

SPRAWOZDANIE

z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów za rok 2015

1. W roku sprawozdawczym było **16.892** sprawy, tj. przeciętnie **3.378** spraw przypadało na jednego pracownika. Na 16.892 sprawy 8.274 sprawy (49 %) dotyczyło umowy sprzedaży. Najczęściej reklamowanymi rzeczami były:

- 1)** obuwie – 2.450 spraw (30 %);
- 2)** zwrot towaru bez wady – 1.642 sprawy (20 %);
- 3)** komputery i telefony komórkowe – 1.028 spraw (12 %);
- 4)** odzież – 802 sprawy (10 %);
- 5)** sprzęt AGD i RTV – 741 spraw (9 %);
- 6)** meble – 590 spraw (7 %);
- 7)** inne – 1.021 spraw (12 %).

W dokumencie gwarancyjnym nie zawsze informuje się (choć jest to obowiązek ustawowy) o odpowiedzialności sprzedawcy za sprzedany towar. Prowadzi to do korzystania z gwarancji, która jest mniej korzystna od ustawowej odpowiedzialności sprzedawcy za sprzedaną rzecz. Gwarancje wprowadzają więc w błąd konsumenta. Niewielu konsumentów ma wiedzę o przysługujących im uprawnieniach ustawowych. Należało sądzić, że rozwiązaniem tego problemu jest regulacja ustawowa, która nakłada obowiązek informowania o uprawnieniach ustawowych. Zasady odpowiedzialności z tytułu sprzedaży konsumenckiej, obowiązujące od 2003 roku oraz powtórzone w 2014 roku, nakładają na gwaranta obowiązek informowania o przysługujących uprawnieniach ustawowych. Są jednak często nieprzebrane lub informacja jest podana niezrozumiałym językiem dla przeciętnego konsumenta. Moim zdaniem należy rozważyć takie rozwiązanie prawne, które przewidywałoby udzielanie gwarancji po upływie ustawowej odpowiedzialności sprzedawcy. A zatem wyeliminowałoby się działanie równoległe dwóch instytucji prawnych, tj. odpowiedzialności sprzedawcy i odpowiedzialności gwaranta. Dla wielu konsumentów działanie równocześnie dwóch instytucji prawnych: gwarancji i odpowiedzialności sprzedawcy jest niezrozumiałe. Podana wyżej ilość spraw nie daje się jednoznacznie ocenić. Należy jednak zwrócić uwagę na to, że takich artykułów jak: sprzęt AGD, meble, komputery nie kupujemy co roku. Natomiast obuwie w zasadzie kupujemy co roku. A zatem uwzględniając ilość zawieranych umów sprzedaży, możemy stwierdzić, że niska jakość wymienionych wyżej artykułów jest porównywalna.

2. Drugą pozycję, obok sprzedaży, stanowiły usługi – 4.307 spraw (25 %):

- 1)** telefoniczne, internet, telewizja – 1.130 spraw (26 %);
- 2)** energetyczne – 720 spraw (17 %);
- 3)** finansowe, bankowe i ubezpieczeniowe – 702 sprawy (16 %);
- 4)** turystyczne – 574 sprawy (13 %);
- 5)** motoryzacyjne – 371 spraw (9 %);
- 6)** inne – 810 spraw (19 %).

Cechą charakterystyczną świadczonych usług jest ich niska jakość i nieterminowość. Nie ma znaczenia czy korzystamy z autoryzowanych serwisów czy też z drobnych punktów napraw. Mogłoby się wydawać, że obsługa samochodów jest na wysokim poziomie. Autoryzowanych serwisów i warsztatów samochodowych mamy bardzo dużo. Jednakże jakość świadczonych usług jest niska. Wszędzie możemy spotkać nierzetelne wykonywanie usług.

W umowach o świadczenie usług istotne jest określenie skutków prawnych niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania. Usługobiorcy nie wiedzą o tym, że nieterminowe wykonanie lub niewykonanie usługi rodzi odpowiedzialność tylko wtedy, jeżeli usługobiorca poniesie szkodę. W umowach o świadczenie usług należy przewidzieć kary umowne za niewykonanie w terminie usługi.

Spraw dotyczących finansów, banków i ubezpieczeń było 702 – 16 % (umowy ubezpieczenia dotyczyły przede wszystkim samochodów). Ubezpieczyciele dość często nie wyrównują pełnej szkody (damnum emergens i lucrum cessans). W tej dziedzinie na uwagę zasługuje uchwała Sądu Najwyższego z 12 października 2001 r. sygn. akt III CZP 57/01, w której SN orzekł, że ubezpieczalnie powinny wypłacić odszkodowanie za spadek wartości samochodu wyremontowanego, ponieważ wartość rynkowa takiego samochodu jest niższa niż samochodu, który nie był remontowany.

3. Pozostałe sprawy stanowiły 4.311 spraw (26 %). Od 25 grudnia 2014 roku mamy prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyn w ciągu 14 dni - w razie zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorcy lub zawartej na odległość. Jeżeli przedsiębiorca nie pouczy nas o przysługującym prawie odstąpienia od umowy, prawo to przysługuje nam przez 12 miesięcy od zawarcia umowy. Spraw dotyczących umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorcy oraz umów zawieranych na odległość było 2.010 (47 %). W sprawach dotyczących umów na odległość dominowały umowy zawierane za pośrednictwem internetu. Drugą co do wielkości grupę spraw stanowiły sprawy niekonsumenckie – 1.015 (24 %). Sprawy należące do właściwości innego rzecznika konsumentów – 781 (18 %). Sprawy dotyczące umów z deweloperami – 505 spraw (11 %).

4. Z analizy wpływających do mnie spraw wynika, że konsumenci w dużej mierze oczekują informacji i doradztwa prawnego – 16.059 spraw (95 %). Stopień niedoinformowania i bezradność konsumentów są więc bardzo duże. Z drugiej jednak strony szukanie odpowiedzi na nurtujące konsumentów pytania wskazuje na to, że konsumenci są świadomi swoich praw. Konsumenci oczekują jednak dogłębnego wyjaśnienia ich sytuacji prawnej. Często uzyskana informacja czy opinia prawna pozwala konsumentowi samodzielnie rozstrzygnąć konflikt z przedsiębiorcą. W części spraw konsumenci przychodzą do mnie z projektami umów, aby je ocenić pod względem prawnym.

W 833 sprawach (5 %) występowałem z interwencją lub mediacją między konsumentem i przedsiębiorcą. Skuteczność interwencji lub mediacji wynosiła 447 spraw (56 %). Interwencji lub mediacji podejmuję się przede wszystkim wtedy, gdy w sposób oczywisty jest naruszony interes lub prawa konsumenta.

W 14 sprawach napisałem pozwy do sądu powszechnego. Sprawy toczyły się w postępowaniu uproszczonym. Postępowanie uproszczone zostało wprowadzone w roku 2000. Postępowanie to miało przyspieszyć rozpatrywanie spraw. W tym celu wprowadzono specjalne formularze. W praktyce jednak sądy przyjęły rygorystyczną wykładnię rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 20 września 2000 r. w sprawie określenia wzorów i sposobu udostępniania stronom urzędowych formularzy pism procesowych w postępowaniu cywilnym (Dz. U. nr 81, poz. 911). Rozporządzenie to wzbudziło wątpliwości co do zgodności z Konstytucją. W dniu 12 marca 2002 r. Trybunał Konstytucyjny wydał wyrok sygn. akt P 9/01 stwierdzający, że rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości jest niezgodne z Konstytucją i utraciło moc z dniem 30 czerwca 2002 r. A zatem postępowanie sądowe dotychczas toczyło się na podstawie urzędowych formularzy niezgodnych z Konstytucją. Należy stwierdzić, że postępowanie uproszczone toczące się na podstawie nowego rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości jest mniej sformalizowane i przyczynia się do przyspieszenia spraw w sądach.

5. W swojej działalności współpracuję z Inspekcją Handlową. W sprawach, w których uznaję, że niezbędna jest kontrola przedsiębiorcy, kieruję konsumentów do Inspekcji Handlowej. Z początkiem roku 2002 Inspekcja Handlowa uzyskała prawo wpisywania na listę rzeczoznawców do spraw jakości towarów lub usług.

6. Na osobną uwagę zasługuje współpraca Rzecznika Konsumentów ze środkami masowego przekazu. Utrzymuję stałą współpracę z „Gazetą Wyborczą” i „The Times Polska – Gazetą Wrocławską”. Współpraca polega na: udzielaniu odpowiedzi na pytania czytelników, wywiadach i dyżurach w redakcjach dzienników. Współpracuję również z Polskim Radiem Wrocław, Radiem Rodzina oraz Telewizją Regionalną Wrocław. Współpraca ze środkami masowego przekazu przyczynia się do popularyzacji wiedzy konsumenckiej. Z mojej działalności wynika, że popularyzacja prawa i podawanie przykładów wadliwego postępowania przedsiębiorców są bardzo oczekiwane przez czytelników, radiosłuchaczy czy widzów. W ten sposób można ograniczyć występowanie patologicznych zjawisk między przedsiębiorcą a konsumentem.

Miejski Rzecznik Konsumentów

MIEJSKI RZECZNIK KONSUMENTÓW
we Wrocławiu

Jerzy Barański

27.09.2016

Zatwierdzam
Prezydent Wrocławia

PREZYDENT
WROCŁAWIA

Rafał Dutkiewicz