

SPRAWOZDANIE ZA 2006 ROK
Z DZIAŁALNOŚCI
MIEJSKIEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W PŁOCKU

Przygotowała:
Eliza Błaszkwicz
Miejski Rzecznik Konsumentów w Płocku

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 okresie od dnia 01.05.2002r. do dnia 12.03.2006r. w Biurze Rzecznika Konsumentów były zatrudnione 2 osoby (Rzecznik + Inspektor), obie w pełnym wymiarze czasu pracy. Od dnia 13.03.2006r. została zatrudniona kolejna osoba, na stanowisku Referenta prawnego, w pełnym wymiarze czasu pracy. Obecnie więc, w Biurze pracują 3 osoby. Od dnia 01.11.2006r. Rzecznik zatrudniony jest na 4/5 etatu, w związku z podjęciem nauki na aplikacji adwokackiej.

Na podstawie art. 38 ust. 1 obowiązującej obecnie ustawy z dnia 15.12.2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2005r. nr 244 poz. 2080 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 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, 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.

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 płockich 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 anonimową ankietę do wypełnienia. Pytania ankiety dotyczą zarówno informacji na temat dotychczasowych doświadczeń konsumenckich, jak i oceny przeprowadzonych zajęć.

W 2006r. z programu skorzystało 8 liceów ogólnokształcących, przy czym zaproszenia wystosowano do wszystkich tego typu szkół na terenie Płocka. Łącznie, zajęcia odbyły się w 53 klasach, a uczestniczyło w nich 1245 uczniów. W ramach pytań ankiety, uczniowie dokonali m.in. samooceny swojej wiedzy na temat praw konsumentów. Blisko 20% uczniów oceniło swoją wiedzę jako dobrą lub bardzo dobrą, zaś 36 % jako słabą lub bardzo słabą. Najwięcej uczniów tj. 44 % uznało natomiast, że przepisy konsumenckie zna na wystarczającym poziomie. Ponad połowa ankietowanych tj. 62 % oświadczyła, że miała w przeszłości problem konsumencki, jednakże większości tj. prawie 80 % udało się załatwić sprawę pozytywnie. Około 41 % uczniów wiedziało, że istnieje w Płocku Biuro Rzecznika Konsumentów. Jednakże tylko 2,65 % osób korzystało z pomocy Rzecznika, a u 13,4 % ankietowanych z pomocy korzystał członek rodziny lub znajomy. 98,5 % 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, z tą różnicą, iż obecnie uczniowie wyżej oceniają swoją świadomość konsumencką (wystarczająco) niż w 2005r. (najwięcej odpowiedzi: słabo i bardzo słabo).

W 2006r. w ramach edukacji konsumenckiej szkoleni byli także przedsiębiorcy. Zajęcia takie przeprowadzono w 2 placówkach handlowych, na prośbę ich kierownictwa, w celu podwyższenia poziomu obsługi klienta. Uczestniczyło w nich łącznie 14 osób. W tym miejscu warto zaznaczyć, że w poprzednich latach przeszkolono większość personelu, w placówkach handlowych, które wystąpiły o to do Rzecznika. Stąd corocznie zmniejsza się zapotrzebowanie na tego typu zajęcia.

Ponadto, w 2006r. edukację konsumencką przeprowadzono także wśród emerytowanych lekarzy (13 osób) i emerytowanych nauczycieli (30 osób) na prośbę władz organizacji zrzeszających te grupy zawodowe.

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 2006r. udzielono łącznie 2496 porad. Ponad połowa porad udzielana jest telefonicznie, pozostałe zaś podczas wizyty konsumenta w

Biurze Rzecznika, sporadycznie (kilka rocznie) 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, jest znacznie wyższa, niż w roku 2005 (1832 porad). Dodatkowo należy podkreślić, że od kilku lat jest tendencja wzrostowa ilości udzielanych porad - corocznie ich liczba wzrasta o kilkaset.

Wśród udzielonych 2496 porad, w 2203 przypadkach informacji zasięgli konsumenci. 152 porady 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 141 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 1642 dotyczyło branży handlowej. Zdecydowanie mniej, bo 492 spraw dotyczyło działalności usługowej, zaś zaledwie 42 sprawy 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 – 463;
2. odzież i wyroby tekstylne – 137;
3. usługi pralnicze i krawieckie – 38;
4. sprzęt AGD, RTV, komputerowy i telekomunikacyjny – 600;
5. meble i inne wyposażenie mieszkań i domów (np. stolarka okienna, drzwi, glazura, terakota itd.) – 212;
6. pojazdy i usługi na pojazdach, części samochodowe – 131;

7. inne towary (np. garnki, namiot, prostownica do włosów, krzeselko wędkarskie, pierścionek, nagrobek, huśtawka ogrodowa, farba do ścian, zegarek, ciśnieniomierz, bieżnia itp.) – 293;
8. sprawy mieszkaniowe (np. spory pomiędzy członkiem spółdzielni a spółdzielnią, konflikty we wspólnotach mieszkaniowych, spory w ramach umów najmu itp.) – 57;
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. – 220;
10. działalność przedsiębiorstw o pozycji dominującej – 2;
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, 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) – 343;

Na 2496 spraw, aż 618 spraw miało charakter edukacyjny. Do tej kategorii zaliczono pytania konsumentów dotyczące zasad składania reklamacji: terminów na zgłoszenie, terminów na rozpatrzenie, 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, a 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 744 przypadkach konsumenci zasięgałi 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 473 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 350 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 takich sprawach, 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.

Należy zaznaczyć, że od 3 lat, występuje znaczna przewaga kontaktów konsumentów na etapie 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 z nieświadomości konsumenta zostały popełnione błędy, podczas zgłaszania reklamacji, które znacznie utrudniają, albo wręcz uniemożliwiają skuteczne dochodzenie roszczeń.

W 78 przypadkach, pytania konsumentów dotyczyły roszczeń w sposób oczywisty bezzasadnych np. ze względu na przedawnienie roszczeń, czy upływ terminów zawitych.

Pozostałe 233 sprawy, to przypadki nie podlegające Rzecznikowi Konsumentów, ze względu na ogólny brak właściwości, albo ze względu na to, że dla danej kategorii spraw konsumenckich i pokrewnych istnieje inna, wyspecjalizowana instytucja np. Rzecznik Ubezpieczonych, Bankowy Arbiter Konsumentki 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 2006r. do Rzecznika Konsumentów wpłynęło 167 wniosków o interwencję, ze względu na naruszenie prawa lub interesu konsumenta oraz o wyjaśnienie konkretnego zagadnienia. Dodatkowo, w 2006r. Rzecznik kontynuował prowadzenie 92 spraw wszczętych w latach przednich. Łącznie było więc 259 spraw. Podobna liczba spraw (243) była w 2005r.

Ze względu na rodzaj spraw, klasyfikacja przedstawia się następująco:

1. obuwie – 56;
2. odzież i wyroby tekstylne – 8;
3. sprzęt AGD, RTV, komputerowy i telekomunikacyjny – 46;
4. meble i wyposażenie mieszkań (np. stolarka okienna, drzwi, systemy ogrzewania) – 29;
5. pojazdy i usługi na pojazdach, części samochodowe – 10;
6. inne przedmioty (np. froterka, nagrobek) – 6;
7. spory z pralniami chemicznymi – 5;
8. zawieranie i rozwiązywanie umów (np. zawartych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, w tzw. systemie argentyńskim, o usługi telefonii komórkowej) – 29;
9. działalność przedsiębiorstw o pozycji dominującej (np. przedsiębiorstwa energetyczne) – 2;
10. inne (np. usługi turystyczne, kursy językowe, usługi fryzjerskie, nie przekazanie pieniędzy przez punkty kasowe) – 68;

Przy temacie rodzaju spraw warto zaznaczyć, że poza typowymi sprawami, jakie od lat trafiają do Biura Rzecznika Konsumentów, w 2005r. wpłynęło 27 wniosków od osób poszkodowanych przez 2 punkty kasowe, które nie przekazały wierzycielom końcowym należności wpłacanych przez konsumentów na poczet m.in. czynszu, rachunków za energię, telefon itd. Sprawy te były kontynuowane w 2006r. (plus 2 sprawy, które wpłynęły w 2006r.) Dla osób, które zostały poszkodowane przez jeden z punktów kasowych Rzecznik wytoczył powództwa do Sądu i wszystkie sprawy zakończyły się wyrokami korzystnymi dla konsumentów. Z kolei drugi punkt kasowy działał jako spółka z ograniczoną odpowiedzialnością i jeszcze nie zakończyło się postępowanie upadłościowe tej spółki. Wszyscy konsumenci, których sprawy prowadzi Rzecznik, zgłosili swoje wierzytelności i obecnie czekają na ustalenie czy zostaną zaspokojeni z masy upadłości. Jeśli nie – toczy się postępowanie karne w tej sprawie i jeśli prokuratura skieruje akt oskarżenia, wówczas pokrzywdzeni będą mogli dochodzić roszczeń cywilnych w postępowaniu karnym. Jeśli w tym trybie także nie dojdzie do zaspokojenia wierzycieli – poszkodowani będą mogli wytoczyć powództwa cywilne członkom zarządu upadłej spółki.

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

1. brak – 4;
2. nieznana – 17;
3. od 1 zł do 100 zł. – 45;
4. od 101 zł. do 200 zł. – 31;
5. od 201 zł. do 300 zł. – 37;
6. od 301 zł. do 400 zł. – 30;
7. od 401 zł. do 500 zł. – 7;
8. od 501 zł. do 600 zł. – 4;
9. od 601 zł. do 700 zł. – 3;
10. od 701 zł. do 800 zł. – 9;
11. od 801 zł. do 900 zł. – 1;
12. od 901 zł. do 1000 zł. – 3;
13. od 1001 zł. do 1500 zł. – 14;
14. od 1501 zł. do 2000 zł. – 13;
15. od 2001 zł. do 4000 zł. – 23;
16. od 4001 zł. do 6000 zł. – 7;
17. od 6001zł. do 10.000 zł. – 5;
18. od 10.001 zł. do 20.000 zł. – 2;
19. od 20.000 zł. do 30.000 zł. – 1;
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). 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). Były też wnioski od przedsiębiorców przeciwko innym przedsiębiorcom, których Rzecznik informował o braku kompetencji do podjęcia działań interwencyjnych, na ich rzecz.

Według stanu na dzień 31.12.2006r. Rzecznik zakończył 197 spraw z 259.

Według sposobu załatwienia sprawy, klasyfikacja przedstawia się następująco:

1. Korzystnie dla konsumenta – 142, w tym 56 na drodze sądowej;
2. Niekorzystnie dla konsumenta – 1;
3. Zapytania prawne – 5;
4. Wnioski bezzasadne – 12;
5. Niewłaściwie skierowane – 5;
6. Sprawy umorzone – 30;
7. Napisanie pozwu lub pism procesowych – 2.

Według wartości przedmiotu sporu, bilans spraw przedstawia się następująco:

1. Korzystnie dla konsumenta – 189.843,86 zł. (słownie: sto osiemdziesiąt dziewięć tysięcy osiemset czterdzieści trzy złote 86/100);
2. Niekorzystnie dla konsumenta – 387,50 zł. (słownie: trzysta osiemdziesiąt siedem złotych 50/100);
3. Zapytania prawne – 287,41 zł. (słownie: dwieście osiemdziesiąt siedem złotych 41/100);
4. Bezzasadne – 7.734,52 zł. (słownie: siedem tysięcy siedemset trzydzieści cztery złote 52/100);

5. Niewłaściwie skierowane – 9.856,27 zł. (słownie: dziewięć tysięcy osiemset pięćdziesiąt sześć złotych 27/100);
6. Umorzone – 29.768,77 zł. (słownie: dwadzieścia dziewięć tysięcy siedemset sześćdziesiąt osiem złotych 77/100).
7. Napisanie pozwu lub pism procesowych – 4.497,28 zł. (słownie: cztery tysiące czterysta dziewięćdziesiąt siedem złotych 28/100).

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 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).

Nadmieniam, że na skutek zmiany przepisów o kosztach sądowych w sprawach cywilnych w okresie od dnia 02.03.2006r. do dnia 28.07.2006r. Rzecznikowi odebrano ustawowe zwolnienie od kosztów. Od wytoczonych powództw w tym okresie, Rzecznik uścił koszty. Z dniem 29.07.2006r. ponownie zmieniono przepisy m.in. przywracając Rzecznikowi zwolnienie od kosztów sądowych.

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 2006r. Rzecznik prowadził łącznie 66 procesów sądowych (w 2005r. – 55). 56 procesów było wszczętych z powództwa Rzecznika, zaś w 10 sprawach Rzecznik uczestniczył w procesie na skutek wstąpienia do toczącego się postępowania.

Spśród w/w 66 procesów, na dzień 31.12.2006r. zakończono 57, a wynik spraw jest następujący:

1. Wynik sprawy korzystny dla konsumenta – 56, w tym:
 - A. Wyroki i nakazy zapłaty – 40
 - B. Ugody – 9
 - C. Cofnięcie pozwu – 7 – we wszystkich przypadkach przyczyną cofnięcia pozwu było dobrowolne spełnienie roszczenia przez przedsiębiorcę na rzecz konsumenta, po wytoczeniu powództwa, ale przed jej rozstrzygnięciem przez Sąd.
2. Wynik sprawy niekorzystny dla konsumenta - cofnięcie pozwu - 1 sprawa, gdzie w toku postępowania dowodowego przed Sądem, Rzecznik stwierdził bezzasadność roszczenia konsumenta i przewidując, iż sprawa będzie przegrana, wycofał sprawę, aby nie powodować dodatkowych kosztów. Sprawę należy zaliczyć do kategorii przegranych, mimo że do wydania wyroku nie doszło.

Według wartości przedmiotu sporu, bilans spraw przedstawia się następująco:

1. Wynik sprawy korzystny dla konsumenta – 45.996,82 zł. (słownie: czterdzieści pięć tysięcy dziewięćset dziewięćdziesiąt sześć złotych 82/100), w tym:
 - A. Wyroki i nakazy zapłaty – 22.912,97 zł. (słownie: dwadzieścia dwa tysiące dziewięćset dwanaście złotych 97/100).
 - B. Ugody – 19.381,85 zł. (słownie: dziewiętnaście tysięcy trzysta osiemdziesiąt jeden złotych 85/100).
 - C. Cofnięcie pozwu – 3.702 zł. (słownie: trzy tysiące siedemset dwa złote)
2. Cofnięcie pozwu w sprawie bezzasadnej – 387,50 zł. (słownie: trzysta osiemdziesiąt siedem złotych 50/100).

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

W 2006r. Rzecznik Konsumentów nie wnioskował w sprawie stanowienia lub zmiany przepisów prawa miejscowego.

W 2006r. Rzecznik wydał opinię dotyczącą zmiany przepisów prawa miejscowego tj. dot. limitów zezwoleń na rok 2007r. 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 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.

W 2006r. Rzecznik współpracował z Centrum Edukacji Obywatelskiej i Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów – organizatorami programu szkoleniowego dla nauczycieli „Moje konsumenckie ABC”. Program przeznaczony był dla nauczycieli przedszkoli oraz nauczycieli szkół podstawowych i dotyczył przekazania informacji o metodach kształtowania świadomości konsumenckiej wśród dzieci i młodzieży oraz racjonalnych postaw wobec przekazu reklamowego. Rzecznik zorganizował na potrzeby

szkolenia salę konferencyjną oraz rozpowszechnił w płockich przedszkolach i szkołach podstawowych informacje o szkoleniu, zbierając grono uczestników, zaś CEO i UOKiK zapewnili materiały szkoleniowe oraz wykładowców. Szkolenie dla nauczycieli przedszkoli odbyło się w dniu 10.04.2006r., zaś dla nauczycieli szkół podstawowych w dniach 08.05.2006r. i 10.05.2006r. Po zorganizowaniu powyższego szkolenia, jedna z uczestniczek – nauczycielka Szkoły Podstawowej nr 1 w Płocku stworzyła autorski program edukacji konsumenckiej. Rzecznik recenzował ten program, pod kątem merytorycznym (bez metod dydaktycznych).

Współpraca z innymi instytucjami ochrony konsumenta przejawia się także poprzez wspólny udział w seminariach i szkoleniach. W dniach 06-08.09.2006r. Rzecznik zorganizował dla innych rzeczników konsumentów (łącznie 20 osób) seminarium. Program seminarium został opracowany w porozumieniu z uczestnikami, uwzględniając ich potrzeby szkoleniowe, a sami rzecznicy byli referentami poszczególnych tematów. Koszty zakwaterowania i wyżywienia pokrywali uczestnicy.

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 2006r. taka współpraca miała miejsce przy prowadzeniu 3 spraw.

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, gdyż konsumenci mogą dochodzić roszczeń cywilnych również w postępowaniu karnym. Stosowne wnioski należy złożyć na odpowiednim etapie postępowania karnego i stąd konieczność systematycznego badania etapu postępowania.

W 2006r. Rzecznik, na wniosek Delegatury w Płocku – Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego oraz Oddziału Ewidencji Działalności Urzędu Miasta Płocka 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 2006r. Rzecznik prowadził 9 spraw z zakresu ochrony zbiorowych interesów konsumentów. 5 spraw zostało wszczętych w 2006r., a 4 sprawy kontynuowano z lat poprzednich. Zakończono 4 sprawy, a 5 jest 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. zwiększenie ilości połączeń kolejowych na trasie Płock – Kutno oraz przywrócenie połączeń na trasie Płock – Sierpc - sprawa wszczęta na wniosek konsumenta, który w toku sprawy dostarczył listę ponad 530 podpisów osób, popierających te dążenia (większość tych podpisów złożyli mieszkańcy okolicznych powiatów). Sprawa dotyczyła zadań samorządu województwa, zaś rola Rzecznika ograniczała się do przedstawienia stanowiska lokalnych mieszkańców i monitorowania ewentualnych zmian w rozkładach jazdy pociągów. Sprawa była wszczęta w 2005r. i aż do grudnia 2006r. samorząd województwa zajmował stanowisko pozwalające mieć nadzieję na rozszerzenie oferty przewozowej poprzez uruchomienie szynobusów. W grudniu 2006r. uzyskano kategoryczne stanowisko, iż badania wykazały nierentowność wnioskowanych linii, w związku z czym nie jest planowane rozszerzenie liczby połączeń oraz nowych tras połączeń.
3. wprowadzające w błąd opakowanie produktu spożywczego – sprawa wszczęta na podstawie informacji uzyskanej od konsumenta. Sprawa dot. opakowania produktu do smarowania pieczywa. Na opakowaniu umieszczono rysunek krowy, co sugerowało, że produkt jest naturalnym masłem, podczas gdy z podanego składu wynikało, że produkt zawiera 60 % tłuszczów roślinnych, a tylko 15 % masła. Sprawę wszczęto w 2005r. i przekazano do UOKiK, zgodnie z właściwością. W listopadzie 2006r.

UOKiK powiadomił, iż w analogicznej sprawie nie stwierdzono naruszeń, w związku z czym odmówiono także i w tej wszczęcia postępowania. UOKiK zaznaczył też, iż branża mleczarska jest pod stałym nadzorem i monitoringiem odpowiednich służb i inspekcji.

4. brak na stronach internetowych regulaminu usługi operatora telefonii komórkowej, aktywowanej sms-em – sprawę wszczęto na wniosek konsumenta. Dotyczyła niewiedzy o zasadach usługi, z uwagi na brak regulaminu na stronie internetowej operatora, przez co osoba dokonała chybionego, niekorzystnego finansowo wyboru usługi. Po kilku dniach, zanim Rzecznik podjął interwencję, konsument poinformował, że regulamin jest już dostępny na stronie operatora. Mimo to, Rzecznik przez pół roku prowadził monitoring dostępności treści regulaminów na stronie internetowej tego operatora. Ponieważ przez ten czas nie stwierdzono uchybień, sprawa została zamknięta.
5. narzucanie uciążliwych warunków umów (cena, czas realizacji) przez przedsiębiorcę o pozycji dominującej – sprawę wszczęto na skutek wniosku konsumenta. W toku postępowania wyjaśniającego zbadano kilkadziesiąt losowo wybranych umów. Ich abstrakcyjna kontrola, nie potwierdziła bezprawności, z tym że ewentualna uciążliwość warunków umowy mogłaby być stwierdzona przy badaniu indywidualnych spraw. Przez 10 miesięcy prowadzono monitoring skarg konsumentów w tym przedmiocie – nie wpłynęła żadna. Wobec tego, sprawa została zamknięta.
6. uciążliwe dla konsumentów warunki przyjmowania i rozpatrywania reklamacji przez przedsiębiorcę w branży przewozu osób – sprawę wszczęto 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.
7. natarczywa reklama w postaci dostarczania niechcianych ulotek reklamowych do konsumentów – sprawę wszczęto na podstawie skargi mieszkańca Płocka zgłoszonej do Biura Skarg i Wniosków Urzędu Miasta Płocka, przekazanej do wiadomości Rzecznikowi. Sprawa dotyczyła 3 przedsiębiorców. Dwaj przedsiębiorcy zadeklarowali zaniechanie reklamy w powyższej formie wobec adresatów, którzy

sobie tego nie życzą. W stosunku do jednego przedsiębiorcy nadal prowadzone jest postępowanie wyjaśniające. Sprawa w toku.

8. 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. Sprawa w toku.

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

W 2006r. 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 odstępowania od umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa (z akwizytorami) – 23.02.2006r. i 25.07.2006r. Gazeta Wyborcza – Gazeta na Mazowszu
2. zasady reklamacji różnych towarów i usług – 14.03.2006r. i 12.10.2006r. Radio Eska Płock, 27.04.2006r., 24.07.2006r., 24.08.2006r. Gazeta Wyborcza – Gazeta na Mazowszu;
3. poradnik turysty – 28.06.2006r. Katolickie Radio Płock
4. dochodzenie odszkodowań od punktów kasowych – 14.03.2006r. Gazeta Wyborcza – Gazeta na Mazowszu

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

w Sygnałach Płockich, w Gazecie Wyborczej – Gazecie na Mazowszu oraz w Radio Eska Płock.

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

W 2006r. 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 2006r. 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 w 2006r. na realizację zadania 01/RK/P Ochrona interesów konsumentów, Rzecznik wydatkował łącznie 678, 38 zł. (słownie: sześćset siedemdziesiąt osiem złotych 38/100) na koszty postępowania sądowego oraz wypisy z Krajowego Rejestru Sądowego.