

SPRAWOZDANIE ZA 2004 ROK
Z DZIAŁALNOŚCI
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W PŁOCKU

Przygotowała:
Eliza Błaszkwicz
Miejski Rzecznik Konsumentów w Płocku

Płock, luty 2005 rok

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 01.05.2002r. 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 w sprawie ochrony zbiorowych interesów konsumentów, w tym 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, w celu przedstawienia 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 2004r. z programu skorzystało 8 liceów ogólnokształcących, przy czym zaproszenia wystosowano do wszystkich tego typu szkół na terenie Płocka. Dodatkowo, z prośbą o przeprowadzenie z uczniami zajęć o prawach konsumenta, zgłosili się do Rzecznika nauczyciele 2 płockich zespołów szkół zawodowych, nauczający przedmiotu „podstawy przedsiębiorczości”. Łącznie, zajęcia odbyły się w 54 klasach, a uczestniczyło w nich 1312 uczniów. W ramach pytań ankiety, uczniowie dokonali m.in. samooceny swojej wiedzy na temat praw konsumentów. Blisko 18 % uczniów oceniło swoją wiedzę jako dobrą lub bardzo dobrą. Około 36 % uczniów uznało, że przepisy konsumenckie zna na wystarczającym poziomie. Najwięcej osób, bo 45 % przyznało, że prawa konsumenta zna słabo lub bardzo słabo. Prawie połowa ankietowanych tj. 46 % oświadczyła, że miała w przeszłości problem

konsumencki, jednakże większości tj. 66 % udało się załatwić sprawę pozytywnie. Około 37 % uczniów wiedziało, że istnieje w Płocku Biuro Rzecznika Konsumentów. Jednakże tylko 2 % osób przyznało, że wcześniej z pomocy Rzecznika skorzystało, a 10 %, że z pomocy 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. Powyższe dane są bardzo zbliżone do wyników ankiet z poprzedniego roku. Interesujące jest natomiast podsumowanie wyników ankiet z lat 2001 – 2004r. w zakresie pytania o wiedzę o istnieniu Biura Rzecznika Konsumentów. Otóż z roku na rok, coraz więcej osób deklarowało świadomość istnienia w Płocku tego Biura (2001 – 19 %, 2002 – 25 %, 2003 – 38 %). Z kolei wynik z roku 2004 tj. 37 % wskazuje na osiągnięcie pewnego *status quo*. Biorąc więc pod uwagę fakt, że przed zajęciami z Rzecznikiem, co trzeci uczeń wiedział o takiej instytucji oraz fakt, że młodzież szkolna nie ma jeszcze takich doświadczeń konsumenckich, jak osoby dorosłe, prowadzące samodzielne gospodarstwa domowe – wynik ten jest satysfakcjonujący.

W 2004r. w ramach edukacji konsumenckiej szkoleni byli także przedsiębiorcy czyli „druga strona lady sklepowej”. Zajęcia takie przeprowadzono w 2 placówkach handlowych (w każdej – dwukrotnie, czyli łącznie 4 grupy), na prośbę ich kierownictwa, w celu podwyższenia poziomu obsługi klientów. Łącznie przeszkolono 73 osoby, przedstawiając szczegółowo przepisy dotyczące obowiązków sprzedawcy w zakresie oferowania i prezentacji towaru, samego aktu sprzedaży, praw konsumenta oraz procedur reklamacyjnych.

W 2004r. w ramach edukacji konsumenckiej zostało też przeprowadzone szkolenie dla 25 nauczycieli jednej ze szkół, w której Rzecznik prowadził zajęcia dla młodzieży klas maturalnych. Z inicjatywą szkolenia wystąpił 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 2004r. udzielono łącznie 1300 porad, z czego 548 w ramach rozmów osobistych z konsumentami, zaś 751 podczas rozmów telefonicznych. 1 porada została udzielona mailem. Forma kontaktu jest dowolna, a jej wybór należy do konsumenta. W szczególnych przypadkach, gdy udzielenie porady bezwzględnie wymaga

zapoznania się z dokumentami, konsument kontaktujący się telefonicznie, zapraszany jest na bezpośrednią rozmowę. Ogólna ilość porad, jest porównywalna do roku 2003r. (1366 porad).

Wśród udzielonych 1300 porad, w 1197 przypadkach informacji zasięgał konsument. 60 porad udzielono podmiotom gospodarczym, przy czym pytania dotyczyły zarówno konkretnych reklamacji konsumentów, jak i problemów przedsiębiorców w relacjach z innymi przedsiębiorcami. Przy pierwszej grupie pytań, wskazywano przedsiębiorcy przepisy prawne odnoszące się do danej reklamacji. W pozostałych przypadkach, sugerowano przedsiębiorcy zasięgnięcie porady radcy prawnego lub adwokata. Z kolei w 43 przypadkach, przedmiot sprawy nie dotyczył kompetencji Rzecznika Konsumentów np. skargi na działanie niektórych jednostek publicznych, spółdzielni mieszkaniowych czy sporów o charakterze prywatnym. Wówczas, osoby kierowane były do organów i instytucji właściwych, a jeżeli dana sprawa nie leżała w gestii żadnego organu – sugerowano zasięgnięcie porady u adwokata.

Najwięcej spraw, bo aż 908 dotyczyło branży handlowej. Zdecydowanie mniej, bo 379 spraw dotyczyło działalności usługowej, a zaledwie 4 sprawy branży budowlanej i produkcyjnej. Resztę zgłoszeń, stanowiły sprawy tzw. „inne” np. z zakresu ochrony danych osobowych, czy np. jak liczyć kalorie artykułów spożywczych, albo jaka jest wysokość abonamentu radiowo - telewizyjnego.

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

1. obuwie – 346;
2. odzież i wyroby tekstylne – 93;
3. usługi pralnicze – 42;
4. sprzęt AGD, RTV, komputerowy i telekomunikacyjny – 283;
5. meble i inne wyposażenie mieszkań (np. stolarka okienna, drzwi, glazura, terakota, piec olejowy, kabina prysznicowa itd.) – 131;
6. pojazdy i usługi na pojazdach, części samochodowe – 82;
7. inne towary (np. węgiel, torf, olej opałowy, biżuteria, zabawki, płyty CD, żywność, perfumy, wędka itp.) – 105;
8. sprawy mieszkaniowe (np. spory pomiędzy członkiem spółdzielni a spółdzielnią, konflikty we wspólnotach mieszkaniowych, spory w ramach umowy najmu z osobą prywatną itp.) – 10;
9. zawieranie i rozwiązywanie umów np. zawartych na odległość (np. przez internet) i poza lokalem przedsiębiorcy (sprzedaż akwizycyjna), umowy o sprzedaż ratalną

towarów, umowy kredytowe, umowy w tzw. systemie argentyńskim, umowy z operatorami telefonii komórkowej i z operatorami telewizji cyfrowej itp. – 166;

10. działalność przedsiębiorstw o pozycji dominującej – 4;

11. inne (np. usługi przewozowe i kontrola biletów, uszczerbek na zdrowiu, loterie z gwarantowanymi nagrodami, zaliczki i zadatki, ochrona danych osobowych, sprzedaż leków itd., w tym także sprawy nie należące do kompetencji Rzecznika Konsumentów np. z zakresu prawa pracy, bezrobocia, kodów kreskowych, PKD) – 38;

Na 1300 spraw, tylko 102 razy pytania konsumentów miały charakter czysto edukacyjny i nie związane były z żadnym problemem konsumenckim. Reszta porad dotyczyła już konkretnych sytuacji, przy czym w 406 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 podania wzoru pisma do przedsiębiorcy. W 311 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 302 przypadkach sprawa dotyczyła już etapu, gdy roszczenia konsumenta zostały odrzucone przez przedsiębiorcę jako bezzasadne, a więc gdy pozostaje już właściwie tylko sądowa droga dochodzenia roszczeń. W tych przypadkach, konsumentowi udzielana jest 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.

Powyższe zestawienie, wraz z analizą danych za lata poprzednie, nasuwa wniosek, że coraz częściej konsumenci zasięgają porady, przed złożeniem reklamacji. Jeszcze w latach 2001 – 2002 większość konsumentów kontaktowała się z Rzecznikiem, dopiero po rozpatrzeniu reklamacji przez przedsiębiorcę i uznaniu jej za bezzasadną. W roku 2003 była już minimalna przewaga kontaktów przed zgłoszeniem reklamacji w stosunku do kontaktów po odmownym rozpatrzeniu reklamacji (o 7 osób). Z kolei, w 2004r. ta przewaga jest już zdecydowana (o 104 osoby). Ta tendencja jest satysfakcjonująca, gdyż oznacza, że coraz częściej konsumenci zgłaszając reklamację, mają już potrzebną wiedzę na ten temat np. że reklamacja powinna być w formie pisemnej, a nie ustnej, jakie przysługują roszczenia, jakie są terminy na rozpatrzenie reklamacji itp.

W 71 przypadkach, 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 79 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 (np. spory sąsiedzkie) oraz różnego typu rozmowy ogólne na tematy okołokonsumenckie np. sposób liczenia kalorii. Tego typu spraw tzw. innych, było 29.

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

W 2004r. do Rzecznika Konsumentów wpłynęło 99 wniosków o interwencję, ze względu na naruszenie prawa lub interesu konsumenta oraz o wyjaśnienie konkretnego zagadnienia. Dodatkowo, w 2004r. Rzecznik kontynuował prowadzenie 45 spraw wszczętych w latach przednich. Łącznie więc było to 144 spraw (w roku 2003r. - 160 spraw).

Ze względu na rodzaj spraw, klasyfikacja przedstawia się następująco:

1. obuwie – 49;
2. odzież i wyroby tekstylne – 5;
3. sprzęt AGD, RTV, komputerowy i telekomunikacyjny – 8;
4. meble i wyposażenie mieszkań (np. stolarka okienna, drzwi, systemy ogrzewania itd.) – 25;
5. pojazdy i usługi na pojazdach, części samochodowe – 4;
6. inne przedmioty (np. parasolka, żarówka, torebka, biżuteria itd.) – 5;
7. spory z pralniami chemicznymi – 7;
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 itd.) – 19;

9. działalność przedsiębiorstw o pozycji dominującej (np. przedsiębiorstwa energetyczne, telekomunikacyjne itd.) – 3;
10. inne (np. mandaty za jazdę bez biletu, usługi turystyczne, usługi krawieckie, artykuły spożywcze, organizacja przyjęcia weselnego, zagubiony bagaż przez przewoźnika itd.) – 19;

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

1. brak – 1;
2. nieznana – 6;
3. od 1 zł do 100 zł. – 16;
4. od 101 zł. do 200 zł. – 19;
5. od 201 zł. do 300 zł. – 30;
6. od 301 zł. do 400 zł. – 15;
7. od 401 zł. do 500 zł. – 8;
8. od 501 zł. do 600 zł. – 3;
9. od 601 zł. do 700 zł. – 1;
10. od 701 zł. do 800 zł. – 8;
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. – 6;
15. od 2001 zł. do 4000 zł. – 3;
16. od 4001 zł. do 6000 zł. – 7;
17. od 6001zł. do 10.000 zł. – 3;
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. – 3;

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). Były też sprawy, gdy Rzecznik udzielał odpowiedzi na zapytania prawne lub uznając się za niewłaściwego w sprawie – kierował sprawę do załatwienia do właściwego organu lub instytucji (najczęściej do rzecznika w innym powiecie). Był też wniosek pochodzący od przedsiębiorcy o wytoczenie powództwa, przeciwko innemu przedsiębiorcy, gdzie wobec braku statusu konsumenta w sprawie, Rzecznik odmówił podjęcia działań.

Według stanu na dzień 31.12.2004r. Rzecznik zakończył 93 spraw ze 144.

Według sposobu załatwienia sprawy, klasyfikacja przedstawia się następująco:

1. Korzystnie dla konsumenta – 65, w tym 23 na drodze sądowej;
2. Niekorzystnie dla konsumenta – 2 (przegrane na drodze sądowej);
3. Zapytania prawne – 1;
4. Roszczenia bezzasadne – 4;
5. Przekazanie wg. właściwości – 5;
6. Sprawy umorzone – 15;
7. Napisanie pozwu lub pism procesowych – 1.

Według wartości przedmiotu sporu, bilans spraw przedstawia się następująco:

1. Korzystnie dla konsumenta – 56.423,52 zł. (słownie: pięćdziesiąt sześć tysięcy czterysta dwadzieścia trzy złote 52/100);
2. Niekorzystnie dla konsumenta – 4.541,70 zł. (słownie: cztery tysiące pięćset czterdzieści jeden złotych 70/100);
3. Zapytania prawne – 1.000 zł. (słownie: jeden tysiąc złotych);
4. Bezzasadne – 641 zł. (słownie: sześćset czterdzieści jeden złotych);
5. Przekazanie wg. właściwości – 8.562,83 zł. (słownie: osiem tysięcy pięćset sześćdziesiąt dwa złote 83/100);
6. Umorzone – 14.146,01 zł. (słownie: czternaście tysięcy sto czterdzieści sześć złotych 01/100).
7. Napisanie pozwu lub pism procesowych – 735,84 zł. (słownie: siedemset trzydzieści pięć złotych 84/100).

Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów w sprawach o ochronę ich interesów oraz wstępowanie, 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, wstępowanie Rzecznika do toczącego się postępowania sądowego ma miejsce wówczas, gdy proces jest bardzo ryzykowny tzn. 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 pozew na nazwisko konsumenta. 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 procesu.

W 2004r. Rzecznik prowadził łącznie 43 procesy sądowe, w tym 37 wszczętych przez siebie. 18 powództw Rzecznik wytoczył w 2004r., w tym 7 w ramach wniosków konsumentów z 2003r. i 11 w ramach wniosków konsumentów z 2004r. Pozostałe 19 spraw, to procesy wszczęte w latach poprzednich (kontynuowane w 2004r.). Z kolei 3 sprawach Rzecznik wstąpił w 2004r. do toczącego się postępowania z powództwa konsumenta oraz kontynuował prowadzenie 3 procesów, do których wstąpił w latach poprzednich.

Spośród w/w 43 procesów, na dzień 31.12.2004r. zakończono 29, a wynik spraw jest następujący:

1. Wyroki korzystne dla konsumentów – 19;
2. Ugody – 4;
3. Oddalone powództwo – 2;
4. Cofnięcie pozwu – 4 – W 3 przypadkach cofnięcie pozwu nastąpiło w sprawach, gdzie to konsument wytoczył powództwo, a Rzecznik wstąpił do postępowania. Przed pierwszą rozprawą konsumenci rozmyślili się i zdecydowali o rezygnacji z dochodzenia roszczenia na drodze sądowej. W 1 sprawie, wytoczonej przez Rzecznika, cofnięcie pozwu nastąpiło z uwagi na spełnienie roszczenia przez przedsiębiorcę (zapłata), przed terminem pierwszej rozprawy.

Według wartości przedmiotu sporu, bilans spraw przedstawia się następująco:

1. Wyroki korzystne dla konsumentów – 9.227,29 zł. (słownie: dziewięć tysięcy dwieście dwadzieścia siedem złotych 29/100);
2. Ugody – 2.269,30 zł. (słownie: dwa tysiące dwieście sześćdziesiąt dziewięć złotych 30/100);
3. Oddalone powództwo – 4.541,70 zł. (słownie: cztery tysiące pięćset czterdzieści jeden złotych 70/100);
4. Cofnięcie pozwu – 5.363,10 zł. (słownie: pięć tysięcy trzysta sześćdziesiąt trzy złote 10/100).

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

W 2004r. Rzecznik Konsumentów nie wnioskował w sprawie zmiany przepisów prawa miejscowego.

W 2004r. Rzecznik wydał opinię dotyczącą zmiany przepisów prawa miejscowego tj. dot. limitów zezwoleń na rok 2005r. 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. W 2004r. Rzecznik otrzymał w sumie kilkaset sztuk ulotek dot. sprzedaży konsumenckiej, sprzedaży w ramach handlu elektronicznego, umów kredytowych i innych umów z bankami, usług turystycznych, usług ubezpieczeniowych, zakupów żywności itd. Ponadto, prowadzona jest wielostronna wymiana informacji z innymi Rzecznikami, w tym także poprzez wspólny udział w szkoleniach. 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. Ponadto, w 2004r. Stowarzyszenie Konsumentów Polskich zwróciło się z prośbą do wszystkich rzeczników o pomoc w rozpowszechnieniu na swoim terenie, wśród uczniów szkół gimnazjalnych, informacji o konkursie na stworzenie reklamy artykułów żywnościowych (uwzględniającej prawo konsumentów do rzetelnej informacji, w oparciu o materiały edukacyjne przygotowane przez Stowarzyszenie). Rzecznik rozesłał informację do płockich szkół gimnazjalnych. Do konkursu wysłało pracę zbiorową, 6 uczniów jednego z gimnazjów. Niestety, praca nie znalazła się w gronie nagrodzonych.

Jednocześnie, współpraca z innymi instytucjami ochrony konsumenta przejawia się także poprzez wspólny udział w seminariach i szkoleniach. W 2004r. Rzecznik uczestniczył w spotkaniu rzeczników z województwa mazowieckiego w Warszawskiej Delegaturze UOKiK, podsumowującym pracę rzeczników w 2003r. Ponadto, Rzecznik uczestniczył w spotkaniu rzeczników zorganizowanym przez Rzecznika Konsumentów w Kozienicach i UOKiK, gdzie sami rzecznicy – uczestnicy spotkania przygotowali harmonogram szkolenia i sami referowali zgłoszone tematy. Rzecznik z Płocka przedstawił referat „Rzecznik konsumentów w postępowaniu sądowym, na przykładzie doświadczeń Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Płocku”. Także, Rzecznik uczestniczył w 2 szkoleniach zorganizowanych przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, poświęconych tematyce bankowej, ubezpieczeniowej oraz handlowi elektronicznej.

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 2004r. taka współpraca miała miejsce przy prowadzeniu 5 spraw. 2 sprawy dotyczyły sprzedaży żywności, dlatego stosowne wnioski o kontrolę wystosowano także do Powiatowej Stacji Sanitarno – Epidemiologicznej.

W 2004r. Rzecznik złożył też 1 zawiadomienie do Prokuratury o podejrzeniu popełnienia przestępstwa przez przedsiębiorcę, na szkodę konsumenta. Prokuratura prowadzi postępowanie.

W 2004r. Rzecznik przygotowywał też materiał dla Wyższej Szkoły Humanistyczno – Ekonomicznej w Łodzi dot. pozycji konsumenta w branży hotelarskiej, transporcie pasażerskim i towarowym oraz cateringu. Materiał zawierał wskazanie podstaw prawnych mających zastosowanie do danego zagadnienia oraz opisu najczęściej spotykanych spraw konsumenckich. Opracowanie to posłużyło przygotowaniu przez Uczelnię materiałów dydaktycznych dot. zwiększania świadomości konsumenckiej, w ramach programu Komisji Europejskiej „Leonardo da Vinci”.

Składanie wniosków do Prezesa UOKiK w sprawie ochrony zbiorowych interesów konsumentów, w tym wszczęcia postępowania antymonopolowego.

W 2004r. Rzecznik prowadził 4 sprawy z zakresu ochrony zbiorowych interesów konsumentów. 2 sprawy zostały wszczęte w 2004r., a 2 sprawy kontynuowano w lat poprzednich.

Przedmiot spraw był następujący:

1. nierzetelna informacja o cenie – sprawa z zakresu nieuczciwej konkurencji dot. wprowadzającego w błąd oznaczenia ceny towaru przez jednego z operatorów telefonii komórkowej. Chodziło o różnicę pomiędzy ceną zakupu karty telefonicznej, a kwotą doładowania – zdaniem konsumenta, którego pismo było podstawą wszczęcia postępowania w tej sprawie, informacja zawarta na karcie jest niejasna. Po przeprowadzeniu własnego postępowania wyjaśniającego (uzyskanie informacji o cenach kart i kwotach doładowania u innych operatorów oraz opinii Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty) Rzecznik skierował sprawę do rozpatrzenia do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Rzecznik nie ma kompetencji do prowadzenia spraw z zakresu zwalczania nieuczciwej konkurencji, zaś UOKiK je posiada). UOKiK, po przeprowadzeniu własnego postępowania, nie stwierdził naruszeń uznając, że informacja handlowa jest wystarczająca i w dostateczny sposób

uwzględnić wymogi przepisów prawa. W związku z powyższym, UOKiK nie podjął dalszych działań w celu stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów i sprawę zakończył.

2. porozumienie cenowe przedsiębiorców – informację o sprawie pozyskano z publikacji prasowej. Sprawa dot. porozumienia cenowego kilku sprzedawców, prowadzących działalność w pobliżu siebie, co do podwyższenia ceny jednego rodzaju towaru, na czas trwania w Płocku imprezy kulturalnej. Po przeprowadzeniu własnego postępowania wyjaśniającego, w tym zebrania informacji o cenach tego towaru, Rzecznik zawiadomił o sprawie Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. UOKiK wszczął postępowanie wyjaśniające (poprzedzające podjęcie decyzji w sprawie wszczęcia postępowania antymonopolowego), po przeprowadzeniu którego nie stwierdził zawarcia porozumienia cenowego, a co za tym idzie nie było podstaw do wszczęcia postępowania antymonopolowego i sprawa została zamknięta.
3. porozumienie cenowe przedsiębiorców – informację o sprawie pozyskano z publikacji prasowej. Sprawa dot. porozumienia cenowego płockich 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.
4. nienależyte świadczenie usług - sprawa wszczęta na skutek wniosku konsumenta z Ciechanowa, mającego zastrzeżenia dot. nienależytego świadczenia usług przewozowych przez jednego z przewoźników, mającego przystanek w Płocku. Zastrzeżenia dot. zagrożenia bezpieczeństwa podróżnych na przystanku w Płocku, braku dworca tego przewoźnika, nieczynnych toalet w autobusach oraz zmian w rozkładzie jazdy. W kwestii poprawy bezpieczeństwa, wystąpiono do właściwych służb miejskich (patrole, oświetlenie). W kwestii zmian w rozkładzie jazdy właściwym rzeczowo jest Urząd Marszałkowski w Warszawie, który został powiadomiony o sprawie. Kwestia nieczynnych toalet, stanowi indywidualną sprawę konsumentką, wynikającą z nienależytego wykonania umowy. W kwestii braku dworca nie stwierdzono naruszeń, gdyż znajdujący się w Płocku przystanek spełnia wymogi prawa.

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

W 2004r. Rzecznik realizował to zadanie, głównie poprzez pogłębianie wiedzy konsumenckiej wśród mieszkańców Płocka, we współpracy ze środkami masowego przekazu.

W pierwszym półroczu 2004r., raz w miesiącu oraz w grudniu 2004r. Rzecznik był gościem „Radio PULS” i uczestniczył w audycjach na żywo, poświęconych tematyce konsumenckiej m.in. praw konsumenta przy reklamacji towarów; procedur reklamacyjnych; usług turystycznych; prezentów świątecznych; zakupu i reklamacji towarów używanych; poradnictwa w zakresie zakupu i reklamacji żywności. Ponadto, Rzecznik współpracował także z Redakcją „Życia Płocka”, gdzie w większości numerów (tygodnik) ukazywał się poradnik konsumenta. Tematy artykułów objęły niemal całe spektrum spraw konsumenckich, w tym m.in. zasad reklamacji towarów; zasad zawierania i podpisywania umów; zasad organizacji, przebiegu i reklamacji imprez turystycznych, w tym koloni dla dzieci; zasad zawierania umów w ramach tzw. timesharingu; odpowiedzialności producenta i sprzedawcy za produkt niebezpieczny; umów poza lokalem przedsiębiorstwa (akwizytorzy, domokrażcy); umów w tzw. systemie argentyńskim; zmian dla konsumentów wynikających z wejścia Polski do Unii Europejskiej; zasad reklamacji rachunków telefonicznych dot. drogich połączeń przy korzystaniu z internetu (tzw. dialery); zasad zakupu i reklamacji poszczególnych rodzajów towarów i usług np. prezentów świątecznych, sprzętu RTV, wykonania nagrobków, wykonania mebli, organizacji przyjęcia weselnego, sprzedaży komisowej, usług solarium i fryzjerskich, usług pralniczych. Ponadto, w dniu 16.09.2004r. Rzecznik był gościem Telewizji Teletop, programu „I ty możesz zapytać”, z telefonami od widzów.

Oprócz powyższych, stałych audycji i publikacji, w 2004r. 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. ceny towarów – 06.01.2004r. i 08.06.2004r. – Gazeta Wyborcza – Gazeta na Mazowszu;
2. promocje i okazje, wygrywanie nagród – 23.01.2004r. i 30.01.2004r. – Życie Płocka;
3. zmiany dla konsumentów w związku z przystąpieniem Polski do Unii Europejskiej (ceny, zakupy za granicą) – 02.04.2004r. – Teletop, 14.04.2004r. – Radio PULS, 26.05.2004 – Gazeta Wyborcza – Gazeta na Mazowszu;

4. reklamacja rachunków telefonicznych – 18.06.2004r. – Gazeta Wyborcza – Gazeta na Mazowszu;
5. umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa (przez akwizytorów) – 29.06.2004r. – Gazeta Wyborcza – Gazeta na Mazowszu;
6. zasady reklamacji towarów i usług oraz roszczenia odszkodowawcze – 13.08.2004r. – Gazeta Wyborcza – Gazeta na Mazowszu, 15.11.2004r. – Tygodnik Płocki;
7. umowy w tzw. systemie argentyńskim – 17.08.2004r. – Tygodnik Płocki; 11.10.2004r. i 30.10.2004r. – Gazeta Wyborcza – Gazeta na Mazowszu, 07.11.2004r. - TVN
8. odpowiedzialność biur podróży – 19.08.2004r. – Gazeta Wyborcza – Gazeta na Mazowszu;
9. zasady reklamacji samochodów – październik 2004 – Giełda Samochodowa Auto Market Truck (czasopismo poświęcone motoryzacji)

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, Radio PULS, 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 2004r. 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 zakończyła się sukcesem, gdyż Sąd stwierdził stosowanie niedozwolonych klauzul umownych. Prawomocny wyrok, został wpisany do rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

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

W 2004r. 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 2004r. na realizację zadania 01/RK/P Ochrona interesów konsumentów, Rzecznikowi przyznano 3.690 zł. (słownie: trzy tysiące sześćset dziewięćdziesiąt złotych). Z kwoty tej, w 2004r. Rzecznik wydatkował łącznie 3.690 zł. (słownie: trzy tysiące sześćset dziewięćdziesiąt złotych), z czego:

1. Koszty procesu – 3.500 zł. (słownie: trzy tysiące pięćset złotych)
2. Wypisy przedsiębiorców z Krajowego Rejestru Sądowego – 190 zł. (słownie: sto dziewięćdziesiąt złotych).