

Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów  
w Powiecie Wrzesińskim w 2015 roku

---

Września marzec 2015 roku

Na podstawie art. 43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów ( Dz. U. z 2015 roku poz. 184 z późniejszymi zmianami.) przedkładam Staroście Wrzesińskiemu do zatwierdzenia „ Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Powiecie Wrzesińskim za okres od dnia 1 stycznia do dnia 31 grudnia 2015 roku”.

Ustawa z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów ( Dz. U. z 2015 roku poz. 184 z późniejszymi zmianami .) określa zadania w zakresie ochrony interesów konsumentów i powierza je samorządowi terytorialnemu . Zadania samorządu powiatowego obejmujące ochronę interesów konsumentów wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów.

Artykuł 42 cytowanej na wstępie ustawy szczegółowo określa zadania i uprawnienia Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Rok 2015 był już 16 rokiem pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów we Wrześni. Uchwałą Nr 137/XXIV/2000 Rady Powiatu Wrzesińskiego z dnia 18 października 2000 roku zostałam powołana na stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów od dnia 1 stycznia 2001 roku.

Podstawowym obszarem działania Rzecznika na przestrzeni roku sprawozdawczego było dalsze funkcjonowanie takiej instytucji w świadomości społeczności powiatu i miasta. Praca Rzecznika to codzienny kontakt osobisty i telefoniczny nie tylko z konsumentami , ale też z przedsiębiorcami w tym ze sprzedawcami, tak w siedzibie Starostwa jak i w terenie .Z perspektywy kolejnego roku pracy stwierdzam , że Rzecznik jest osobą zaufania publicznego. Na takie traktowanie Rzecznika rzetelnie pracuję od wielu lat . Wielokrotnie konsumenci przedstawiając problem powierzają Rzecznikowi swoje osobiste sprawy , o których nie rozmawiali by z innymi . Zdaję sobie sprawę , że na określonym ustawą zakresie pracy w tej sytuacji , nie mogę skupiać się jedynie na problemach związanych z przepisami prawa konsumenckiego. Znajomość innych dziedzin prawa w tym między innymi prawa cywilnego , prawa gospodarczego , prawa pracy i prawa rodzinnego umożliwia znalezienie porozumienia między konsumentem , konsumentami , a przedsiębiorcami czy w innych relacjach , szczególnie przy rozwiązywaniu problemu poprzez mediację.

Mediacja jest trudną sztuką prowadzenia rozmów i przekonywania poprzez siłę argumentacji. Obecnie jest to bardzo zalecany sposób rozstrzygania sporów .Umiejętnie prowadzona mediacja przynosi korzystne wyniki dla obu stron. Zmniejsza koszty i oszczędza czas na ewentualne procesy sądowe.

Ten sposób rozstrzygania problemów co raz chętniej doceniają tak konsumenci jak i przedsiębiorcy.

W 2015 roku prowadziłam 95 mediacje konsumenckie , z których sukcesem zakończyłam 85 spraw, a obejmowały głównie problemy reklamacyjne na linii konsument sprzedawca.

Sprzedawcom zależy na dobrych relacjach z konsumentami, lecz często sami nie są już w stanie rozwiązać zaistniałego sporu. Mediacja to nie tylko próba rozstrzygnięcia sprawy, ale również możliwość dalszego edukowania stron w dziedzinie prawa konsumenckiego .

W pracy Rzecznika znaczącą rolę spełnia poradnictwo prawne. Często jest to udzielanie pomocy telefonicznie. Ta forma kontaktu konsumenta z Rzecznikiem jest trudna do podsumowania, tym niemniej przeciętnie nadal w ciągu dnia pracy jest to około 20 rozmów telefonicznych tak z konsumentami , jak i z przedsiębiorcami.

W 2015 roku kontynuowałam edukację konsumencką poprzez media , a zwłaszcza w tym celu korzystałam z prasy lokalnej i Radia Września. W prasie lokalnej w tym w „Wiadomościach Wrzesińskich” a zwłaszcza w „Przeglądzie Powiatowym” systematycznie zamieszczałam publikacje omawiające występujące problemy konsumenckie i nie tylko.

W 2015 roku kontynuując własną edukację uczestniczyłam w następujących spotkaniach:

1. Kongres Konsument 2015 w dniu 11 marca 2015 roku w Warszawie,
2. IV Forum Samorządowe radnych samorządów terytorialnych powiatu wrzesińskiego w dniach 19-22 marca 2015 roku w Dźwirzynie,
3. Seminarium Komisji Nadzoru Finansowego w dniu 26 marca 2015 roku w Warszawie,
4. spotkanie z Rzecznikami Konsumentów i Organizacjami konsumenckim w Miasteczku Orange w dniu 15 października 2015 roku w Warszawie,
5. V Forum Samorządowe radnych samorządów terytorialnych powiatu wrzesińskiego w dniach 5-8 listopada 2015 roku w Dźwirzynie,
6. Seminarium Komisji Nadzoru Finansowego w dniu 24 listopada 2015 roku w Warszawie

Cytowana na wstępie sprawozdania ustawa w artykule 38 mówi , że zadaniem samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej . To zadanie także realizuje Rzecznik nie tylko o czym już wspominałam poprzez prasę lokalną , ale i poprzez współpracę z miejscowymi szkołami średnimi . W 2015 roku kontynuowałam pogadanki dla uczniów szkół średnich :

Zespołu Szkół Zawodowych nr 2 im. Powstańców Wielkopolskich

Liceum Ogólnokształcącym im. H. Sienkiewicza

Efektom tych spotkań była już XII Uczniowska Olimpiada Wiedzy Konsumenckiej przeprowadzona w dniu 3 czerwca 2015 roku w Zespole Szkół Zawodowych nr 2 przy ulicy Koszarowej.

Zasadniczy obszar działania Rzecznika to porady i pomoc prawna udzielana osobiście i telefonicznie w siedzibie Starostwa.

W 2015 roku udzieliłam pomocy 2.630 osobom , rozstrzygając przedstawiony problem konsumenta w różny sposób poniżej zaprezentowany. Jest to w porównaniu do 2014 roku wzrost o 82 osób. Sprawy przedstawiane przez interesantów dotyczyły bardzo rozległej problematyki.

Do podstawowych problemów ,z którymi zgłaszali się konsumenci to nadal reklamacje obuwia ( 170 przypadki), oraz reklamacje usług telefonicznych (115 przypadków) jak i reklamacje dotyczące wad telefonów komórkowych ( 115 przypadków) .

Przeprowadzając analizę zgromadzonych materiałów stwierdzam , że nadal około 80% zgłoszonych spraw i problemów załatwiłam pozytywnie dla konsumenta.

Sposoby pomocy konsumentom to :

1. mediacja i negocjacje ze sprzedawcami, usługodawcami i przedsiębiorcami osobiście albo telefonicznie,
2. porada telefoniczna ,
3. rozmowa z przedsiębiorcą w jego siedzibie,
4. wystąpienia na piśmie do sprzedawców i przedsiębiorców,
5. skierowanie sprawy do rozstrzygnięcia przez Stały Polubowny Sąd Konsumentki funkcjonujący przy Inspekcji Handlowej w Poznaniu,
6. skierowanie sprawy do sądu powszechnego.

W zakresie umów sprzedaży udzieliłam porad 1355 osobom:

- 170 spraw dotyczyło zakupionego obuwia,
- 151 spraw dotyczyło reklamacji niewłaściwej jakości odzieży w tym swetrów, garsonek, bluzek, kurtek, płaszczy i garniturów,
- 176 reklamacji dotyczyło wyposażenia mieszkań obejmującego meble tapicerowane, meble drewniane, zestawy kuchenne i szafy wnękowe,
- 145 reklamacje obejmowały wady zakupionego sprzętu radiowo-telewizyjnego, odtwarzaczy, sprzętu nagrywającego , fotograficznych aparatów cyfrowych i kamer filmowych, telefonów ,
- 130 reklamacji dotyczyło złej jakości artykułów gospodarstwa domowego,
- 115 spraw dotyczyło komputerów i akcesoriów komputerowych
- 125 spraw dotyczyło motoryzacji w tym wad samochodów, maszyn rolniczych i ogrodniczych , motorynek , motorowerów, skuterów , kosiarek ogrodowych, głównie chodzi o zakupy tych sprzętów poprzez komis,
- 78 spraw dotyczyło artykułów chemicznych i kosmetyków,
- 44 reklamacji obejmowało wadliwe zabawki,
- 80 interwencje dotyczyły innych spraw między innymi złej jakości materiałów budowlanych i wad rowerów,
- 140 spraw dotyczyło złej jakości żywności w tym przedterminowej daty ważności do spożycia,

Poradnictwo w zakresie niewłaściwie wykonanych usług obejmowało ogółem 888 interwencji w tym :

65 spraw dotyczyło ubezpieczeń w tym ubezpieczeń samochodowych , ubezpieczeń mienia i na życie,

135 budowlanych, remontowych, renowacyjnych , malarskich, osadzania okien, układania podłóg,

71 dostawy energii, gazu ,ciepła, wody i wywozu nieczystości,

115 telekomunikacji ( telefony komórkowe , Internet ,telewizja),

30 pocztowych,

25 turystyczno- hotelarskich( wycieczki i wypoczynek za granicą),

20 pośrednictwo nieruchomości,

35 motoryzacyjnych,

10 gastronomicznych,

15 pralni chemicznej,

20 przewozowych,

27 edukacyjnych kulturalnych, rekreacyjno-sportowych,

25 medycznych,

90 wyposażenia wnętrz,

55 windykacyjnych,

90 finansowych,

60 inne w tym krawieckie, szewskie, fryzjerskie.

Przepisy prawne dotyczące kredytu konsumenckiego, umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorcy i umów zawieranych na odległość ( telefon, Internet, e-mail) spowodowały wzrost zainteresowania tymi formami sprzedaży, choć należy zaznaczyć ,że taka sprzedaż zwłaszcza poza lokalem przedsiębiorcy wielokrotnie łączyła się z ryzykiem dla kupującego.

W 2015 roku 95 przypadkach zgłaszali się poszkodowani z prośbą o pomoc, ponieważ przedstawiciel firmy między innymi nie informował konsumenta o prawie odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni .Zakupy dotyczy drzwi, pościeli, odkurzaczy , lamp leczniczych , dekodery i usług telefonicznych i zmiany dostawcy energii elektrycznej.

Na podstawie art. 42 ust.1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w 184 sprawach skierowałam wystąpienia do przedsiębiorców i instytucji w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów. Wystąpienia obejmowały między innymi :

1. wnioski o ponowne rozpatrzenie reklamacji obuwia,
2. interwencje w sprawach abonentów telefonicznych i telewizji,
3. umów kredytowych,
4. umów z operatorami telefonii komórkowej,
5. niewłaściwego montażu mebli,
6. złej jakości robót budowlanych,
7. nieterminowego ustosunkowania się do zgłoszeń reklamacyjnych,

8. nie uznania warunków gwarancji sprzętu AGD i RTV,
9. złej jakości odzieży,
10. niewłaściwej jakości stolarki okien i drzwi oraz wad w ich montażu oraz umowy poza lokalem i na odległość 45 spraw.

W 2015 roku w 43 sprawach pomogłam konsumentom przygotować pisma procesowe dotyczące rozstrzygnięcia sporu w sądowym postępowaniu uproszczonym.

Były to między innymi sprawy o zapłatę, nie uznania reklamacji obuwia, mebli, usług w tym usług remontowo- budowlanych i polis ubezpieczeniowych.

W sytuacji gdy strony w żaden sposób nie chcą się porozumieć proponuję poddanie sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego, a dopiero jako ostateczne skierowanie sprawy do sądu powszechnego. Konsumentki kierowali też wnioski o rozpatrzenie spraw przez Stały Polubowny Sąd Konsumentki w Poznaniu. Z tej możliwości skorzystało w ubiegłym roku 20 osób.

W pracy zawsze staram się zmierzać do próby mediacji i polubownego rozwiązania problemu, z którym zgłasza się konsument. Stronom przedstawiam ich obowiązki i uprawnienia wynikające nie tylko z ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, ale też kodeksu cywilnego i innych aktów prawnych.

Oceniam skuteczność swojej pracy w tym zakresie na około 90%. Jeżeli nie dochodzi do porozumienia między zainteresowanymi stronami, wówczas pozostaje mi poinformowanie konsumenta, jakie może podjąć dalsze kroki prawne, włącznie z drogą sądową.

W okresie sprawozdawczym korzystałam z pomocy Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu. Najczęściej prosiłam o pomoc czy wyjaśnienie wątpliwości przy rozwiązywaniu konkretnych spraw konsumentki.

Współpracowałam także z Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej, do którego zgłaszałam telefonicznie problemy na linii sprzedawca-kupujący, zwłaszcza gdy sprzedawca nie chciał przyjąć zgłoszenia reklamacji lub prowadził postępowanie reklamacyjne niewłaściwie, kierowałam konsumentów do rzeczoznawców, których lista prowadzona jest w Inspektoracie gdy pojawiały się wątpliwości co do niezgodności towaru z umową.

W swojej pracy nadal cenię sobie współpracę z rzecznikami z terenu województwa wielkopolskiego i kraju.

Praca Rzecznika jest postrzegana dobrze, a biorąc pod uwagę niełatwą sytuację ekonomiczną wielu konsumentów, a co za tym idzie niekiedy pogarszający się poziom materialny, wszyscy zgłaszający mają możliwość uzyskania pomocy prawnej, nie tylko w zakresie prawa konsumentki.

Elżbieta Staszak- Małecka