

SPRAWOZDANIE

Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Świnoujściu za okres od dnia 01.01.2015r. do dnia 31.12.2015 r.

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	zachodniopomorskie
2. Miasto /Powiat	Świnoujście
3. PRK/ MRK	
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Adriana Lesiewicz
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe administracyjne
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	5 razy w tygodniu po 4 godziny
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	-

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

W 2015 r. MRK udzielił 501 porad i informacji prawnych. Do najczęściej zgłaszanych problemów należały sprawy dotyczące usług telekomunikacyjnych i ubezpieczeniowych oraz umów zawieranych poza lokalem i na odległość.

Następnie sprawy związane z umowami sprzedaży obuwia oraz sprzętu RTV i AGD.

Pomoc prawna była udzielana głównie w postaci porad ustnych (w tym telefonicznych), wydruku potrzebnych w sprawie przepisów prawnych oraz przygotowania konsumentom pism do przedsiębiorców.

2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz nie opiniował uchwał Rady Miasta ponieważ nie zachodziła taka potrzeba.

3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

W roku 2015 MRK występował do przedsiębiorców w 123 sprawach. Najczęściej przedmiotem wystąpień do przedsiębiorców były sprawy niezgodności z umową zakupionego obuwia, telefonów oraz sprzętu RTV i AGD.

Nadal utrzymuje się wysoka liczba wystąpień do przedsiębiorców świadczących usługi telekomunikacyjne, którzy zawierali je wprowadzając konsumentów w istotny błąd co do podmiotu z którym zawierali oni umowy, jak również co do przedmiotu umowy. Niestety ofiarami tych nieuczciwych praktyk są w przeważającej ilości konsumenci 60+, osoby uczciwe, ufne często ze względu na wiek i stan zdrowia nieporadne życiowo.

Skuteczność wystąpień to 57%. Często bywa tak, że stan faktyczny sprawy różni się zdecydowanie od przedstawionego przez konsumenta. Ponadto MRK często występuje do przedsiębiorców również w przypadku spraw, w których brak jest podstaw prawnych dla korzystnego rozwiązania sprawy powołując się zależnie od sytuacji na zasady współżycia społecznego, politykę pro konsumencką, dobre obyczaje kupieckie, na możliwość rozwiązania sporu konsumenckiego w formie gestu handlowego czy też na słuszny interes społeczny. Wystąpienia takie nierzadko przynoszą satysfakcjonujące konsumenta rozstrzygnięcia.

4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

Realizowany był obowiązek przekazywania na bieżąco delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wniosków i sygnalizowania problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagały podjęcia działań przez organy administracji rządowej, stosownie do postanowień z art. 43 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Rzecznik na bieżąco – w miarę posiadanych informacji – odpowiadał na przesyłane drogą e-mail zapytania z delegatur UOKiK dotyczące toczących się postępowań.

5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów, a wstępował do toczącego się postępowania 2 razy.

Rzecznik przygotował 2 pozwy do samodzielnego wniesienia przez konsumentów. Dotyczyły one:

- reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową : obuwie.
- niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi : nienależyte wykonanie remontu mieszkania.

Rzecznik przygotował również 2 sprzeciwy od nakazu zapłaty wydanych w postępowaniu upominawczym, do samodzielnego wniesienia przez konsumentów.

Rzecznik od początku działalności realizuje założenie, że instytucja ta nie ma wyręczać konsumentów w dochodzeniu należnych im praw, a jedynie pomagać i ułatwiać dochodzenie roszczeń. Dlatego w zdecydowanej większości spraw, w których nie można uzyskać ugodowego rozwiązania problemu, konsumentom udzielana jest wszechstronna pomoc w samodzielnym prowadzeniu spraw przed sądem.

Uprawnienia procesowe – zwłaszcza wstępowanie do toczącego się postępowania - wykorzystywane są wówczas, gdy zawodzą próby polubownego załatwienia sporu, a konsument nie jest w stanie sam prowadzić sprawy sądowej (nieporadność, starszy wiek, duży stopień skomplikowania sprawy).

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Rzecznik brał udział w zorganizowanych przez Miasto Świnoujście, trwających w dniach 26-30 października 2015r. Senioraliach – Dniach Aktywnego Seniora, podczas których prowadził dla konsumentów trzeciego wieku wykłady dotyczące przede wszystkim pułapek na jakie są narażeni jako konsumenci, a także pomagał w indywidualnych sprawach przedstawionych na forum. Ponadto przedstawił Seniorom nowe przepisy zawarte w ustawie o prawach konsumenta.

Zainteresowanym konsumentom przekazywano opracowanie "Vademecum konsumenta" oraz ulotki informacyjne "Rękojmia jak reklamować?".

Podczas rocznej narady z dyrektorami szkół i placówek oświatowych dla których organem prowadzącym jest Gmina Miasto Świnoujście, została złożona propozycja rozważenia przez dyrektorów przeprowadzania przez MRK w ramach lekcji wychowawczej zajęć mających na celu rozwijanie świadomości konsumenckiej wśród uczniów klas ponadgimnazjalnych. Niestety żadna placówka nie była zainteresowana.

Ponadto większość komunikatów otrzymywanych z Biura Prasowego UOKiK jest publikowana na stronie miejskiej www.swinoujście.pl, w dziale aktualności.

Dostęp do broszur i poradników dla konsumentów przygotowanych przez UOKiK – poza stanowiskiem pracy MRK - jest również zapewniony za pośrednictwem zakładki Miejski Rzecznik Konsumentów na stronie Biuletynu Informacji Publicznej bip.um.swinoujście.pl.

Do działań o charakterze edukacyjno - informacyjnym należy zaliczyć również porady i informacje w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów przekazywane telefonicznie i w kontaktach bezpośrednich. Z porad i informacji tych korzystają nie tylko konsumenci - choć oni przeważają - ale także przedsiębiorcy, którym przekazywano opracowanie UOKiK „Przepisy konsumenckie dla przedsiębiorców”.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,

- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

Wynikające z powyższych ustaw sprawy zamknęły się w ramach konsultacji i wyjaśnień telefonicznych zarówno z konsumentami jak i przedsiębiorcami.

Wystąpienia do przedsiębiorców informujące o sankcji zawartej w art. 114 ust. 1 uokik spowodowały iż nie wystąpiła konieczność występowania do sądu w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów.

Rzecznik przedstawił sądowi istotny pogląd dla sprawy w jednym przypadku.

III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Podstawową sprawą wydaje się działalność edukacyjno – informacyjna oraz udoskonalanie przepisów chroniących konsumentów. Nadal wielu konsumentów nie zna swoich praw, ale nie wie też o pułapkach zastawianych przez nieuczciwych przedsiębiorców. Należy rozważyć możliwość :

- wprowadzenia choćby podstaw wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych; posiadający podstawową wiedzę konsumencką młody człowiek będzie również wsparciem dla swoich rodziców czy dziadków;
- emisji w ogólnodostępnych mediach programów popularyzujących wiedzę z zakresu zarówno praw, jak i obowiązków występujących po stronie konsumentów oraz przedsiębiorców;
- zwrócenia większej uwagi na ochronę praw konsumentów 60+, którzy są grupą najbardziej narażoną na praktyki nieuczciwych przedsiębiorców.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Przedsiębiorcy walcząc o pozyskanie nowego klienta stosują coraz bardziej skomplikowane metody, które z poszanowaniem praw konsumenta i z zasadami uczciwej konkurencji nie mają nic wspólnego. Dlatego tak ważne jest ciągłe poszerzanie wiedzy przez rzeczników – poza ciągłym samo doszkącaniem, przede wszystkim poprzez nieodpłatne szkolenia - by zapewnić konsumentom jak najlepszą pomoc. Wielokrotnie jest tak, że pracujący na niewielki ułamek etatu rzecznik nie posiadający żadnego wsparcia musi walczyć z przedsiębiorcą mogącym sobie pozwolić na pomoc sztabu prawników.

Bardzo pomocne w bieżącej pracy MRK są komunikaty UOKiK dotyczące zwłaszcza wszczętych postępowań czy wydanych decyzji w sprawach przedsiębiorców stosujących nieuczciwe praktyki.

Z roku na rok daje się zauważyć rosnąca świadomość lokalnej społeczności o istnieniu instytucji rzecznika. Działania MRK mają w środowisku lokalnym pozytywny wydźwięk, budują jednocześnie pozytywny wizerunek urzędu w którym każdy potrzebujący pomocy konsumenckiej mieszkaniec ją otrzymuje.

IV. TABELE

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	179
ubezpieczeniowa	26
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	15
remontowo-budowlana	6
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	5
telekomunikacja (telefony, TV)	46
turystyczno-hotelarska	10
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	9
motoryzacja	17
pralnicza	2
timeshare	
pocztowa	
gastronomiczna	
przewozowa	7
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	
medyczna	2
wyposażenie wnętrz	
pogrzebowa	
windykacyjne	34
inne	
II. Umowy sprzedaży, w tym:	180
obuwie i odzież	79
wyposażenie mieszkania	14
sprzęt RTV i AGD	45
komputer i akcesoria komputerowe	16
motoryzacja	7
artykuły spożywcze	2
artykuły chemiczne i kosmetyki	
zabawki	
inne	17
III. Umowy poza lokalem i na odległość	142

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	22	9	13	
ubezpieczeniowa	4	1	3	
finansowa (inna niż ubezpieczeń.)	1		1	
remontowo-budowlana	2		2	
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	2		2	
telekomunikacja (telefon, TV)	5	2	3	
turystyczno-hotelarska	1	1		
deweloperska, pośr. nieruchomości				
motoryzacja	1		1	
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa	1	1		
eduk./kultur./rekreac.-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne	5	4	1	
inne				
II. Umowy sprzedaży, w tym:	60	42	18	
obuwie i odzież	33	23	10	
wyposaż. mieszkania i gosp. dom.	6	3	3	
sprzęt RTV i AGD	14	9	4	1
komputer i akcesoria komputerowe	1	1		
motoryzacja				
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne	7	6	1	
III. Umowy poza lokalem i na odległość	41	20	17	4

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

lp	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług				
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone				
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	-----	-----	-----	
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	2
6.	Inne (sprzeciwy od nakazów zapłaty,)	2			
	RAZEM				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				2

*Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

** Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z;	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	1

Miejski
Rzecznik Konsumentów
mgr Adriana Lesiewicz