

STAROSTA BYDGOSKI

**Zarządzenie Nr 12/2013
Starosty Bydgoskiego
z dnia 15 marca 2013r.**

w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w roku 2012

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331, Nr 99 poz. 660 i Nr 171 poz. 1206, z 2008r. Nr 157 poz. 976 i Nr 223 poz. 1458, Nr 227 poz. 1505, z 2009r. Nr 18 poz. 97 i Nr 157 poz. 1241, z 2011r. Nr 34 poz. 173) oraz § 43 ust. 4 pkt 3 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Bydgoszczy zarządza się, co następuje:

§ 1. Zatwierdza się sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów z działalności w roku 2012 stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

RADCA PRAWNY
mgr Czestaw Czajkowski

z up. STAROSTY BYDGOSKIEGO

Zbigniew Buczak
Wicestarosta

Bydgoszcz, dnia 31 grudnia 2012r.

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W ROKU 2012

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW.

Instytucja powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów została utworzona na podstawie ustawy z dnia 24 lipca 1998 roku o zmianie niektórych ustaw określających kompetencje organów administracji publicznej /Dz. U. Nr 106, poz. 668 ze zm./. Na mocy artykułu 14 pkt 3 tej ustawy wprowadzono bowiem zmiany w brzmieniu art. 6 ustawy z dnia 25 lutego 1958 r. o Państwowej Inspekcji Handlowej /Dz. U. z 1969 r. Nr 26, poz. 206 ze zm./ poprzez wyraźne określenie, iż zadania ochrony konsumenta sprawują również organy jednostek samorządu terytorialnego, w szczególności poprzez działania powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów powoływanego przez radę powiatu (radę miasta na prawach powiatu).

Następnie, podstawy prawne działania powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów regulowała ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /tekst jedn. Dz. U. z 2005 r., Nr 244, poz. 2080 ze zm./. Aktualnie, od dnia 21 kwietnia 2007 r. podstawy działania powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów unormowane są w ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm./.

Należy w tym miejscu wspomnieć, iż od dnia 1 stycznia 2009 r. zmieniły się zasady nawiązywania stosunku pracy z rzecznikiem konsumentów. Na mocy art. 52 ustawy z dnia 21

listopada 2008 roku o pracownikach samorządowych /Dz. U. Nr 223, poz. 1458/ zmieniono bowiem treść art. 40 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /Dz.

U. Nr 50, poz. 331 ze zm./ regulującego te kwestie. Po wprowadzeniu tychże zmian stosunek pracy z rzecznikiem konsumentów nawiązuje starosta lub w miastach na prawach powiatu prezydent miasta. Rzecznik konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany staroście (prezydentowi miasta).

W myśl art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm./ Rzecznik konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkłada staroście (prezydentowi miasta) do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo delegaturze Urzędu.

Powyższe sprawozdanie jest realizacją przedmiotowego obowiązku.

W powiecie bydgoskim, powiatowy rzecznik konsumentów jest zatrudniony na podstawie umowy o pracę na 1/2 etatu. Wykonuje swoje obowiązki bez pomocy wyodrębnionego biura.

Osoba zatrudniona na stanowisku powiatowego rzecznika konsumentów w Starostwie Powiatowym w Bydgoszczy jest z wykształcenia prawnikiem – radcą prawnym. Od 1984r. jest wpisany na listę radców prawnych Okręgowej Izby Radców Prawnych w Bydgoszczy i pracuje jako radca prawny.

II. REALIZACJA ZADAŃ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W ROKU 2012.

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

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego informacji prawnej w 2012r. sprowadzało się do udzielania porad przez rzecznika:

- w drodze rozmów bezpośrednich rozmów z konsumentami przeprowadzanych w biurze rzecznika,
- w drodze rozmów telefonicznych,
- drogą elektroniczną, po spełnieniu wymogów wyartykułowanych w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków / Dz. U. Nr 5, poz. 22/.

Do dnia 31.12.2013r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów zarejestrował 327 zapytań o poradę.

Główny zakres tematyczny zapytań konsumenckich, jakie drogą elektroniczną oraz w trakcie telefonicznych i bezpośrednich rozmów kierowane były do rzecznika przedstawia tabela nr 1.

Poza poradami o charakterze konsumenckim, o tematyce wskazanej w tabeli, rzecznik udzielał także innych porad. Wśród nich, najczęściej występowały porady polegające na wskazaniu organów lub instytucji właściwych miejscowo i rzeczowo do udzielenia pomocy w konkretnej sprawie, również nie mającej charakteru konsumenckiego. Podkreślić trzeba bowiem, że o pomoc do Rzecznika zwracały się również osoby nie mające statusu konsumentów (m.in. przedsiębiorcy). W miarę możliwości czasowych, jeśli zakres przekazanych przez osobę zwracającą się o poradę informacji na to pozwalał, rzecznik starał się również udzielać tym osobom wskazówek merytorycznych. Rzecznik udzielał także porad z zakresu procedury cywilnej związanych z toczącymi się przeciwko konsumentom postępowaniami sądowymi.

Niejednokrotnie, w związku z udzielaną przez rzecznika poradą, rzecznik kontaktował się bezpośrednio telefonicznie z przedsiębiorcą, dzięki czemu nie tylko uzyskiwał dane potrzebne do pełnej oceny przedstawionej przez konsumenta sprawy, ale i często załatwiał sprawę w sposób satysfakcjonujący konsumenta.

2. Wystąpienia do przedsiębiorców

W 2012r., do dnia 31 grudnia 2012r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Bydgoszczy zarejestrował 47 skarg, z których wystąpił pisemnie do przedsiębiorców w 34 przypadkach. Powodami, dla których rzecznik nie skierował wystąpień w pozostałych 2 sprawach były:

- rezygnacja konsumenta z pomocy rzecznika jeszcze przed wystąpieniem w jednej sprawie,
- brak konsumenckiego charakteru sprawy w jednym przypadku - spór pomiędzy członkami wspólnoty mieszkaniowej (w tej sytuacji rzecznik skierował do wnioskodawcy pisemną informację, w której wyjaśnił, dlaczego nie może zająć stanowiska oraz wskazał instytucje, do których wnioskodawca może się udać celem uzyskania pomocy).

Jedno ze wskazanych 34 wystąpień do przedsiębiorców nie miało natomiast charakteru interwencji, którą można byłoby kwalifikować z punktu widzenia pozytywnego lub negatywnego sposobu jej zakończenia. W tym przypadku bowiem rzecznik na prośbę konsumentów jedynie przesłał przedsiębiorcy złożoną przez konsumentów reklamację. Przedsiębiorca odmawiał bowiem przyjęcia jej od konsumentów i zapowiadał, że będzie kwestionował fakt doręczenia tejże reklamacji, w przypadku nadania jej przez pocztę. W piśmie przewodnim dołączonym do przesyłanej reklamacji, rzecznik pouczył przedsiębiorcę o treści art. 61 § 1 k.c. i art. 563 § 3 k.c.

Strukturę pozostałych wystąpień przedstawia tabela nr 2.

Pozostałe 11 skarg Powiatowy Rzecznik Konsumentów przekazał wg właściwości innym rzecznikom.

Jako sprawy zakończone pozytywnie uznano sprawy:

- gdzie na skutek wystąpienia rzecznika przedsiębiorca w całości uwzględnił żądania konsumenta,
- gdzie na skutek wystąpienia rzecznika przedsiębiorca zaproponował rozwiązanie częściowo uwzględniające żądania konsumenta, a konsument tę propozycję przyjął.

Jako sprawy zakończone negatywnie uznano sprawy:

- gdzie na skutek wystąpienia rzecznika przedsiębiorca zareagował w sposób niezgodny z żądaniem konsumenta, chociażby proponował częściowe zaspokojenie żądań konsumenta, w sytuacji, gdy skarżący na tak zaproponowaną ugodę nie przystał,
- gdzie na skutek wystąpienia rzecznika przedsiębiorca zareagował w sposób niezgodny z żądaniem konsumenta, niezależnie od tego, jak silne były faktyczne i prawne podstawy zgłaszanych przez skarżącego roszczeń.

Poczynienie powyższych uwag jest konieczne, gdyż nierzadko zdarza się, iż rzecznik konsumentów, nie chcąc nikogo zostawić bez pomocy, interweniuje w sprawach, w których roszczenia konsumenta są zasadne jedynie częściowo lub, w których konsument nie jest w stanie w pełni udowodnić swoich racji, w celu ugodowego, jak najbardziej korzystnego dla konsumenta zakończenia sprawy. Zdarza się, iż konsumenci na warunki zaproponowanej przez przedsiębiorcę ugody nie przystają.

Zdarzają się również sytuacje, w których konsumenci przedstawiają rzecznikowi odbiegający od rzeczywistości stan faktyczny i dopiero z dokumentów przesłanych przez przedsiębiorcę wynika prawdziwy stan rzeczy, z którego można wywnioskować, iż żądanie konsumenta było nieuzasadnione.

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

W 2012r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów współpracował z wyżej wymienionymi podmiotami głównie poprzez wymianę poglądów na temat obowiązujących przepisów prawa, których wykładnia budziła wątpliwości w konkretnych sprawach, a także na temat postępowań toczących się wobec przedsiębiorstw, których działania zostały uznane za naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Rzecznik prowadzi również szczegółowy rejestr spraw, które przekazuje do rozpoznania według właściwości miejscowej innym rzecznikom konsumentów. Do dnia 31 grudnia 2012r. przekazano 11 takich spraw.

4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

W 2012r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Bydgoszczy nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów, nie wstępował do postępowań wszczętych na skutek złożonych przez konsumentów pozwów, ani nie skierował sprawy pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.

Przygotował natomiast konsumentom projekt wniosku o zwolnienie od kosztów sądowych i ustanowienia pełnomocnika z urzędu celem złożenia go jeszcze przed wytoczeniem powództwa w sprawie dotyczącej usług finansowych.

5. Działania o charakterze edukacyjno - informacyjnym

Podejmowane przez rzecznika działania o charakterze edukacyjno - informacyjnym sprowadzały się przede wszystkim do możliwie wnikliwego omawiania zakresu praw i obowiązków konsumentów oraz przedsiębiorców w czasie udzielania porad w konkretnej sprawie, z jaką zwrócił się do rzecznika konsument lub przedsiębiorca. Rzecznik starał się wówczas przekazać, jak najszerszy zakres informacji, wykraczający poza merytoryczną potrzebę wynikającą z rozpatrywanej aktualnie sprawy.

Ponadto rzecznik popularyzował wiedzę konsumencką poprzez współpracę z lokalnymi mediami poprzez udzielanie wywiadów i informacji dziennikarzom prasowym ("Express Bydgoski") oraz telewizyjnym (TVP "Zbliżenia").

6. Pozostałe zadania

W 2012r. rzecznik nie podejmował działań wynikających z art. 479 (38) Kpc, ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym, art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik oraz art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy). Rzecznik nie składał również wniosków w sprawie zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

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

Doświadczenia ostatnich lat pokazały, że instytucje działające na rzecz konsumentów są potrzebne. Ich funkcjonowanie wpływa na to, iż z roku na rok zapisane w ustawach prawa konsumenckie są w coraz to większym stopniu respektowane. Systematycznie, także dzięki działalności tych instytucji, wzrasta wśród konsumentów świadomość przysługujących im uprawnień oraz zakres wiedzy na temat tego, jak skutecznie ich dochodzić.

Najsłabszym ogniwem w systemie ochrony praw konsumentów wydaje się być system dochodzenia przez konsumentów swoich roszczeń, w sytuacji niemożności odnalezienia konsensu na drodze przedsądowej. Wydaje się, że dobrym rozwiązaniem byłoby utworzenie sądów, których właściwość rzeczowa ograniczona byłaby wyłącznie do spraw konsumenckich. Sądownictwo polubowne w obecnym kształcie nie jest w stanie pełnić tej roli. Dobrowolność wdania się w spór przed tym sądem powoduje bowiem, iż przedsiębiorcy niechętnie na to przystają.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Czesław Czaykowski
Czesław Czaykowski

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	116
ubezpieczeniowa	4
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	16
remontowo – budowlana	6
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	38
telekomunikacja (telefony, tv)	11
turystyczno - hotelarska	20
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	2
motoryzacja	5
pralnicza	3
timeshare	0
pocztowa	2
gastronomiczna	0
przewozowa	5
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	0
medyczna	0
wyposażenie wnętrz	0
pogrzebowa	0
windykacyjne	4
inne	0
II. Umowy sprzedaży, w tym:	190
obuwie i odzież	67
wyposażenie mieszkania	28
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	37
komputer i akcesoria komputerowe	6
motoryzacja	6
artykuły spożywcze	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	0
zabawki	10
inne	36
III. Umowy poza lokalem i na odległość	21

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:				
ubezpieczeniowa				
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	2	1	1	
remontowo – budowlana	4	3		1
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	1	1		
telekomunikacja (telefony, tv)	1	1		
turystyczno - hotelarska				
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1		1	
motoryzacja				
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa	1		1	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne				
inne				
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
obuwie i odzież	14	7	7	
wyposażenie mieszkania	3	2	1	
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	3	2	1	
komputer i akcesoria komputerowe	1		1	
motoryzacja				
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne	3		2	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość				

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

Ip.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				0
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług				0
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone				0
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				0
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług				0
6.	Inne				0
	RAZEM				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				0
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				0

Tabela nr 4: Inne zadania.

Lp.	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	0
2	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	0
3	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	0
4	Art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	0
5	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc – przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	0

Tabela nr 4: Przygotowywanie projektów pozwów i pism procesowych.

Lp.	Przedmiot sporu	Ilość spraw
1	Sprawy dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usługi	0
2	Sprawy dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania umowy zakupu towaru (w tym roszczenia z tytułu niezgodności towaru z umową lub gwarancji)	0

powiatowy Rzecznik Konsumentów

Czesław Czajkowski