabela.

<i>Przedmiot sprawy</i>	<i>telefoniczne</i>	<i>Porady i interwencje udzielane i podejmowane w biurze Rzecznika</i>	<i>Pisemne E-mail</i>	<i>Ogółem</i>
1	2	3	4	5
I Usługi, w tym:				
bankowe	30	37	3/1	71
ubezpieczeniowe	40	20	4/1	65
inne finansowe	28	22	2/-	52
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa internet, cyfrowa)	67	68	10/4	149
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	14	8	1/-	23
motoryzacyjne (serwis)	38	6	2/1	47
turystyczne i hotelarskie	20	4	1/-	25
Pralnicze	44	12	1/-	57
remontowo - budowlane	-	12	1/-	13
pocztowe, kurierskie, lotnicze, PKP, MPK	49	10	1/1	61
Medyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	6	-/1	7
montaż okien i drzwi	60	13	2/-	75
Kamieniarskie	-	2	-/-	2
krawieckie, kosmetyczne, fotograficzne itp	22	1	-	23
Inne: windykacja, egzekucja	-	14	-/1	15
RAZEM	412	235	28/10	685
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz, meble, kuchnie	56	14	4/1	75
sprzęt RTV i AGD	187	35	3/3	228
sprzęt komputerowy	71	17	2/3	93
odzież	62	12	-/2	76

obuwie	117	80	8/2	207
samochody i akcesoria, rowery, skutery	46	11	-/2	59
nieruchomości, developerzy	-	8	-	8
materiały budowlane	69	11	-	80
sprzęt rehabilitacyjny, art. medyczne	-	3	-	3
drzwi i okna	-	19	4/1	24
zapytania o inne sprawy	43	12	-/2	57
telefony komórkowe	86	27	2/1	116
Inne towary	14	22	1/2	39
III Umowy poza lokalem	84	26	2/1	113
Umowy na odległość	60	16	3/2	81
Firmy wysyłkowe	-	7	4/-	11
Pomoc w pisaniu pozwów	-	-	-	64
RAZEM	895	320	33/22	1334
ŁĄCZNIE	1307	555	61/32	2019

W roku sprawozdawczym szczególnie nasiliły się problemy konsumentów wynikające z zaciągania zobowiązań finansowych. Dostępność do tych usług spowodowała, że niestety mniej rozważnie konsumenci zaciągali zobowiązania finansowe, a następnie w wyniku różnych zawirowań życiowych (utrata pracy, śmierć osoby bliskiej, zły stan zdrowia) popadali w pętlę zadłużenia. Problemy dotyczą też kredytów konsumpcyjnych na zakup towarów i usług oraz kart kredytowych.

W 2009 roku nasiliły się również problemy z zawieraniem umów już nie tylko w sposób tradycyjny, ale umów zawieranych za pomocą środków porozumiewania się na odległość.

• ***Poradnictwo oraz udzielanie informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów***

Porady udzielane były telefonicznie lub też bezpośrednio w biurze. Ponieważ sprawy mają różny ciężar gatunkowy i nie zawsze można udzielić konsumentowi porady bezpośrednio na podstawie przedłożonej przez niego informacji. W związku z powyższym proszę o przedłożenie w zebranej sprawie wszelkiej dokumentacji z którą rzecznik musi się zapoznać albowiem inaczej wygląda sprawa z relacji konsumenta a inaczej po zapoznaniu się rzecznika z przebiegiem sprawy, regulacjami prawnymi, dokumentacją oraz po zapoznaniu się ze stanowiskiem przedsiębiorcy.

Wiele spraw było trudnych merytorycznie, wymagających analizowania przepisów z którymi na co dzień rzadziej mam do czynienia.

Do tego typu spraw należały: *umowy z biurami podróży, umowy ze sprzedawcami energii elektrycznej, uprawnienia do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego (PKS, PKP), środkami komunikacji miejskiej, rozliczenia opłat za wodę, gaz, umowy z deweloperami, strefa płatnego parkowania, usługa timesharingu, dochodzenie roszczeń z zawartych umów ubezpieczenia kredytów i ubezpieczenia na życie, europejskie gwarancje jakości produktów, umowa z pośrednikami nieruchomości, umowy z firmami kurierskimi, pocztowymi, umowy z uczelniami, prawa lotniczego związanego z odwołaniem lub rezygnacją przewozu lotniczego, fundusze inwestycyjne, fundusze emerytalne, upadłość konsumencka.*

Drugi rodzaj spraw to sprawy trudne emocjonalnie np. kiedy ze swoimi problemami zgłaszają się konsumenci bardzo biedni, zadłużeni, uwikłani czasem w kilkanaście kredytów, czasami są to osoby chore psychicznie częściowo ubezwłasnowolnione, które nie mają szans na załatwienie sprawy samodzielnie, nie posiadają wiedzy do kogo się zwrócić o pomoc i w jak najprostszy sposób dokonać spłaty zaciągniętych zobowiązań. Ponadto należy stwierdzić, że część tych osób stara się o kredyty w różnych korporacjach finansowych, instytucjach para bankowych, które żądają wpłaty tzw. opłaty przygotowawczej przed otrzymaniem pożyczki. Instytucje te narażają konsumentów na zaciąganie kolejnych kredytów celem uiszczenia opłaty przygotowawczej, a i tak w konsekwencji większość z nich pożyczek tych nie otrzymuje, albowiem nie spełniają nałożonych umową ostrych kryteriów ustanowionych w regulaminach.

Tymczasem w świetle obowiązujących przepisów dotyczących kredytu konsumenckiego instytucje te mają prawo do zatrzymania opłaty przygotowawczej. Jeżeli istnieje jakakolwiek szansa udzielenia tym osobom chociażby niewielkiej pomocy rzecznik rozmawia, negocjuje, z przedsiębiorcami i instytucjami o najdogodniejsze wyjście z zawikłanej sytuacji. Konsumenci ci otrzymują wówczas

zredagowane pisma wraz z istotnymi w sprawie dokumentami, albowiem w tego rodzaju sprawach muszą występować osobiście

Porady udzielane konsumentom najczęściej dotyczyły:

- możliwości skutecznego egzekwowania praw konsumentów w związku z zakupem towarów konsumpcyjnych niezgodnych z umową
- terminów, sposobów oraz form składania i rozpatrywania reklamacji
- niewykonania lub nienależytego wykonywania usług
- interpretacji zapisów różnego rodzaju umów
- wyjaśniania różnicy pomiędzy gwarancją a niezgodnością towaru z umową
- prawo odstąpienia od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość

Struktura udzielonych porad przedstawia się następująco: najwięcej dotyczyło roszczeń z umów sprzedaży: obuwia, sprzętu RTV-AGD, komputerów, stolarki okiennej, w zakresie usług to przede wszystkim usługi telekomunikacyjne, bankowe, kurierskie, ubezpieczeniowe Ponadto znaczna część to porady dotyczące umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość

W ramach poradnictwa konsumenci otrzymywali również wzory pism, oświadczeń, protokołów reklamacyjnych oraz zaopatrywani byli w broszury informacyjne z zakresu ochrony konsumentów przekazane do biura rzecznika przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich i Federację Konsumentów

Należy również zaznaczyć, że znaczna część konsumentów wymaga pomocy w całym postępowaniu reklamacyjnym W tym zakresie rzecznik pomaga redagować pisma poczynawszy od napisania zgłoszenia dotyczącego niezgodność towaru z umową poprzez pozostałą procedurę reklamacyjną czasami aż do postępowania sądowego

Rzecznik przygotowywał również pisma konsumentom, które dotyczyły głównie wezwań do wykonania zobowiązania, wyznaczenia dodatkowego terminu do wykonania zobowiązania, oświadczenia o odstąpieniu od umowy, lub podjęcia działań mediacyjnych przez takie instytucje jak: Rzecznika Ubezpieczonych, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Arbitra Bankowego i temu podobne

Wiele osób (nie były one rejestrowane) zgłaszało się z różnymi problemami nie konsumenckimi np dotyczące zagadnień z prawa pracy, spraw rodzinnych Osoby te były instruowane do jakich instytucji lub urzędów mogą zgłosić swoją sprawę

Konsumenci w 2009 roku zgłosili wiele spraw związanych z ubezpieczeniem na życie, ubezpieczeniem kredytów, ubezpieczeniem OC Zawarte umowy z ubezpieczycielami zawierają często nieprecyzyjne postanowienie, które mają wpływ na wypłatę świadczenia i pozostawiają zbyt dużą swobodę interpretacyjną co w konsekwencji prowadziło do trudności w wypłacie świadczenia Katalog wyłączeń odpowiedzialności ubezpieczyciela zamieszczony w umowach decydował jakiego rodzaju zdarzenia nie są objęte ochroną ubezpieczeniową Z punktu widzenia konsumenta są to najistotniejsze informacje, które na etapie zawierania umowy nie są mu często znane z powodu braku możliwości lub też chęci zapoznania się z nimi Zatem dopiero gdy przychodzi moment wykonania umowy ubezpieczeniowej konsument dowiaduje się , że np powinien powiadomić ubezpieczyciela o stanie zdrowia (w momencie zawierania umowy nikt o to nie pyta), wyłączona np z ochrony ubezpieczeniowej jest osoba, która ukończyła 60-ty rok życia Ubezpieczyciel

nie wypłaca ubezpieczenia w następstwie – nieuzasadnionego niekorzystania z porad lekarskich, choroby nagłej jak zawał serca, choroby mózgu itp

Trudno jest wówczas wskazać konsumentowi, który podpisał umowę - skuteczną możliwość dochodzenia swoich roszczeń

W drugiej połowie 2009r UOKIK zakwestionował wiele klauzul w umowach z ubezpieczycielami uznając je za abuzywne a kwestionowane zostały lub zostaną wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych

Problemem dla składających reklamację – na podstawie gwarancji – był długi czas oczekiwania na zwrot towaru z serwisu Naprawy trwały niejednokrotnie dwa – trzy miesiące, konsumenci byli pozbawieni możliwości korzystania z zakupionego towaru Postanowienia określone w wydawanych kartach gwarancyjnych często przewidywały tak długi okres naprawy np w przypadku braku części czy też sprowadzenia ich od zagranicznego importera

Z kategorii spraw związanych z umowami zawieranymi poza lokalem przedsiębiorstwa, na odległość, w których interweniował rzecznik były zakupy sprzętu np rehabilitacyjnego, pościeli, garnków itp z jednoczesnym podpisaniem umowy kredytowej, oraz zakupu przez Internet gdzie konsumenci najczęściej mieli problem z odstąpieniem od umowy lub realizacją reklamacji

Powyższe nieprawidłowości były wynikiem nieprzestrzegania przez przedsiębiorców przepisów ustawy z 2 marca 2000r o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny Bardzo poważnym problemem dla tych konsumentów było równoczesne podpisywanie umów kredytowych na sfinansowanie przedmiotu umowy Przedsiębiorcy posiadający umowy z bankami „podsuwali” często nieświadomym konsumentom niewypełnione druki umów kredytowych, ukrywając przed nimi rzeczywiste koszty kredytu

Kolejna grupa to internauci, którzy zwracali się do rzecznika o informację dotyczące otrzymywanych wezwań do zapłaty przez tzw firmę „Pobieraczek” Portal pobieraczek.pl zachęcał internautów do pobierania plików za darmo Aby to zrobić użytkownik musiał zarejestrować się, akceptując regulamin usługi Wielu konsumentów nie zdawało sobie jednak sprawy z tego, że w tym momencie automatycznie zawierali umowę zobowiązującą do zapłaty określonej kwoty (około 100zł)

Obecnie prezes urzędu UOKIK wszczął w tej sprawie postępowanie wyjaśniające czy konsumenci byli wprowadzani w błąd i czy przedsiębiorca stosuje klauzule niedozwolone

Następny problem z którym zgłaszało się wielu mieszkańców Włocławka do biura rzecznika dotyczył sposobu uiszczania opłaty dodatkowej za nieopłacony postój w strefie Płatnego Parkowania Dotychczas obowiązująca uchwała RM Włocławka umożliwiała wniesienie opłaty dodatkowej w ciągu 7 dni w wysokości 20 zł tylko jako płatne gotówką w biurze SPP lub kasie MZD

- *Występowanie do przedsiębiorców w sprawach konsumenckich*

Podstawowym instrumentem prawnym wykorzystywanym w wykonywaniu ustawowych zadań przez rzecznika konsumentów są wystąpienia do przedsiębiorców podejmowane na skutek wnoszonych przez konsumentów wniosków dotyczących naruszeń praw interesów konsumentów przez poszczególnych przedsiębiorców. W swoich wystąpieniach rzecznik wzywał przedsiębiorców do:

- wykonania ciążącego na przedsiębiorcy obowiązku,
- zaniechania niedozwolonych zachowań,
- udzielenia stosownych wyjaśnień mających na celu rozwiązanie istniejącego pomiędzy stronami (konsument – przedsiębiorca)

W omawianym okresie konsumenci złożyli 61 wniosków. Skuteczność działania rzecznika w tym zakresie to około 80% spraw załatwionych pozytywnie na rzecz konsumenta.

Wzrosła w porównaniu do lat ubiegłych liczba spraw załatwianych w formie elektronicznej i wyniosła ona 32 wnioski. Uważam, że ten sposób kontaktowania się z rzecznikiem będzie bardziej rozpowszechniony a w następnych latach jego rola będzie jeszcze bardziej wzrastała.

- ***Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów***

Rzecznik służył pomocą prawną konsumentom samodzielnie występującym z roszczeniem do sąd, przygotowując pozwы, pisma procesowe związane z toczącym się postępowaniem sądowym.

W okresie sprawozdawczym rzecznik przygotowała łącznie 64 pozwы konsumentom występującym samodzielnie z roszczeniem i tak: sporządzono

- 49 pozwów o zapłatę dot. nieuznanych reklamacji obuwi
- 5 pozwów dot. niewłaściwie wykonanych usług pralniczych
- 2 pozwы dot. niewłaściwie wykonanej usługi montażu drzwi
- 1 pozew dot. umowy zawartej na odległość
- 1 pozew dot. zwrotu zapłaconego zadatku
- 1 pozew dot. nieuznanej reklamacji sprzętu RTV
- 5 pozwów dot. nieuznanych reklamacji odzieży

Rzecznik przygotowywał konsumentom również pisma procesowe takie jak: wnioski dowodowe, zwolnienie z kosztów sądowych, sprzeciwu od nakazu zapłaty, ustanowienie pełnomocnika, uzupełnienie braków formalnych.

- ***Wnioski w sprawach stanowienia prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów***

W omawianym okresie sprawozdawczym na podstawie napływających licznych skarg konsumentów rzecznik wystąpił do Prezydenta Miasta Włocławek o zmianę art. 7 rozdział III Uchwały nr 33/XVI/2008 Rady Miasta Włocławek z dnia 31.08.2008r. zmieniającą Uchwałę w sprawie ustalenia Strefy Płatnego Parkowania i wysokości stawek opłaty za parkowanie pojazdów samochodowych – w zakresie form płatności opłat dodatkowych. Uchwała ta została przez Radę Miasta Włocławek w kwestionowanym zakresie zmieniona.

- *Współpraca z innymi instytucjami*

W 2009 roku rzecznik zwracał się o interpretację przepisów do UOKIK Departament Polityki Konsumenckiej oraz do Rzecznika Ubezpieczonych, który następnie zwrócił się do Ministra Finansów o wyjaśnienie wątpliwości interpretacyjnych dotyczących zakresu podmiotów uprawnionych do występowania wobec ubezpieczycieli z wnioskiem o udzielenie informacji związanych z umową ubezpieczeniową. Zapytania moje spowodowane były odmową udzielania informacji przez zakłady ubezpieczeń oraz niektóre banki. Rzecznik Ubezpieczonych poinformował, iż podstawa prawna z jaką występował rzecznik we Włocławku tj. art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uprawnia go do żądania złożenia wyjaśnień przez ww. podmioty.

Współpraca z Delegaturą Inspekcji Handlowej odbywa się na bieżąco. Konsumentów informowani są o możliwości dochodzenia roszczeń przed Polubownym Sądem Konsumenckim i zasadach jego działania.

- *Edukacja konsumencka*

Popularyzacja praw konsumenckich i skutecznego korzystania z nich odbywała się poprzez udzielanie informacji, przybliżania przepisów prawa konsumenckiego podczas audycji w Radiu HIT, Telewizji Kujawy, Telewizji CW24. Rzecznik również udzielał bardzo wielu komentarzy do poruszanych przez mieszkańców problemów konsumenckich w Gazecie Pomorskiej i Nowościach Włocławskich.

Na zaproszenie Zespołu Szkół Samochodowych we Włocławku w ramach programu – Uczestnik Światowego Tygodnia Przedsiębiorczości 2009 rok „Otwarta Firma” rzecznik przeprowadził prelekcję w zakresie praw konsumentów.

Ponadto osoby zgłaszające się do Biura Rzecznika otrzymują materiały edukacyjne w formie ulotek.

Należy stwierdzić, że wzrasta liczba mieszkańców Włocławka korzystających z pomocy rzecznika konsumentów, co przedstawia niniejsze zestawienie na przestrzeni lat 2003-2009:

Rok	Ilość osób
2003	759
2004	850
2005	1451
2006	1349
2007	1375
2008	1728
2009	2019

Institucja Rzecznika Konsumentów odgrywa znaczącą rolę w budowaniu autorytetu samorządu. To wynik rzetelności udzielanych porad, aktywności i dużej skuteczności w dochodzeniu praw konsumentów. To także efekt życzliwego i przyjaznego załatwiania spraw i problemów z jakimi zgłaszają się mieszkańcy Włocławka do Biura Rzecznika Konsumentów. To również efekt podnoszenia kwalifikacji przez pracowników Biura poprzez uczestnictwo w licznych szkoleniach i bieżącego monitorowania obowiązującego prawa. Podsumowując kolejny rok działalności Rzecznika Konsumentów stwierdzić można, że powierzone samorządowi sprawowanie obowiązku ochrony konsumentów było i jest bardzo oczekiwane. Świadczyć o tym może wzrastająca wciąż liczba konsumentów zgłaszających się o pomoc w rozwiązywaniu ich problemów.

Sporządził

J. Kozłowski