

Załącznik

SPRAWOZDANIE ZA 2007 ROK
Z DZIAŁALNOŚCI
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W PŁOCKU

Przygotowała:
Agnieszka Kluczyńska
Inspektor Biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów

Płock, luty 2008 rok

WSTĘP

Miejski Rzecznik Konsumentów w Płocku powołany został Uchwałą Rady Miasta Płocka 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. W dniu 25.09.2007r., Uchwałą Nr 197/XIII/07, Rada Miasta Płocka odwołała Panią Elżę Błaszkiwicz ze stanowiska Rzecznika Konsumentów. Odwołanie nastąpiło zgodnie z wnioskiem pracownika z dnia 17.09.2007r. i było równoznaczne z rozwiązaniem umowy o pracę z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na dzień 31.12.2007r.

W okresie od dnia 01.01.2007r. do dnia 27.06.2007r. w Biurze Miejskiego Rzecznika Konsumentów były zatrudnione 3 osoby (Rzecznik + 2 Inspektorów), wszystkie w pełnym wymiarze czasu pracy. Z uwagi na długotrwałą usprawiedliwioną nieobecność jednego z pracowników, na czas jego nieobecności, w celu zapewnienia ciągłości obsługi interesantów Biura, z dniem 27.06.2007r. w Biurze zatrudniono osobę na podstawie umowy na zastępstwo. Do dnia 31.12.2007r. w Biurze zatrudnione były 4 osoby, z czego 2 prowadziły obsługę Biura.

Na podstawie art. 43 ust. 1 obowiązującej obecnie ustawy z dnia 16.02.2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2007r. nr 50 poz. 331 ze zmianami) 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 szczególności przez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania 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 konsumentów do toczących się postępowań sądowych 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

Z uwagi na długotrwałą usprawiedliwioną nieobecność Rzecznika Konsumentów, od miesiąca kwietnia 2007r. większość obowiązków służbowych Rzecznika, wykonywał pracownik Biura. Ponadto, na podstawie pełnomocnictwa z dnia 23.03.2007r., do reprezentowania Rzecznika przed wszelkimi sądami, we wszystkich toczących się postępowaniach, a także do wytaczania powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowania do postępowań, za zgodą konsumentów i reprezentowania Rzecznika w tych postępowaniach, z prawem substytucji, do podejmowania tych czynności Rzecznik upoważnił Radcę Prawnego, Panią Romę Trawczyńską.

Prowadzenie edukacji konsumenckiej, w tym w szkołach publicznych.

Od roku szkolnego 2000/2001, za zgodą dyrektorów szkół, Rzecznik prowadzi edukację konsumencką wśród młodzieży szkolnej. Program, kierowany jest do uczniów klas maturalnych plockich liceów ogólnokształcących i obejmuje 45 minutowe zajęcia dla każdej z klas, w celu przedstawienia najważniejszych regulacji prawnych dotyczących zakupów towarów, 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 do wypełnienia anonimową ankietę. Pytania zawarte w ankiecie dotyczą zarówno informacji na temat dotychczasowych doświadczeń konsumenckich, jak i oceny przeprowadzonych zajęć.

W 2007r. program edukacji konsumenckiej, z upoważnienia przeprowadził pracownik Biura. Spośród placówek, które zgłosiły chęć wzięcia udziału w programie edukacji konsumenckiej, do dnia 31.12.2007r. skorzystało 6 liceów ogólnokształcących, przy czym zaproszenia wystosowano do wszystkich tego typu szkół na terenie Płocka. Łącznie, zajęcia odbyły się w 26 klasach maturalnych, a uczestniczyło w nich 531 uczniów. W ramach pytań ankiety, uczniowie dokonali m.in. samooceny swojej wiedzy na temat praw konsumentów. Blisko 23 % uczniów oceniło swoją wiedzę jako dobrą lub bardzo dobrą, zaś blisko 34 % jako słabą lub bardzo słabą. Najwięcej uczniów tj. 43 % uznało natomiast, że przepisy konsumenckie zna na wystarczającym poziomie. Ponad połowa ankietowanych tj. 74 % oświadczyła, że miała w przeszłości problem konsumencki, i większości z nich tj. prawie 82 % udało się załatwić sprawę pozytywnie. Około 53 % uczniów wiedziało, że istnieje w Płocku Biuro Rzecznika Konsumentów. Jednakże tylko 3,58 % osób korzystało z pomocy Rzecznika, a u 16,9 % ankietowanych z pomocy korzystał członek rodziny lub znajomy. 94,5 % ankietowanych pozytywnie oceniło zajęcia z Rzecznikiem, akcentując zarówno życiową konieczność znajomości przepisów konsumenckich, jak również ciekawą i zrozumiałą formę prowadzenia zajęć. Powyższe dane są zbliżone do wyników ankiet z poprzedniego roku.

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 2007r. udzielono łącznie 2767 porad. Ponad połowa porad udzielana jest telefonicznie, pozostałe zaś podczas wizyty konsumenta w Biurze Rzecznika, bądź mailem, w odpowiedzi na maila konsumenta. 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 osobistą rozmowę. Ogólna ilość porad w roku 2007, jest wyższa, niż w roku poprzednim (2496 porad). Dodatkowo należy podkreślić, że od kilku lat widoczna jest tendencja wzrostowa ilości udzielanych porad - corocznie ich liczba wzrasta o kilkaset.

Wśród udzielonych 2767 porad, w 2474 przypadkach informacji zasięgaliby konsumenci. 187 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 106 przypadkach, przedmiot sprawy nie dotyczył kompetencji Rzecznika Konsumentów np. skargi na działanie jednostek publicznych, urzędów, 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 2018 dotyczyło branży handlowej. Zdecydowanie mniej, bo 495 spraw dotyczyło działalności usługowej, zaś zaledwie 31 spraw branży budowlanej. Resztę zgłoszeń, stanowiły sprawy tzw. „inne”. Do tej kategorii zaliczono głównie wszelkie pytania edukacyjne, nie związane z żadnym konkretnym problemem, a także pozostałe rozmowy z konsumentami np. z zakresu ochrony danych osobowych przy zawieraniu umów, egzekucji komorniczej, wysokich cen towarów.

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

1. obuwie – 484;
2. odzież i wyroby tekstylne – 174;

3. usługi pralnicze i krawieckie – 44;
4. sprzęt AGD, RTV, komputerowy i telekomunikacyjny – 741;
5. meble i inne wyposażenie mieszkań i domów (np. stolarka okienna, drzwi, glazura, terakota itd.) – 334;
6. pojazdy i usługi na pojazdach, części samochodowe – 194;
7. inne towary – 266;
8. sprawy mieszkaniowe (np. spory pomiędzy członkiem spółdzielni a spółdzielnią, konflikty we wspólnotach mieszkaniowych, spory w ramach umów najmu itp.) – 66;
9. zawieranie i rozwiązywanie umów np. umowy dot. dostarczania mediów (woda, ciepło, energia), umowy zawarte na odległość (np. przez internet) i poza lokalem przedsiębiorcy (sprzedaż akwizycyjna), umowy o sprzedaż ratalną towarów, umowy kredytowe, umowy z operatorami telefonii komórkowej i z operatorami telewizji cyfrowej itp. – 110;
10. działalność przedsiębiorstw o pozycji dominującej – ----;
11. inne (np. pytania dotyczące zwrotu towarów niewadliwych, skargi na złą jakość paliwa, odszkodowania od firm ubezpieczeniowych, usługi pocztowe, usługi przewozowe i kontrola biletów, zaliczki i zadatki, usługi bankowe, zakupy żywności, skargi na niewłaściwe zachowanie pracowników sklepu, a także sprawy nie należące do kompetencji Rzecznika Konsumentów np. z zakresu prawa pracy, prawa spadkowego, prawa autorskiego) – 354;

Na 2767 spraw, aż 617 spraw miało charakter edukacyjny. Do tej kategorii zaliczono pytania konsumentów dotyczące zasad składania reklamacji: terminów na zgłoszenie reklamacji, terminów na rozpatrzenie reklamacji, możliwych żądań oraz toku postępowania na wypadek nieuwzględnienia reklamacji przez przedsiębiorcę. Od kilku lat obserwowana jest tendencja wzrostowa tego typu pytań tzn. w 2004r. było ich około 100, w 2005r. – 432, w 2006r. - 618. Należy jednak zaznaczyć, że często udzielane informacje, nie spotykały się z zadowoleniem konsumentów, którzy uważali, że w danej kategorii spraw powinni mieć uprawnienia, choć według przepisów prawa ich nie mają np. zwrot towarów pełnowartościowych.

Reszta porad dotyczyła już konkretnych spornych sytuacji, przy czym w 581 przypadkach konsumenci zasięgaliby informacji jeszcze zanim zgłoszili 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 projektu pisma do przedsiębiorcy. W 602 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, porady dotyczyły 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 571 przypadkach sprawa dotyczyła już etapu, gdy roszczenia konsumenta zostały odrzucone przez przedsiębiorcę jako bezzasadne, a więc gdy pozostaje już właściwie tylko dochodzenie roszczeń na drodze postępowania sądowego. W takich sprawach, konsumentowi udzielana jest informacja o podstawach prawnych roszczeń oraz podawany jest tryb dalszego postępowania (1./ wniosek do Rzecznika Konsumentów, 2./próba polubownego załatwienia sprawy poprzez interwencję Rzecznika, 3./ skierowanie sprawy pod rozstrzygnięcie sądu), w tym wytyczne co do koniecznego materiału dowodowego.

Należy zaznaczyć, że od kilku lat, występuje znaczna przewaga kontaktów konsumentów na etapie jeszcze przed zgłoszeniem reklamacji, w stosunku do etapu w trakcie rozpatrywania reklamacji i po jej odrzuceniu. Wcześniej, konsumenci najczęściej poszukiwali pomocy Rzecznika już po odmownym rozpatrzeniu reklamacji i często okazywało się, że podczas zgłaszania reklamacji, na skutek nieświadomości konsumenta, zostały popełnione błędy, które w znacznym stopniu utrudniają, albo wręcz uniemożliwiają skuteczne dochodzenie roszczeń.

W 73 przypadkach, pytania konsumentów dotyczyły roszczeń w sposób oczywisty bezzasadnych np. ze względu na upływ terminu umożliwiającego dochodzenie roszczeń (przedawnienie roszczeń), czy upływ ustawowo określonych terminów tj. terminów zawitych (prekluzyjnych).

Pozostałe 323 sprawy, to przypadki nie podlegające Rzecznikowi Konsumentów, ze względu na ogólny brak właściwości, bądź ze względu na to, że dla danej kategorii spraw konsumenckich i pokrewnych istnieje inna, wyspecjalizowana instytucja np. Rzecznik Ubezpieczonych, Bankowy Arbiter Konsumencki przy Związku Banków Polskich, Rzecznik Odbiorców Energii przy Urzędzie Regulacji Energetyki, Rzecznik Praw Obywatelskich, Inspekcja Handlowa, Sanepid, Urząd Skarbowy itd.

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

W 2007r. do Rzecznika Konsumentów wpłynęło 150 wniosków o interwencję, ze względu na naruszenie prawa lub interesu konsumenta oraz o wyjaśnienie konkretnego zagadnienia. Dodatkowo, w 2007r. Rzecznik kontynuował prowadzenie 40 spraw wszczętych w latach przednich. Łącznie było więc 190 spraw.

Ze względu na rodzaj spraw, klasyfikacja przedstawia się następująco:

1. obuwie – 39;
2. odzież i wyroby tekstylne – 5;
3. sprzęt AGD, RTV, komputerowy i telekomunikacyjny – 44;
4. meble i wyposażenie mieszkań (np. stolarka okienna, drzwi, systemy ogrzewania) – 21;
5. pojazdy i usługi na pojazdach, części samochodowe – 6;
6. inne przedmioty (np. froterka, nagrobek) – 11;
7. spory z pralniami chemicznymi – 2;
8. zawieranie i rozwiązywanie umów (np. zawartych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, w tzw. systemie argentyńskim, o usługi telefonii komórkowej) – 16;
9. działalność przedsiębiorstw o pozycji dominującej – -----;
10. inne (np. usługi turystyczne, pocztowe, bankowe) – 46;

Przy temacie rodzaju spraw warto zaznaczyć, że poza typowymi sprawami, jakie od lat trafiają do Biura Rzecznika Konsumentów, w 2007r. wpłynęło 18 wniosków od osób poszkodowanych przez punkt kasowy, który nie przekazał wierzycielom końcowym należności wpłacanych przez konsumentów na poczet m.in. czynszu, rachunków za energię, telefon itd. Ponadto kontynuowano analogiczne sprawy z lat ubiegłych. Dla osób, które zostały poszkodowane przez punkt kasowy w 2007r. Rzecznik wszczął interwencję.

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

1. brak – 8;

2. nieznana – 22;
3. od 1 zł do 100 zł. – 22;
4. od 101 zł. do 200 zł. – 24;
5. od 201 zł. do 300 zł. – 26;
6. od 301 zł. do 400 zł. – 21;
7. od 401 zł. do 500 zł. – 5;
8. od 501 zł. do 600 zł. – 3;
9. od 601 zł. do 700 zł. – 5;
10. od 701 zł. do 800 zł. – 3;
11. od 801 zł. do 900 zł. – 3;
12. od 901 zł. do 1000 zł. – 2;
13. od 1001 zł. do 1500 zł. – 15;
14. od 1501 zł. do 2000 zł. – 8;
15. od 2001 zł. do 4000 zł. – 15;
16. od 4001 zł. do 6000 zł. – 2;
17. od 6001 zł. do 10.000 zł. – 3;
18. od 10.001 zł. do 20.000 zł. – 3;
19. od 20.000 zł. do 30.000 zł. – ----;
20. powyżej 30.000 zł. – -----;

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). Najczęściej konsumenci rezygnują z kontynuowania spraw o niewielkiej wartości (koszty oraz wkład pracy są nieadekwatne do możliwych korzyści), albo o dużej wartości (sprawy te wymagają dużych nakładów, a często usunięcie wad we własnym zakresie jest mniej kosztowne i pozwala od razu użytkować rzecz). 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. 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). W 2007r. odnotowano również wnioski skierowane od przedsiębiorców przeciwko innym przedsiębiorcom.

Wówczas Rzecznik informował przedsiębiorców o braku kompetencji do podjęcia działań interwencyjnych, na ich rzecz.

Według stanu na dzień 31.12.2007r. ze 190 spraw, Rzecznik zakończył 128.

Według sposobu załatwienia sprawy, klasyfikacja przedstawia się następująco:

1. Korzystnie dla konsumenta – 70, w tym 7 na drodze sądowej;
2. Niekorzystnie dla konsumenta – 1;
3. Zapytania prawne – 4;
4. Wnioski bezzasadne – 5;
5. Niewłaściwie skierowane – 6;
6. Sprawy umorzone – 32;
7. Napisanie pozwu lub pism procesowych – 10.

Według wartości przedmiotu sporu, bilans spraw przedstawia się następująco:

1. Korzystnie dla konsumenta – 64.301,73 zł. (słownie: sześćdziesiąt cztery tysiące trzysta jeden złotych 73/100);
2. Niekorzystnie dla konsumenta – 149,00 zł. (słownie: sto czterdzieści dziewięć złotych 00/100);
3. Zapytania prawne – wartość przedmiotu sporu nieznaną
4. Bezzasadne – 997,70 zł. (słownie: dziewięćset dziewięćdziesiąt siedem złotych 70/100);

5. Niewłaściwie skierowane – 1.059,00 zł. (słownie: jeden tysiąc pięćdziesiąt dziewięć złotych 00/100); 3.167,87 euro (słownie : trzy tysiące sto sześćdziesiąt siedem euro 87/100)
6. Umorzony – 61.936,43 zł. (słownie: sześćdziesiąt jeden tysięcy dziewięćset trzydzieści sześć złotych 43/100).
7. Napisanie pozwu lub pism procesowych – 20.565,09 zł. (słownie: dwadzieścia tysięcy pięćset sześćdziesiąt pięć złotych 09/100).

Wytaczanie powództwa 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 procesu w razie przegrania procesu (chyba że konsument przystąpi do postępowania – co zależy od jego woli). Rzecznik zaś, zwolniony jest od ponoszenia kosztów sądowych (te wykłada 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) wstępnie

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 2007r. Rzecznik prowadził łącznie 15 procesów sądowych. 12 procesów było wszczętych z powództwa Rzecznika, zaś w 3 sprawach Rzecznik uczestniczył w procesie na skutek wstąpienia do toczącego się postępowania.

Spośród w/w 15 procesów, na dzień 31.12.2007 r. zakończono 8 , a wynik spraw jest następujący:

1. Wynik sprawy korzystny dla konsumenta – 7, w tym:
 - A. Wyroki i nakazy zapłaty – 6
 - B. Ugody – 1
 - C . Cofnięcie pozwu - -----
2. Wynik sprawy niekorzystny dla konsumenta – 1

Według wartości przedmiotu sporu, bilans spraw przedstawia się następująco:

1. Wynik sprawy korzystny dla konsumenta – 1.731,39 zł. (słownie: jeden tysiąc siedemset trzydzieści jeden złotych 39/100), w tym:
 - A. Wyroki i nakazy zapłaty – 1.571,89 zł. (słownie: jeden tysiąc pięćset siedemdziesiąt jeden złotych 89/100).
 - B. Ugody – 159,50 zł. (słownie: sto pięćdziesiąt dziewięć złotych 50/100).
 - C. Cofnięcie pozwu – -----
2. Wynik sprawy niekorzystny dla konsumenta – 149,00 zł. (słownie: sto czterdzieści dziewięć złotych 00/100).

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

W 2007r. Rzecznik Konsumentów nie wnioskował w sprawie stanowienia lub zmiany przepisów prawa miejscowego.

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 zbiorowe interesy konsumentów. Także, UOKiK dostarcza ulotki i broszury informacyjne, które następnie są wręczane w Biurze Rzecznika Konsumentów zainteresowanym osobom.

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.

Współpraca z innymi instytucjami ochrony konsumenta przejawia się także poprzez wspólny udział w seminariach i szkoleniach.

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 2007r. Rzecznik nie podjął takiej współpracy.

Rzecznik współpracował też z prokuraturą, odnośnie spraw wszczętych w latach poprzednich. Mianowicie, Rzecznik prowadzi sprawę konsumenta pokrzywdzonego działaniem firmy w tzw. systemie argentyńskim oraz sprawy kilkunastu konsumentów pokrzywdzonych działaniem punktu kasowego. W obu sprawach, prokuratura prowadzi postępowanie przeciwko wspólnikom oraz kierownictwu spółek. Rzecznik utrzymuje regularny kontakt z prokuraturą, w celu ustalania etapu postępowania.

W 2007r., na wniosek Delegatury w Płocku – Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego (11) oraz Oddziału Ewidencji Działalności Gospodarczej Urzędu Miasta Płocka (9), Rzecznik opiniował projekty zmian do rozkładów jazdy, lokalnych

przewoźników autobusowych. Wszystkie zmiany zaopiniowano pozytywnie, z uwagi na brak zgłoszeń uwag mieszkańców Płocka, w tym zakresie.

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

W 2007r. Rzecznik prowadził 6 spraw z zakresu ochrony zbiorowych interesów konsumentów. 1 sprawa została wszczęta w 2007r., natomiast pozostałe 5 spraw kontynuowano z lat poprzednich. Zakończono 2 sprawy, a 4 są w toku.

Przedmiot spraw był następujący:

1. porozumienie cenowe przedsiębiorców – informację o sprawie pozyskano z publikacji prasowej. Sprawa dot. porozumienia cenowego płockich przedsiębiorców tej samej 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 informację o sprawie z innego źródła. Prezes UOKiK wszczął postępowanie antymonopolowe. Sprawa wszczęta w 2003r., nadal w toku.
2. uciążliwe dla konsumentów warunki przyjmowania i rozpatrywania reklamacji przez przedsiębiorcę w branży przewozu osób – sprawa wszczęta na skutek analogicznych skarg kilku konsumentów. W ocenie Rzecznika przedsiębiorca stosował uciążliwe dla konsumentów praktyki i dlatego zawiadomił o sprawie UOKiK. Dotychczas UOKiK nie zajął stanowiska. Sprawa w toku.
3. natarczywa reklama w postaci dostarczania niechcianych ulotek reklamowych do konsumentów – sprawa wszczęta na podstawie skargi mieszkańca Płocka zgłoszonej do Biura Skarg i Wniosków Urzędu Miasta Płocka, przekazanej do wiadomości Rzecznikowi. Sprawa dotyczyła 3 przedsiębiorców. Przedsiębiorcy zadeklarowali zaniechanie reklamy w powyższej formie wobec adresatów, którzy sobie tego nie życzą. Mając powyższe na uwadze, jak również to, iż w późniejszy czasie nie powtórzyły się skargi w powyższym zakresie, sprawę zamknięto.
4. praktyka polegająca na utrudnianiu postępowania reklamacyjnego konsumentom, którzy stwierdzili wadliwość towaru po upływie 6 miesięcy od jego zakupu – 2 sprawy w stosunku do 2 przedsiębiorców, wszczęte na podstawie analogicznych skarg

kilku konsumentów. Sedno sprawy odnosi się do interpretacji art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 27.07.2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. nr 141 poz. 1176 ze zmianami). W ocenie Rzecznika, przedsiębiorca stosował zarzucane praktyki i dlatego zawiadomił w obu sprawach UOKiK. UOKiK poinformował Rzecznika, iż prowadzi postępowanie w analogicznej sprawie i od jego wyniku uzależnia stanowisko w sprawach zgłoszonych przez Rzecznika. Sprawy w toku.

5. sposób zorganizowania przyjmowania reklamacji towarów od konsumentów, wskazujący na możliwość stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w rozumieniu art.23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331). Ponadto, przedsiębiorca przy przyjmowaniu i kierowaniu korespondencji reklamacyjnej, używał wprowadzającego w błąd oznaczenia. Sprawę wszczęto na skutek analogicznych wniosków kilku konsumentów. W ocenie Rzecznika, przedsiębiorca stosował uciążliwe dla konsumentów praktyki, więc o powyższym powiadomił UOKiK. Zdaniem UOKiK, nie można stwierdzić, że przedstawione przez Rzecznika praktyki naruszają zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu w/w przepisu. Wobec takiego stanowiska UOKiK, sprawę zamknięto.

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

W 2007r. Rzecznik realizował to zadanie, głównie poprzez pogłębianie wiedzy konsumenckiej wśród mieszkańców Płocka, we współpracy ze środkami masowego przekazu. Rzecznik kontaktował się ze środkami masowego przekazu przekazując porady konsumenckie, bądź zajmując stanowisko wobec konkretnej sprawy konsumenckiej. Wymienić tu można tematy:

1. zasady postępowania w przypadku reklamacji usług turystycznych – 02.02.2007r. „ Życie Płocka”;
2. dochodzenie przez konsumentów roszczeń z tytułu niewykonania przez sprzedawcę umowy sprzedaży laptopów (umowa zawarta na odległość) – 15.03.2007r. „ Gazeta Wyborcza- Gazeta na Mazowszu”;

3. wypowiedź w związku z prowadzoną przez UOKiK kampanią pod hasłem „Nie daj się oskubać”- 11.04.2007r. „Gazeta Wyborcza- Dodatek na Mazowszu”.

Ponadto, Rzecznik we współpracy ze środkami masowego przekazu popularyzował swoje Biuro oraz informował mieszkańców o swojej pracy.

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

W 2007r. Rzecznik nie wytoczył żadnego powództwa w sprawach uznania postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

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

W 2007r. 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. Natomiast, jeżeli chodzi o wydatki budżetowe, to w 2007r. „na realizację zadania 01/RK/P - ochrona interesów konsumentów, Rzecznik wydatkował łącznie 115,00 zł. (słownie: sto piętnaście złotych 00/100). Powyższą kwotę wydatkowano na uiszczenie opłat za wypis z Krajowego Rejestru Sądowego oraz za udzielenie pełnomocnictwa substytucyjnego.