

Komisja Rewizyjna

Rady Powiatu w Wałczu

Wałcz, dnia 2013 – 09 – 24.

PROTOKÓŁ

z kontroli przeprowadzonej u Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Wałczu na podstawie upoważnień Nr PR/KR/4/2013 oraz Nr KR/04/2013 z dnia 20.09.2013 r. oraz uchwały Nr XIX/149/2012 Rady Powiatu w Wałczu z dnia 28.12.2012 r. w sprawie zatwierdzenia rocznego planu kontroli Komisji Rewizyjnej Rady Powiatu w Wałczu.

Kontrolujący w składzie:

1. Tadeusz Węgrzynowski
2. Jan Matuszewski.
3. Jan Kaczanowicz

Zakres kontroli ;

Realizacja zadań przewidzianych dla PRK w Regulaminie Organizacyjnym Starostwa Powiatowego w Wałczu.

Okres objęty kontrolą:

- 01.01.2012 r. - 31.08.2013 r.

Termin kontroli:

- 24 września 2013 r.

Kierownik jednostki :

- dr Bogdan Wankiewicz – Starosta Wałecki.

Wyjaśnień udzielała :

- Mariola Jęcka – Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Wałczu.

Stan prawny :

Funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów od 01.01.2009 r. pełni Mariola Jęcka, powołana na mocy uchwały Nr XIX/174/2008 Rady Powiatu w Wałczu z dnia 23 grudnia 2008 r. w sprawie powołania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Wałczu , następnie na podstawie art.53 ust. 1 ustawy z dnia 21.11.2008 r. o pracownikach samorządowych stosunek pracy z powołania został przekształcony w umowę o pracę.

Kontrolą objęto następujące zagadnienia wynikające z Regulaminu Organizacyjnego :

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej oraz wystąpienia do przedsiębiorców w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W okresie od 01.01.2012 do 30.12.2012 do biura Rzecznika Konsumentów w Wałczu wpłynęły **526** sprawy, z czego 182 dotyczyło wystąpień do przedsiębiorców . Natomiast w okresie od 01.01.2013- 31.08.2013 r. odnotowano **489** spraw, z czego 115 dotyczyło wystąpień do przedsiębiorców.

Kierowane do rzecznika zgłoszenia i zapytania dotyczyły szerokiej tematyki z zakresu prawa konsumenckiego. Począwszy od spraw związanych z reklamacją towarów, po problemy związane z firmami działającymi poza lokalem przedsiębiorstwa, umowami zawartymi na odległość czy z przedsiębiorcami świadczącymi usługi telekomunikacyjne oraz sprzedażą energii elektrycznej. Duża ilość konsumentów korzystała z porad udzielanych osobiście w biurze rzecznika. Interwencje telefoniczne, mailowe i osobiste dotyczyły głównie spraw związanych z trybem składania reklamacji, pytań dotyczących przysługujących w takich wypadkach uprawnień, bądź uzyskania informacji o obowiązujących w tym zakresie przepisach. Ponadto konsumenci zwracali się z zapytaniami poruszając kwestie związane z umowami zawieranymi na odległość (zakup towarów przez Internet) i poza siedzibą przedsiębiorstwa oraz umowami o kredyt konsumencki .

Zgłaszane przez konsumentów sprawy dotyczyły sposobu załatwiania reklamacji, przysługujących praw w trakcie rozpatrywania reklamacji przez przedsiębiorców, przysługujących terminach rozpatrzenia reklamacji, załatwiania ich niezgodnie z żądaniem klienta, jak również braku możliwości złożenia reklamacji. Do podstawowych problemów należy zaliczyć:

- 1) niską znajomość przepisów prawa zarówno wśród konsumentów jak i przedsiębiorców,
- 2) nieprawidłowości przy postępowaniu reklamacyjnym:
 - wymuszanie na konsumentach kierowania roszczeń do gwaranta, mimo iż konsument ma prawo wyboru uprawnień, z których będzie korzystał
 - narzucanie przez sprzedawcę sposobu załatwienia reklamacji
 - nieterminowe rozpatrywanie reklamacji
 - odmowne rozpatrywanie reklamacji, w której sprzedawcy wskazują jedynie własną subiektywną opinię lub nieprecyzyjną opinię rzeczoznawcy, który jest na stałe związany umową ze sprzedawcą i wydaje opinie zawsze korzystne dla sklepu
 - zawilość umów konsumenckich, przy jednoczesnej zmasowanej popularyzacji kupna towarów przy wykorzystaniu kredytów

- słaba pozycja Konsumenta w sporach z przedsiębiorcami- operatorami telefonii komórkowej jak również w dziedzinie usług bankowych, telekomunikacyjnych i ubezpieczeniowych, która objawiała się nie rozpatrywaniem reklamacji w przepisowym terminie, zepchnięciu ciężaru dowodu nieprawidłowości na Konsumenta, przy jednoczesnym braku środków dowodowych, nakładanie dodatkowych opłat.

3) przekonanie konsumentów, iż Powiatowy Rzecznik Konsumentów posiada uprawnienia władcze i potrafi zmusić podmiot gospodarczy do zaspokojenia roszczeń Konsumenta.

Z zakresu umów kupna – sprzedaży zgłoszenia dotyczyły reklamacji obuwia, sprzętu AGD i RTV, sprzętu komputerowego, telefonów komórkowych, sprzedaży energii elektrycznej itp.

W kategorii tych spraw znalazły się problemy dotyczące dochodzenia roszczeń z tytułu odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru konsumpcyjnego z zawartą umową. W tych sprawach rzecznik podejmował działania mediacyjne, których celem było polubowne załatwienie sporu pomiędzy sprzedawcą a konsumentem. Jednocześnie rzecznik w celu polubownego zakończenia sporu przedkładał przedsiębiorcom i konsumentom propozycje skierowania sprawy do sądu. Jednakże przeważająca ilość tego rodzaju spraw kończyła się z korzyścią dla konsumentów, bez potrzeby kierowania sprawy pod rozstrzygnięcie. Zdarzają się sytuacje, gdzie przedsiębiorcy zwodzą z rozstrzygnięciem na korzyść Konsumenta czy polubownym załatwieniu sporu.

Do biura przychodzili również przedsiębiorcy z prośbą o wyjaśnienie ich praw w relacji konsument-sprzedawca. Niejednokrotnie Rzecznik udzielał porad samym przedsiębiorcom, którzy w myśl przepisów nie byli konsumentami a zakupili towar związany z działalnością gospodarczą czy zawodową, jak mają reklamować produkt.

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów w 2012 roku.

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	192
ubezpieczeniowa	15
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	9
remontowo-budowlana	5
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	38
telekomunikacja (telefony, TV)	61
turystyczno-hotelarska	0
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	0
motoryzacja	4
pralnicza	6
timeshare	0
pocztowa	32
gastronomiczna	1
przewozowa	5

edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	2
medyczna	3
wyposażenie wnętrz	6
pogrzebowa	0
windykacyjne	3
inne	2
II. Umowy sprzedaży, w tym:	296
obuwie i odzież	98
wyposażenie mieszkania	8
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	42
komputer i akcesoria komputerowe	27
motoryzacja	0
artykuły spożywcze	1
artykuły chemiczne i kosmetyki	0
zabawki	4
inne	116
III. Umowy poza lokalem i na odległość	38

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów w okresie 01.01-31.08.2013 r.

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	171
ubezpieczeniowa	13
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	8
remontowo-budowlana	3
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	37
telekomunikacja (telefony, TV)	59
turystyczno-hotelarska	1
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1
motoryzacja	4
pralnicza	6
timeshare	0
pocztowa	20
gastronomiczna	1
przewozowa	5
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	2
medyczna	3

wyposażenie wnętrz	3
pogrzebowa	0
windykacyjne	3
inne	2
II. Umowy sprzedaży, w tym:	278
obuwie i odzież	95
wyposażenie mieszkania	8
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	33
komputer i akcesoria komputerowe	27
motoryzacja	0
artykuły spożywcze	1
artykuły chemiczne i kosmetyki	0
zabawki	4
inne	110
III. Umowy poza lokalem i na odległość	40

Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów w roku 2012.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	54	31	22	1
ubezpieczeniowa	6	3	2	1
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	15	3	12	0
remontowo-budowlana	5	5	0	0
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	0	0	0	0
telekomunikacja (telefon, TV)	9	6	3	0
turystyczno-hotelarska	0	0	0	0
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	0	0	0	0
motoryzacja	2	2	0	0
pralnicza	1	0	1	0
timeshare	0	0	0	0
pocztowa	3	1	2	0
gastronomiczna	1	1	0	0
przewozowa	3	3	0	0
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1	0	1	0
medyczna	2	2	0	0

wyposażenie wewnątrz	2	1	1	0
pogrzebowa	0	0	0	0
windykacyjne	3	3	0	0
inne	1	1	0	0
II. Umowy sprzedaży, w tym:	91	62	26	3
obuwie i odzież	41	29	11	1
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	8	6	2	0
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	27	15	10	2
komputer i akcesoria komputerowe	7	5	2	0
motoryzacja	0	0	0	0
artykuły spożywcze	0	0	0	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	0	0	0	0
zabawki	0	0	0	0
inne	8	7	1	0
III. Umowy poza lokalem i na odległość	37	37	0	0

Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów w okresie 01.01-31.08.2013 r.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	41	34	7	0
ubezpieczeniowa	4	2	2	0
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	8	5	3	0
remontowo-budowlana	2	2	0	0
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	8	8	0	0
telekomunikacja (telefon, TV)	8	8	2	0
turystyczno-hotelarska	1	1	0	0
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	0	0	0	0
motoryzacja	2	2	0	0
pralnicza	2	2	1	0
timeshare	0	0	0	0
pocztowa	1	1	0	0
gastronomiczna	1	1	0	0
przewozowa	1	1	0	0

edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	0	0	0	0
medyczna	0	0	0	0
wyposażenie wnętrz	1	1	0	0
pogrzebowa	0	0	0	0
windykacyjne	1	1	0	0
inne	1	1	0	0
II. Umowy sprzedaży, w tym:	47	42	5	0
obuwie i odzież	20	19	1	0
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	4	3	1	0
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	11	9	2	0
komputer i akcesoria komputerowe	5	4	1	0
motoryzacja	0	0	0	0
artykuły spożywcze	0	0	0	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	0	0	0	0
zabawki	0	0	0	0
inne	7	7	0	0
III. Umowy poza lokalem i na odległość	27	26	1	0

Wśród spraw zakwalifikowanych jako zakończone negatywnie wskazać należy, iż w większości były to sprawy, w których konsumenci odstąpili od dochodzenia swoich roszczeń w związku z tym, że jedyną drogą ich dochodzenia pozostała droga sądowa. Jako powody zaniechania dalszego dochodzenia swoich roszczeń przed sądami wskazywali niewspółmierność wartości przedmiotu sporu do wysiłków związanych z udziałem w sprawie sądowej, przewlekłość procedur, a najczęściej subiektywną niechęć do wszczynania spraw sądowych z ich udziałem. W wielu przypadkach pomagano konsumentom wypisać wnioski do Sądu Polubownego działające przy Inspekcji Handlowej oraz Urzędzie Komunikacji Elektronicznej.

Z kolei w sprawach, w których nie udało się potwierdzić racji konsumentów, jako pozytywny należy wskazać walor edukacyjny wystąpień Rzecznika, pozwalający konsumentom wyciągnąć wnioski co do uwarunkowań prawnych ich funkcjonowania w warunkach wolnego rynku oraz z zawieranymi umowami.

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz występowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Udzielając pomocy konsumentom, rzecznik w 2012 roku pomógł przygotować 7 pozwów, a 2013 – 9 pozwów do samodzielnego wniesienia powództwa przez konsumenta do sądu powszechnego, zgodnie z właściwością miejscową. W 2012 i 2013 roku rzecznik nie występował z powództwami do sądu, ani też nie wstępował do toczących się postępowań.

Alternatywą tego rodzaju postępowania jest pomoc rzecznika polegająca na przygotowaniu konsumentom pozwów oraz innej dokumentacji niezbędnej w postępowaniu przed sądami. Zdarza się, że rzecznik powoływany jest przez sąd jako świadek w sprawie.

Rzecznik może występować w imieniu konsumentów przed sądem, jednak nie robi tego, ponieważ nie dysponuje środkami na pokrywanie ewentualnych kosztów postępowań sądowych. Ponadto rzecznik stoi na stanowisku, że w przypadku wystąpienia w imieniu jednego konsumenta, inny mógłby domagać się takiego wystąpienia nawet w sprawach, które zdaniem rzecznika byłyby przegrane. Zawsze miałyby tu miejsce też pewna uznaniowość.

4. Współdziałanie z właściwymi terytorialnie delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami inspekcji handlowej oraz organizacjami, do których zadań statutowych należy ochrona interesów konsumentów.

W kontrolowanym okresie, wzorem lat ubiegłych, Powiatowy Rzecznik Konsumentów podejmował wspólne działania z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Państwową Inspekcją Handlową w Koszalinie, Urzędem Komunikacji Elektronicznej w Szczecinie oraz Oddziałem Federacji Konsumentów w Wałczu. Współpraca ta polegała na koordynacji wykonywanych zadań, wymianie doświadczeń, wzajemnej sygnalizacji problemów dotyczących naruszenia praw konsumentów oraz przekazywaniu informacji o podejmowanych działaniach.

W kontrolowanym okresie przeprowadzono 2 pogadanki w ZS Nr 4 RCKU w Wałczu, spotkanie ze Stowarzyszeniem Diabetyków w Wałczu oraz napisano artykuły do Kącika Konsumentów w EXTRA WAŁCZ. Ponadto rzeczniczka wystąpiła w Rozmowach Kuriera w lokalnej telewizji.

WNIOSKI :

Komisja nie wnosi uwag do realizacji zadań przewidzianych dla PRK, które prowadzone są prawidłowo.

Protokół wykonano w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron. Kontrolujący poinformowali Starostę Wałeckiego o prawie wniesienia zastrzeżeń do protokołu zgodnie z § 44 ust.1 Statutu Powiatu Wałeckiego.

Na tym protokół zakończono i po odczytaniu podpisano.

Kontrolowany :

STAROSTA
dr Bogdan Wankiewicz

Zespół Kontrolny:

1. Tadeusz Węgrzynowski.....
2. Jan Matuszewski
3. Jan Kaczanowicz.....

