

SPRAWOZDANIE ZA 2003 ROK
Z DZIAŁALNOŚCI
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W PŁOCKU

Przygotowała:
Eliza Błaszkwicz
Miejski Rzecznik Konsumentów w Płocku

Miejski Rzecznik Konsumentów w Płocku powołany został Uchwałą Rady Miasta z dnia 28.12.1999r. nr 455/XXI/99, na podstawie obowiązującej wówczas ustawy z dnia 24.02.1990r. o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym i ochronie interesów konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 1999r. Nr 52 poz. 547) oraz ustawy z dnia 24.07.1998r. o zmianie niektórych ustaw określających kompetencje organów administracji publicznej - w związku z reformą ustrojową państwa (Dz. U. nr 106 poz. 668).

Do pracy Rzecznik przystąpił w dniu 03.01.2000r. Od dnia 01.05.2003r. w Biurze Rzecznika Konsumentów są zatrudnione 2 osoby (Rzecznik + Inspektor), obie w pełnym wymiarze czasu pracy.

Na podstawie art. 38 ust. 1 obowiązującej obecnie ustawy z dnia 15.12.2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003r. 86. 804; 2003. 60. 535; 2003. 170. 1652) rzecznicy konsumentów są zobowiązani do przedkładania w terminie do 31 marca każdego roku, radzie miasta do zatwierdzenia, rocznego sprawozdania ze swojej działalności za rok poprzedni.

Kompetencje rzecznika konsumentów reguluje kilka ustaw, w tym przede wszystkim wspomniana wyżej ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Katalog tych kompetencji jest następujący:

1. Prowadzenie edukacji konsumenckiej, w tym w szkołach publicznych.
2. Prowadzenie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej dla konsumentów w zakresie ochrony ich interesów.
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów w sprawach o ochronę ich interesów.
5. Wstępowanie, za zgodą konsumenta, do toczących się postępowań w sprawach o ochronę ich interesów.
6. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów.
7. Współdziałanie z właściwymi terytorialnie delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcji Handlowej oraz organizacjami, do których zadań statutowych należy ochrona interesów konsumentów.
8. Składanie wniosków do Prezesa UOKiK z żądaniem wszczęcia postępowania antymonopolowego.

9. Wytaczanie powództw do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.
10. Udzielanie obywatelom, także w innych formach pomocy prawnej, w zakresie ochrony praw konsumenta.
11. Występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów, w charakterze oskarżyciela publicznego w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.
12. Przedkładanie delegaturom UOKiK wniosków i sygnalizowanie problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagają działań na szczeblach administracji rządowej

Prowadzenie edukacji konsumenckiej, w tym w szkołach publicznych.

Od roku szkolnego 2000/2001r. za zgodą dyrektorów szkół, Rzecznik prowadzi edukację konsumencką wśród młodzieży szkolnej. Program, kierowany jest do uczniów klas maturalnych płockich liceów ogólnokształcących i obejmuje 45 minutowe zajęcia dla każdej z klas, obejmujące przedstawienie najważniejszych regulacji prawnych dotyczących zakupów konsumenckich, wzbogaconych o przykłady dostosowane do doświadczeń konsumenckich tej grupy wiekowej. Podczas zajęć, przedstawiane są także zadania Rzecznika Konsumentów, adres oraz numer telefonu, pod którym można znaleźć pomoc. W celu badania efektywności programu, uczestnicy otrzymują anonimową ankietę do wypełnienia. Pytania ankiety dotyczą zarówno informacji na temat dotychczasowych doświadczeń konsumenckich, jak i oceny przeprowadzonych zajęć.

W 2003r. z programu skorzystało 8 liceów ogólnokształcących, przy czym zaproszenia wystosowano do wszystkich tego typu szkół na terenie Płocka. Łącznie, zajęcia odbyły się w 44 klasach maturalnych, a uczestniczyło w nich 1089 uczniów. Uczniowie dokonali m.in. samooceny swojej wiedzy na temat praw konsumentów. Blisko 15 % uczniów oceniło swoją wiedzę jako dobrą lub bardzo dobrą. Około 38 % uczniów uznało, że przepisy konsumenckie zna na wystarczającym poziomie. Najwięcej jednak osób, bo aż 47 % przyznało, że prawa konsumenta zna słabo lub bardzo słabo. Prawie połowa ankietowanych tj. 46,6 % oświadczyła, że miała w przeszłości problem konsumencki, jednakże większości tj. 70 % udało się załatwić sprawę pozytywnie. 38,5 % uczniów wiedziało, że istnieje w Płocku Biuro Rzecznika Konsumentów (w poprzednim roku o Biurze Rzecznika słyszało 25 %

ankietowanych uczniów). Jednakże tylko 2,3 % osób przyznało, że wcześniej z pomocy Rzecznika skorzystało, a 9,8 %, że korzystał ktoś z rodziny czy znajomych. Jeżeli zaś chodzi o ocenę samych zajęć, to prawie 98 % ankietowanych oceniło je pozytywnie, akcentując zarówno życiową konieczność znajomości przepisów dotyczących spraw konsumenckich, jak również ciekawą i zrozumiałą formę prowadzenia zajęć. Świadczy o tym również przewaga aktywnego uczestnictwa uczniów w zajęciach tj. 25 przypadkach na 44 klas (w pozostałych klasach aktywność uczniów była mała lub wcale jej nie było) poprzez zadawanie pytań i dzielenie się z spostrzeżeniami z dotychczasowych doświadczeń konsumenckich.

Drugą grupą społeczną objętą programem edukacji konsumenckiej, we współpracy z Dyrektorem Powiatowego Urzędu Pracy w Płocku są bezrobotni, szkoleni na kursach zawodowych o kierunkach handlowych np. sprzedawca, sprzedawca – fakturzysta i pokrewnych. Zajęcia przeprowadzane są raz, dla jednej grupy szkoleniowej i trwają około 1 godziny. Nie wchodzi one w skład oferty programowej instytucji szkolącej, lecz grzecznościowo odbywają się w jej pomieszczeniach. Podczas zajęć akcent kładziony jest na przedstawienie przepisów prawnych związanych z reklamacją towarów oraz procedurą reklamacyjną, a także obowiązków sprzedawcy wobec kupującego. Forma prowadzenia zajęć ma na celu optymalne zrozumienie stosowania tych przepisów w praktyce. W celu badania efektywności programu, uczestnicy otrzymują anonimową ankietę do wypełnienia.

W roku 2003r. zostały przeprowadzone zajęcia dla 2 grup szkoleniowych tj. ogółem dla 28 osób, szkolących się w kierunku „kasjer - sprzedawca, z obsługą kas fiskalnych i komputera” oraz „fakturzysta – zaopatrzeniowiec, z obsługą kas fiskalnych i komputera”. Samoocena znajomości przepisów konsumenckich wśród ankietowanych rozłożyła się mniej więcej po równo (po około 30 %) na odpowiedzi: dobrze, wystarczająco i słabo. Ponad połowa osób, bo 57 %, miała już problem konsumencki, przy czym w 80 % przypadków sprawa została załatwiona korzystnie i to tylko w ramach samodzielnych działań. Tylko 4 osoby przyznały, że z pomocy Rzecznika korzystał ktoś z rodziny lub znajomych, ale za to 50 % wiedziało, że takowe Biuro istnieje. Wszystkie osoby biorące udział w zajęciach pozytywnie wypowiedziały się na ich temat, podkreślając przydatność uzyskanych informacji, zarówno w przypadku występowania w charakterze konsumenta, jak i w ewentualnej przyszłej pracy w handlu.

Kolejną grupą osób szkolonych w ramach edukacji konsumenckiej są przedsiębiorcy czyli „druga strona lady sklepowej”. W 2003r. zajęcia takie przeprowadzono w 2 placówkach handlowych (w jednej z nich – dwukrotnie), na prośbę ich kierownictwa, w celu przygotowania personelu do prawidłowej obsługi klientów w zakresie nowej ustawy o

sprzedaży konsumenckiej, która weszła w życie od dnia 01.01.2003r. Łącznie przeszkolono 17 osób, przedstawiając szczegółowo przepisy dotyczące obowiązków sprzedawcy w zakresie oferowania i prezentacji towaru, samego aktu sprzedaży, praw konsumenta oraz procedur reklamacyjnych. Dodatkowo udostępniono grupie wyciągi z przepisów konsumenckich, a wykładnia przepisów poparta była szerokim opisem przykładów praktycznych, w tym wiele z nich przytaczanych było przez samą grupę.

W 2003r. w ramach edukacji konsumenckiej zostało też przeprowadzone szkolenie dla 16 nauczycieli jednej ze szkół, w której Rzecznik prowadził zajęcia dla młodzieży klas maturalnych. Z inicjatywą wystąpił tu dyrektor szkoły uznając, że tematyka zajęć przydatna będzie także dla osób z grona pedagogicznego.

Prowadzenie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej dla konsumentów w zakresie ochrony ich interesów.

Udzielanie porad i informacji prawnej dla konsumentów prowadzone jest codziennie, w godzinach pracy Urzędu. W 2003r. udzielono łącznie 1366 porad, z czego 539 w ramach rozmów osobistych z konsumentami, zaś 827 podczas rozmów telefonicznych. Forma kontaktu jest dowolna, a jej wybór należy do konsumenta. W szczególnych przypadkach, gdy udzielenie porady wymaga zapoznania się z dokumentami, konsument kontaktujący się telefonicznie, zapraszany jest na bezpośrednią rozmowę. Ogólna ilość porad, wzrosła w stosunku do roku 2002r. (1205 porad).

Wśród udzielonych 1366 porad, w 1234 przypadkach informacji zasięgaliby konsumenci. 68 porad udzielono podmiotom gospodarczym, przy czym w większości pytania dotyczyły konkretnych reklamacji konsumenckich. Z kolei w 63 przypadkach przedmiot pytań nie dotyczył kompetencji Rzecznika Konsumentów np. skargi na działanie niektórych jednostek publicznych, spółdzielni mieszkaniowych czy sporów o charakterze prywatnym.

Najwięcej pytań, bo aż 934 dotyczyło spraw związanych z branżą handlową. Zdecydowanie mniej, bo 372 spraw dotyczyło działalności usługowej, a zaledwie 3 sprawy branży budowlanej. Resztę zgłoszeń konsumenckich, stanowiły sprawy tzw. „inne” np. z zakresu działalności towarzystw ubezpieczeniowych oraz sprawy nie należące do zakresu działania Rzecznika Konsumentów.

Z kolei, według rodzaju spraw, klasyfikacja przedstawia się następująco:

1. obuwie – 309;
2. odzież i wyroby tekstylne (np. kołdry, pościel itd.) – 84;

3. usługi pralnicze – 26;
4. sprzęt AGD, RTV, komputerowy i telekomunikacyjny – 311;
5. meble i wyposażenie mieszkań (np. stolarka okienna, drzwi, glazura, terakota itd.) – 126;
6. pojazdy i usługi na pojazdach, części samochodowe – 102;
7. inne towary (np. maszyna do szycia, rower, krzesło turystyczne, grill, namiot, teleskop, kosmetyki, biżuteria, zabawki, pieluchy, ciśnieniomierze, żywność itp.) – 137;
8. sprawy mieszkaniowe (np. spory pomiędzy członkiem spółdzielni a spółdzielnią, konflikty we wspólnotach mieszkaniowych, spory w ramach umowy najmu z osobą prywatną itp.) – 23;
9. zawieranie i rozwiązywanie umów (np. zawartych na odległość i poza lokalem przedsiębiorcy – sprzedaż akwizycyjna, umowy o sprzedaż ratalną towarów, umowy kredytowe, usługi maklerskie, umowy w tzw. systemie argentyńskim, umowy z operatorami telefonii komórkowej i z operatorami telewizji cyfrowej itp.) – 105;
10. działalność przedsiębiorstw o pozycji dominującej (np. przedsiębiorstwa energetyczne i telekomunikacyjne itd.) – 27;
11. inne (np. usługi komisów, usługi przewozowe i kontrola biletów, działalność towarzystw ubezpieczeniowych, nieuprzejma obsługa klientów, działalność firm ochroniarskich w placówkach handlowych, uszczerbek na zdrowiu, loterie z gwarantowanymi nagrodami, zakłady i gry losowe, zaliczki i zadatki itd., w tym także sprawy nie należące do kompetencji Rzecznika Konsumentów np. z zakresu prawa pracy, bezrobocia, ubezpieczeń społecznych, podatków) – 116;

Na 1366 spraw, tylko 104 razy pytania konsumentów miały charakter czysto edukacyjny i nie związane były z żadnym problemem konsumenckim. Reszta porad dotyczyła już konkretnych sytuacji, przy czym w 343 przypadkach konsumenci zasięgaliby informacji jeszcze zanim zgłosili przedsiębiorcy reklamację towaru lub usługi, gdyż chcieli być do tych działań należycie przygotowani. Wówczas porada obejmuje najczęściej, poza przedstawieniem podstaw prawnych i procedur działania, także pomoc w postaci podyktowania wzoru pisma do przedsiębiorcy. W 328 sprawach kontakt następował w trakcie procesu reklamacyjnego tj. gdy konsument już zareklamował towar lub usługę, ale wynik sprawy nie był jeszcze znany. Na tym etapie, porada dotyczy przedstawienia podstaw prawnych dla kierowanych roszczeń, a także ewentualne skorygowanie popełnionych przez konsumenta błędów lub przeoczeń – wówczas najczęściej dyktowane jest dodatkowe pismo do przedsiębiorcy. W 336 przypadkach sprawa dotyczyła sytuacji, gdy roszczenia konsumenta

zostały odrzucone przez przedsiębiorcę jako bezzasadne, a więc na etapie, gdzie pozostaje już właściwie tylko droga sądowa. W tych przypadkach, konsumentowi udzielana jest ogólna informacja o podstawach prawnych roszczeń oraz podawana jest ścieżka dalszego postępowania (pismo do Rzecznika Konsumentów → próba polubownego załatwienia sprawy przez Rzecznika → Sąd), w tym wytyczne co do koniecznego materiału dowodowego.

W 105 wypadkach, pytania konsumentów dotyczyły roszczeń w sposób oczywisty bezzasadnych np. ze względu na przedawnienie roszczeń, upływ terminów zawitych czy braku podstaw prawnych do wysuwanych roszczeń (tu najczęściej chęć zwrotu towaru niewadliwego, gdy konsument się rozmyślił).

Podobna ilość zgłoszeń, bo 95 dotyczyła spraw konsumenckich lub pokrewnych, dla których istnieje wyspecjalizowana instytucja. Wówczas kierowano osoby do organów i instytucji właściwych np. najczęściej do Rzecznika Ubezpieczonych, Państwowego Urzędu Nadzoru Ubezpieczeń, Bankowego Arbitra Konsumenckiego, Prokuratury, Urzędu Mieszkalnictwa i Rozwoju Miast, Urzędu Regulacji Energetyki, Rzecznika Praw Obywatelskich, Inspekcji Handlowej, Sanepidu, Urzędu Skarbowego itd.

Zdarzały się także sprawy, nie należące do właściwości żadnych organów czy instytucji, których rozwiązanie dotyczy prywatnej sfery życia człowieka oraz różnego typu rozmowy ogólne na temat trudnej sytuacji konsumentów np. z powodu wysokich cen czy nieuprzejmej usługi. Tego typu spraw tzw. innych, było 55.

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

W 2003r. do Rzecznika Konsumentów wpłynęło 105 wniosków konsumentów o interwencję u podmiotów gospodarczych, ze względu na naruszenie prawa lub interesu konsumenta oraz o wyjaśnienie konkretnego zagadnienia. Dodatkowo, w 2003r. Rzecznik kontynuował prowadzenie 55 spraw wszczętych w latach przednich. Łącznie więc było to 160 spraw (w roku 2002r. - 134 sprawy).

Ze względu na rodzaj spraw, klasyfikacja przedstawia się następująco:

1. obuwie – 49;
2. odzież i wyroby tekstylne – 4;
3. sprzęt AGD, RTV, komputerowy i telekomunikacyjny – 16;
4. meble i wyposażenie mieszkań (np. stolarka okienna, drzwi, kominki itd.) – 32;
5. pojazdy i usługi na pojazdach, części samochodowe – 6;
6. inne przedmioty (np. nagrobek, rower, ciśnieniomierz, biżuteria itd.) – 6;

7. spory z pralniami chemicznymi – 6;
8. zawieranie i rozwiązywanie umów (np. zawartych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, w tzw. systemie argentyńskim, o usługi telefonii komórkowej, o usługi telewizji cyfrowej, komisowe itd.) – 18;
9. działalność przedsiębiorstw o pozycji dominującej (np. przedsiębiorstwa energetyczne, telekomunikacyjne itd.) – 3;
10. inne (np. mandaty za jazdę bez biletu, usługi turystyczne, usługi krawieckie, nieuprzejma obsługa w sklepie itd.) – 20;

Ze względu na wartość przedmiotu sporu, klasyfikacja przedstawia się następująco:

1. brak – 4;
2. nieznana – 9;
3. od 1 zł do 100 zł. – 11;
4. od 101 zł. do 200 zł. – 19;
5. od 201 zł. do 300 zł. – 26;
6. od 301 zł. do 400 zł. – 23;
7. od 401 zł. do 500 zł. – 9;
8. od 501 zł. do 600 zł. – 1;
9. od 601 zł. do 700 zł. – 3;
10. od 701 zł. do 800 zł. – 3;
11. od 801 zł. do 900 zł. – 2;
12. od 901 zł. do 1000 zł. – 1;
13. od 1001 zł. do 1500 zł. – 9;
14. od 1501 zł. do 2000 zł. – 12;
15. od 2001 zł. do 4000 zł. – 9;
16. od 4001 zł. do 6000 zł. – 10;
17. od 6001 zł. do 10.000 zł. – 4;
18. od 10.001 zł. do 20.000 zł. – 3;
19. od 20.000 zł. do 30.000 zł. – brak;
20. powyżej 30.000 zł. – 2;

Po wstępnym przeanalizowaniu sprawy, poza przypadkami oczywiście bezzasadnymi, Rzecznik podejmował interwencję u przedsiębiorcy, wnioskując o polubowne uznanie roszczeń lub przedstawienie innych propozycji polubownego załatwienia sprawy. W razie odmownego załatwienia sprawy przez przedsiębiorcę, jest ona kierowana dalej na drogę

postępowania sądowego. Może zdarzyć się i tak, że roszczenia konsumenta okażą się bezzasadne dopiero po przeprowadzeniu szczegółowego postępowania wyjaśniającego. Niekiedy, postępowanie zostaje umorzone, a najczęstszą tego przyczyną jest wycofanie się konsumenta ze sprawy (na różnych etapach postępowania). Inną przyczyną umorzenia postępowania może być stwierdzenie przez Rzecznika braku podstaw dowodowych do skierowania sprawy do Sądu (zbyt duże ryzyko przegranej w procesie), przy czym dla dobra konsumenta podjęte zostały próby polubownego załatwienia sprawy. Zdarzały się też przypadki, umorzenia postępowania na skutek braku zainteresowania konsumenta prowadzoną sprawą (brak odzewu konsumenta, pomimo zaproszeń telefonicznych i pisemnych w celu ustalenia dalszego toku postępowania). W pozostałych sprawach, Rzecznik udzielał odpowiedzi na zapytania prawne lub uznając się za niewłaściwego w sprawie – kierował sprawę do załatwienia do właściwego organu lub instytucji, a jeżeli takowej brak (sfera prywatna życia) – informował o tym autora podania.

Według stanu na dzień 31.12.2003r. Rzecznik zakończył 115 spraw ze 160.

Według sposobu załatwienia sprawy, klasyfikacja przedstawia się następująco:

1. Korzystnie dla konsumenta – 85, w tym 20 na drodze sądowej;
2. Niekorzystnie dla konsumenta – 3, w tym 2 przegrane na drodze sądowej;
3. Zapytania prawne – 2;
4. Roszczenia bezzasadne – 1;
5. Wnioski niewłaściwie skierowane – 5;
6. Sprawy umorzone – 16;
7. Napisanie pozwu lub pism procesowych – 3.

Według wartości przedmiotu sporu, bilans spraw przedstawia się następująco:

1. Korzystnie dla konsumenta – 87.511,62 zł. (słownie: osiemdziesiąt siedem tysięcy pięćset jedenaście złotych 62/100);
2. Niekorzystnie dla konsumenta – 2.141,55 zł. (słownie: dwa tysiące sto czterdzieści jeden złotych 55/100), w tym przegrane na drodze sądowej – 2.092,75 zł. (słownie: dwa tysiące dziewięćdziesiąt dwa złote 75/100);
3. Zapytania prawne – kwota nieznana - wartość przedmiotu sporu nie była potrzebna do udzielenia odpowiedzi na zapytanie prawne;
4. Bezzasadne – 2.298,99 zł. (słownie: dwa tysiące dwieście dziewięćdziesiąt osiem złotych 99/100);
5. Niewłaściwie skierowane – 2.213,42 zł. (słownie: dwa tysiące dwieście trzynaście złotych 42/100);

6. Umorzone – 75.057,48 zł. (słownie: siedemdziesiąt pięć tysięcy pięćdziesiąt siedem złotych 48/100).

W tym miejscu wyjaśniam, że na powyższą wysoką kwotę składa się m.in. sprawa konsumenta o odstąpienie od umowy sprzedaży komisowej samochodu za 45.000 zł. (słownie: czterdzieści pięć tysięcy złotych). Konsument złożył wniosek o interwencję w sprawie, a w toku jej prowadzenia stopniowo przestał przejawiać nią zainteresowanie. Ostatecznie, po kilkukrotnych, bezskutecznych zaproszeniach do Biura Rzecznika w celu ustalenia dalszego toku postępowania, sprawa została zamknięta.

Ponadto, mieści się tu kilka spraw o kilkutysięcznej wartości przedmiotu sporu, gdzie z uwagi na zbyt duże ryzyko Rzecznik odmówił wytoczenia powództwa, zaś konsumenci nie zdecydowali się na dochodzenie roszczeń przed sądem w wariantcie ponoszenia przez nich kosztów postępowania (szersze wyjaśnienie tego zagadnienia, w kolejnym rozdziale o sprawach sądowych prowadzonych przez Rzecznika).

7. Napisanie pozwu lub pism procesowych – 9.563,33 zł. (słownie: dziewięć tysięcy pięćset sześćdziesiąt trzy złote 33/100).

Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów w sprawach o ochronę ich interesów oraz występowanie, za zgodą konsumenta, do toczących się postępowań w sprawach o ochronę ich interesów.

Wytoczenie powództwa do Sądu jest konsekwencją braku woli stron co do polubownego załatwienia sprawy. Wówczas to, po zgromadzeniu niezbędnego materiału dowodowego (w czym uczestniczy także konsument), Rzecznik wytacza powództwo w imieniu i na rzecz konsumenta. W takim wypadku, proces cywilny nie wiąże się dla konsumenta z konsekwencjami finansowymi, bowiem nie ponosi on kosztów sądowych, ani kosztów postępowania w razie przegrania procesu (chyba że konsument przystąpi do postępowania – co zależy od jego woli). Rzecznik zaś zwolniony jest od ponoszenia kosztów sądowych (te wykląda Skarb Państwa), ale ponosi ryzyko zapłaty kosztów procesu w razie przegranej sprawy (te płacone są ze środków Miasta Płocka).

Z kolei, występowanie Rzecznika do toczącego się postępowania sądowego ma miejsce wówczas, gdy konsument z jakichś przyczyn samodzielnie złożył pozew (np. nie wiedział o instytucji Rzecznika) lub proces jest bardzo ryzykowny - materiał dowodowy i argumenty prawne na tyle wątpliwe, że wszczęcie procesu może nastąpić tylko na ryzyko

konsumenta. Wówczas, jeżeli po wysłuchaniu opinii Rzecznika o wątpliwych podstawach faktycznych i prawnych powództwa, trudnościach dowodowych oraz skutkach finansowych wytoczenia i przegrania sprawy, konsument zdecyduje się na dochodzenie roszczeń przed sądem, Rzecznik przygotowuje na nazwisko konsumenta pozew. Następnie, po złożeniu pozwu przez konsumenta i opłaceniu wpisu sądowego, Rzecznik za zgodą powoda (konsumenta) wstępuje do toczącego się postępowania i zapewnia konsumentowi obsługę prawną podczas procesu. W tym wariantcie konsument ponosi koszty sądowe, a w razie przegranej – koszty postępowania.

W 2003r. Rzecznik prowadził łącznie 45 procesów sądowych, w tym 41 wszczętych przez siebie. Z wniosków z 2000r. kontynuowano 2 procesy, z wniosków z 2001r. kontynuowano 6 procesów, z wniosków z 2002r. prowadzono (kontynuowano i wszczęto) 22 procesy. Natomiast 11 powództw wytoczono, na skutek podań konsumentów złożonych w 2003r. Z kolei w 4 sprawach Rzecznik wstąpił do toczącego się postępowania – w 1 wypadku był to wniosek z 2002r., a w 3 przypadkach wnioski z 2003r.

Spośród w/w 45 procesów, na dzień 31.12.2003r. zakończono 22, a wynik spraw jest następujący:

1. Wyroki korzystne dla konsumentów – 14;
2. Ugody – 6;
3. Oddalone powództwo – 2;

Według wartości przedmiotu sporu, bilans spraw przedstawia się następująco:

1. Wyroki korzystne dla konsumentów – 11.161,30 zł. (słownie: jedenaście tysięcy sto sześćdziesiąt jeden złotych 30/100);
2. Ugody – 4.160,53 zł. (słownie: cztery tysiące sto sześćdziesiąt złotych 53/100);
3. Oddalone powództwo – 2.092,75 zł. (słownie: dwa tysiące dziewięćdziesiąt dwa złote 75/100);

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

W 2003r. Rzecznik Konsumentów nie wnioskował w sprawie zmiany przepisów prawa miejscowego.

W 2003r. Rzecznik wydał natomiast opinię dotyczącą zmiany przepisów prawa miejscowego tj. dot. limitów zezwoleń na rok 2004r. dla transportu drogowego taksówkami.

Współdziałanie z właściwymi terytorialnie delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcji Handlowej oraz organizacjami, do których zadań statutowych należy ochrona interesów konsumentów, w tym przedkładanie UOKiK wniosków i sygnalizowanie problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagają działań na szczeblach administracji rządowej.

Współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów ma postać przede wszystkim wymiany informacji na temat nowych regulacji prawnych dotyczących ochrony konsumentów, konsumenckiego orzecznictwa sądowego, udostępniania materiałów szkoleniowych oraz konsultacji w zakresie zachowań przedsiębiorców naruszających zbiorowy interes konsumentów. Także, UOKiK dostarcza ulotki i broszury informacyjne, które następnie są wręczane w Biurze Rzecznika Konsumentów zainteresowanym osobom. UOKiK organizuje także szkolenia dla Rzeczników. Ponadto, w 2003r. Rzecznik prowadził sprawę konsumenta odnośnie jednego z operatorów telefonii komórkowej. Po przeprowadzeniu wstępnego postępowania wyjaśniającego, w ocenie Rzecznika, zachowanie operatora mogło stanowić czyn nieuczciwej konkurencji. Ponieważ jednak, od 15.12.2002r. na mocy nowelizacji ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, odebrano Rzecznikom kompetencję do wytaczania powództw w tym zakresie, Rzecznik przekazał sprawę do dalszej analizy i prowadzenia do UOKiK. Obecnie UOKiK prowadzi własne postępowanie wyjaśniające w tej sprawie.

Ponadto, prowadzona jest wielostronna wymiana informacji z innymi Rzecznikami, w tym także poprzez wspólny udział w sympozjach, seminariach itp. W 2003r. Rzecznik uczestniczył w 1 szkoleniu zorganizowanym przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Łosicach oraz Delegaturę w Warszawie UOKiK.

Także współdziałanie z organizacjami społecznymi przejawia się głównie w sferze edukacji i wymiany doświadczeń. M.in. Rzecznik otrzymuje Biuletyn wydawany przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, stanowiący przewodnik po najnowszych regulacjach prawnych z zakresu ochrony konsumenta, najciekawszych sprawach oraz orzecznictwie sądowym. Także, Rzecznik uczestniczył w zbieraniu materiałów dotyczących badania rynku usług telekomunikacyjnych przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich i UOKiK. Polegało to na wypełnieniu ankiety zawierającej dane liczbowe o skargach konsumentów związanych z usługami telekomunikacyjnymi, w rozbiciu na poszczególne kategorie spraw. Ponadto, w 2003r. Rzecznik uczestniczył w rozprowadzaniu nalepek „Czysty punkt – nie życzę sobie druków bezadresowych”, w ramach akcji zorganizowanej przez Stowarzyszenie Marketingu

Bezpośredniego i Federacji Konsumentów. Naklejki przeznaczone były do umieszczenia na drzwiach wejściowych do mieszkania lub domu. Chodziło tu o zmanifestowanie sprzeciwu przez konsumentów wobec pozostawiania przez placówki handlowe ulotek reklamowych na wycieraczkach pod drzwiami mieszkań czy zawieszania ulotek na klamkach. Od końca sierpnia 2003r. (moment otrzymania nalepek) wydano zainteresowanym konsumentom około 450 nalepek. Z sygnałów docierających do Rzecznika wynikało, że wiele firm nie respektowało deklaracji wynikającej z treści nalepki i nadal pozostawiało ulotki reklamowe.

Współpraca z Inspekcją Handlową przybiera głównie postać wniosków Rzecznika o przeprowadzenie kontroli u określonych przedsiębiorców lub o współdziałanie przy postępowaniu mediacyjnym na rzecz konsumenta. W 2003r. taka współpraca miała miejsce przy prowadzeniu 2 spraw. Ponadto, Rzecznik otrzymuje Biuletyn Inspekcji Handlowej, upowszechniający wiadomości o kompetencjach i działaniach Inspekcji.

W 2003r. Rzecznik złożył też 1 zawiadomienie do Prokuratury o podejrzeniu popełnienia przestępstwa przez przedsiębiorcę, na szkodę konsumenta. Prokuratura odmówiła wszczęcia dochodzenia.

W 2003r. Rzecznik przygotowywał też materiał dla Najwyższej Izby Kontroli w zakresie badania rynku usług turystycznych i realizacji ustawy o usługach turystycznych przez Wojewodę Mazowieckiego. Rzecznik przekazał tu dane liczbowe o prowadzonych sprawach konsumenckich w zakresie imprez turystycznych, rodzajach zarzutów stawianych biurom podróży oraz formach współpracy z Wojewodą przy rozpatrywaniu skarg na organizatorów turystyki.

W tym rozdziale należy też nadmienić, że Rzecznik Konsumentów wspólnie z Rzecznikiem Osób Niepełnosprawnych przeprowadzili akcję sprawdzenia dostosowania dużych placówek handlowych do obsługi osób niepełnosprawnych. Dotyczyło to kwestii łamania barier architektonicznych, w tym podjazdów oraz odległości między regałami sklepowymi, zagwarantowania pierwszeństwa przy kasie oraz zabezpieczenia miejsc parkingowych. W większości przypadków duże i bardzo duże sklepy były dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych. Placówki, w których występowały braki w przystosowaniu zadeklarowały gotowość podwyższenia stopnia dostosowania obiektów do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Składanie wniosków do Prezesa UOKiK z żądaniem wszczęcia postępowania antymonopolowego.

W 2003r. Rzecznik prowadził 3 sprawy z zakresu nadużywania przez przedsiębiorstwa pozycji dominującej na rynku. 2 sprawy, zostały wszczęte w 2003r. 1 sprawa była kontynuowana z poprzedniego roku.

Przedmiot spraw był następujący:

1. narzucanie nieuczciwych cen, w tym cen nadmiernie wygórowanych – 1 sprawa. Sprawa kontynuowana z roku poprzedniego dot. pobierania zbyt wygórowanej opłaty za zmianę osoby abonenta przez operatora telefonicznego. Po przeprowadzeniu przez Rzecznika własnego postępowania wyjaśniającego okazało się, że operator ten pobiera opłatę za tę usługę znacznie wyższą niż większość innych operatorów działających na terenie Polski. Skierowano więc stosowny wniosek o dalsze wyjaśnienie sprawy i podjęcie działań do właściwego w sprawie Prezesa Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty, jednakże okazało się, że według aktualnego stanu faktycznego i prawnego sprawy, jej przedmiot leży poza kompetencjami ingerencji URTiP w cennik operatora.
2. narzucanie uciążliwych warunków umów, przynoszących przedsiębiorcy nieuzasadnione korzyści oraz narzucania nadmiernie wygórowanych cen – 1 sprawa. Informację o sprawie pozyskano z publikacji prasowej. Sprawa dotyczyła likwidacji biletów ulgowych oraz ogólnie zbyt wysokich cen biletów, stosowanych przez jedną z placówek kulturalnych (podmiot prywatny, nie jednostka miejska). Po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego przez Rzecznika, zarzuty nie potwierdziły się tzn. przedsiębiorca stosuje bilety ulgowe, zaś ceny biletów normalnych i ulgowych nie odbiegają od cen stosowanych przez innych przedsiębiorców tej branży, z terenu Polski, w miastach o porównywalnej wielkości. Sprawa została więc zamknięta.
3. porozumienie cenowe przedsiębiorców – 1 sprawa. Informację o sprawie pozyskano z publikacji prasowej. Sprawa dot. porozumienia cenowego przedsiębiorców jednej branży, co do ustalenia cen minimalnych na usługi. Rzecznik po zgromadzeniu materiału w tej sprawie, przesłał dokumenty do UOKiK, przy czym UOKiK już wcześniej pozyskał informacje o sprawie z innego źródła. Prezes UOKiK wszczął postępowanie antymonopolowe. Sprawa w toku.

W tym miejscu nadmieniam także o sprawie wykazanej w sprawozdaniu za rok 2002r. jako zarzut nierzetelnej informacji cenowej. Otóż, po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego stwierdzono, że zachowanie przedsiębiorcy nosi znamiona stosowania czynu nieuczciwej konkurencji, a nie nadużycia pozycji dominującej na rynku. Stąd opis postępowania w tej sprawie wykazano w rozdziale dot. współpracy z UOKiK.

Udzielanie obywatelom, także w innych formach pomocy prawnej, w zakresie ochrony praw konsumenta.

W 2003r. Rzecznik realizował to zadanie głównie, poprzez pogłębianie wiedzy konsumenckiej wśród mieszkańców Płocka, we współpracy ze środkami masowego przekazu.

Od 01.01.2003r. weszła w życie ustawa o sprzedaży konsumenckiej, regulująca zasady sprzedaży oraz reklamacji towarów. Dlatego też na początku roku, Rzecznik zainicjował niemal we wszystkich lokalnych mediach publikacje dotyczące nowych przepisów prawnych. Informacje te ukazały się w m.in. Gazecie Wyborczej – Gazecie na Mazowszu, Nowym Tygodniku Płockim, Płockiej Setce, Sygnałach Płockich, Życiu Płocka, Radio PLUS, Radio PULS, Wieściach z Ratusza oraz Telewizji Tele – Top.

Ponadto, raz w miesiącu Rzecznik był gościem „Radio PULS” i uczestniczył w audycji na żywo, z telefonami od słuchaczy. Tematyka poszczególnych audycji dotyczyła m.in. praw konsumenta do reklamacji towarów; procedur reklamacyjnych; wymogów co do oznaczeń towarów ceną oraz co do załączania instrukcji obsługi, konserwacji, certyfikatów, atestów; zasad organizacji, przebiegu i reklamacji usług turystycznych; obowiązków sprzedawcy przy zakupie i reklamacji towarów; poradnictwa w zakresie zakupu i reklamacji poszczególnych grup towarów np. obuwia, stolarki okiennej, prezentów świątecznych; poradnictwa w zakresie zakupu i reklamacji żywności.

Rzecznik, współpracował także z Redakcją „Życia Płocka”, gdzie począwszy od 3 numeru, co tydzień ukazuje się poradnik konsumenta. Tematy artykułów objęły niemal całe spektrum spraw konsumenckich, w tym m.in. zasad reklamacji zakupionych towarów; różnic między trybami reklamacyjnymi z niezgodności towaru z umową i z gwarancji; zasad zawierania i podpisywania umów; kredytów konsumenckich; zasad organizacji, przebiegu i reklamacji imprez turystycznych, w tym ubezpieczeń na czas wyjazdów; zasad zawierania, realizacji i reklamacji umów o dzieło; zasad realizacji roszczeń odszkodowawczych; zasad zawierania umów na odległość (przez katalogi wysyłkowe i internet) oraz poza lokalem przedsiębiorstwa (przez akwizytorów); zasad zakupu i reklamacji poszczególnych towarów np. obuwie, żywność; zasad zawierania umów i reklamacji poszczególnych rodzajów usług np. wykonanie mebli, pranie chemiczne odzieży, montaż okien.

Oprócz powyższych, stałych audycji i publikacji, w 2003r. Rzecznik kontaktował się szereg razy, z innymi środkami masowego przekazu przekazując porady

konsumenckie, bądź zajmując stanowisko wobec konkretnego problemu konsumenckiego. Wymienić tu można tematy:

1. działalność firm ochroniarskich w placówkach handlowych – 17.01.2003r. – Radio PULS;
2. umowy w tzw. systemie argentyńskim – 26.03.2003r. i 12.05.2003r. – Gazeta Wyborcza – Gazeta na Mazowszu; 12.05.2003r. – Program 2 TVP;
3. rozpowszechnianie akcji „Czysty punkt – nie życzę sobie druków bezadresowych” – sierpień i wrzesień 2003r. – Gazeta Wyborcza – Gazeta na Mazowszu;
4. zakupy świąteczne i zakupy prezentów gwiazdkowych – 16.12.2003r. – Tygodnik Płocki;
5. konsument a agencje obrotu nieruchomościami – 08.12.2003r. – Telewizja POLSAT;

Ponadto, Rzecznik we współpracy ze środkami masowego przekazu popularyzował swoje Biuro oraz informował mieszkańców o swojej pracy. Były to publikacje przede wszystkim w Sygnałach Płockich oraz w Telewizji TELE – TOP.

Wytaczanie powództw do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

W 2003r. Rzecznik nie wytoczył żadnego powództwa w sprawach uznania postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Natomiast, kontynuowano prowadzenie 1 sprawy sądowej, wytoczonej przez konsumenta, do której Rzecznik przystąpił. Sprawa w toku.

Występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów, w charakterze oskarżyciela publicznego w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

W 2003r. Rzecznik nie wystąpił w żadnej sprawie o wykroczenia na szkodę konsumentów w charakterze oskarżyciela publicznego.

Wydatki budżetowe

Rzecznik Konsumentów nie generuje dochodów do budżetu Miasta Płocka.

Jeżeli chodzi o wydatki budżetowe, to na 2003r. na realizację zadania 01/RK/P Ochrona interesów konsumentów, Rzecznikowi przyznano 1.502,70 zł. (słownie: jeden tysiąc pięćset dwa złote 70/100). Z kwoty tej, w 2003r. Rzecznik wydatkował łącznie 1.352,70 zł. (słownie: jeden tysiąc trzysta pięćdziesiąt dwa złote 70/100), z czego:

1. Koszty procesu – 1.080 zł. (słownie: jeden tysiąc osiemdziesiąt złotych)
2. Wypisy przedsiębiorców z Krajowego Rejestru Sądowego – 260 zł. (słownie: dwieście sześćdziesiąt złotych)
3. Zakup tekstu normy branżowej, w związku z toczącym się procesem – 12,70 zł. (słownie: dwanaście złotych 70/100).