

Informacja

o działalności Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Olsztynie w 2014 roku

W 2014 roku do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Olsztynie wpłynęły ogółem 102 wnioski o rozstrzygnięcie sporu pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami, dotyczących następujących towarów i usług:

- | | |
|---------------------------|-----------------------------|
| - sprzętu rtv agd | - 1 (0,9 % ogółu wniosków) |
| - sprzętu elektronicznego | - 2 (2,0 %) |
| - odzieży | - 3 (2,9 %) |
| - obuwia | - 64 (62,7%) |
| - mebli | - 5 (4,9%) |
| - innych | - 8 (7,8%) |
| - usług rem.bud. | - 2 (2,0%) |
| - usług innych | - 4 (3,9%) |
| - energii elektrycznej | - 12 (12,0) |
| - gazu | 1 (0,9%) |

Łączna wartość zgłoszonych roszczeń wyniosła **175500,00 zł.**

W porównaniu do roku 2013 liczba przyjętych wniosków jest mniejsza o 44 (rok 2013 – 146, rok 2014 – 102), ale ogólna wartość przedmiotów sporu znacznie wyższa, aż o 108.955,00 zł. Ogólny wzrost wartości przedmiotów sporu ma związek z włączeniem do kompetencji Sądu Polubownego spraw z zakresu prawa energetycznego, w których roszczenia są zazwyczaj wysokie.

Niezmiennie od wielu lat najwięcej zgłoszonych wniosków dotyczyło sporów w zakresie jakości obuwia (62,7%).

Konsumenci dochodzili swoich roszczeń z tytułu niezgodności towaru (usługi) z umową.

W 57 zgłoszonych sprawach przedsiębiorcy nie wyrazili zgody na rozstrzygnięcie sporu przez SPSK, ani też nie podjęli działań zmierzających do załagodzenia sporu w postępowaniu wstępnym. Stanowi to 56 % ogółu przyjętych spraw. W porównaniu do roku 2013 wskaźnik ten zwiększył się o 13 %.

W okresie sprawozdawczym Sąd rozpatrzył 48 spraw, wydając:

- 1 postanowienie o pozostawieniu sprawy bez rozpatrzenia - (energia elektryczna)
- 1 postanowienie o odrzuceniu wniosku - (energia elektryczna)
- 1 wyrok uznający roszczenia klienta - (odzież)
- 4 wyroki oddalające roszczenia klienta - (1- energia elektryczna, 2- odzież, 1- art. inne)
- 41 postanowień o umorzeniu postępowania w związku z zawartymi ugodami, w tym:
 - 39 ugód zawarto w postępowaniu wstępnym,
 - 2 ugody zawarto przed sądem.

W wyniku podjętych działań przez SPSK w Olsztynie klienci odzyskali łączną kwotę 20.813 zł. Wartość oddalonych roszczeń w 4 sprawach 9218 zł.

Szczegóły zawarte są w zestawieniu liczbowym stanowiącym załącznik do niniejszej informacji.

W omawianym okresie do sądu powszechnego przekazano jedną sprawę o uchylenie wyroku sądu polubownego.

Ponadto informuję, że w okresie sprawozdawczym działania Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Olsztynie :

- nie zdarzyły się przypadki, aby przedsiębiorca oprócz wyrażenia zgody na rozpatrzenie sprawy przez sąd, jednocześnie składał propozycję ugody,
- w 2014 r. odbyło się 7 posiedzeń Sądu, na których rozpatrzono 8 spraw. Średnio na jednym posiedzeniu rozpatrywano 1 sprawę.
- przeciętnie sprawy rozpatrywane są nie dłużej niż 6 tygodni od chwili wpłynięcia wniosku.
- w 2014 roku rozprawy odbywały się średnio dwa razy w kwartale.
- każda z rozpatrywanych spraw kończyła się na jednym posiedzeniu.
- z dotychczasowej praktyki Sądu wynika, że jest jedynie dwóch przedsiębiorców zawsze wyrażających zgodę na rozpoznanie spraw przez SPSK. Wielu przedsiębiorców zawiera z konsumentami ugodę w postępowaniu wstępnym.
- są firmy, które zawsze odmawiają wyrażenia zgody na rozpoznanie sprawy przez SPSK. Powyższy fakt tłumaczą tym, że ich sposób załatwiania reklamacji jest w 100 procentach właściwy, a w przypadku, gdy konsument jest niezadowolony ze sposobu rozpatrzenia reklamacji zawsze może złożyć pozew w sądzie powszechnym. Podobną praktykę stosują firmy będące sprzedawcami energii elektrycznej czy gazu.
- w 2014 r. Sąd nie korzystał z opinii rzeczoznawcy.
- SPSK w Olsztynie wśród arbitrów posiada specjalistę w zakresie jakości wyrobów włókienniczych. Ponadto w 2014 r. do umowy o zorganizowaniu Sądu Polubownego przystąpiło Polskie Towarzystwo Przesyłu i Rozdziału Energii Elektrycznej z Poznania zgłaszając kandydata na arbitra z dziedziny energetyki. Brak jednak specjalistów w dziedzinie elektroniki, usług remontowo – budowlanych.
- w 2014 r, Sąd nie rozpatrywał spraw szczególnie zawiłych.

Przykład sprawy:

- przedmiot sporu – energia elektryczna, wartość roszczenia 7079,84 zł.

Powód zawarł umowę kompleksową 06 stycznia 2010 r. na zakup i odbiór energii elektrycznej. Powód w pozwie określił, że pozwana spółka nienależycie wykonywała usługę dostarczenia energii elektrycznej w zakresie rozliczenia zużycia.

Powód w pierwszej kolejności otrzymywał faktury na których widniały wysokie nadpłaty za poprzednie okresy rozliczeniowe, w związku z czym faktury prognozowane na kolejne okresy były zerowe. Powód kontaktował się z BOK pozwanej Spółki, gdzie pouczono go, aby nie dokonywał żadnych wpłat, bo spowoduje to tylko wzrost istniejącej nadpłaty. Po otrzymaniu w dniu 9.10.2013 r. faktury do zapłaty na kwotę 8499,24 zł powód złożył reklamację. W odpowiedzi pozwana Spółka wyjaśniła, że rozliczenia za energię nie uwzględniają rzeczywistych wskazań urządzenia. W związku z powyższym dokonano korekt faktur od 11.05.2012 r. i wystawiono nowe zgodnie z rzeczywistymi wskazaniem licznika. Ponadto Spółka rozłożyła zadłużenie na łączną kwotę 7079,84 zł na 5 rat. Powód ponownie skierował reklamację a w odpowiedzi pozwana Spółka zdecydowała o rozłożeniu zadłużenia na 10 rat i poinformowała że po spłacie zadłużenia zostaną naliczone ustawowe odsetki. Powód skierował kolejne pismo, w którym prosił o częściowe umorzenie zadłużenia i rozłożenie pozostałości na raty. Spółka nie przystała na prośbę konsumenta. Wobec powyższego powód zgłosił się o pomoc do Powiatowego

Rzecznika Konsumentów, który wystąpił z pismem do Spółki. Odpowiedź Spółki na wystąpienie Rzecznika była negatywna.

Podczas rozprawy powód oświadczył, że zadłużenie nie powstało z jego winy i z uwagi na swoją sytuację finansową nie jest w stanie spłacać tak wysokich rat wraz z bieżącymi należnościami. W związku z powyższym powód oświadczył, że raty powinny być niższe, jak również nie powinny być naliczane ustawowe odsetki. Jednakże powód nie wniósł zastrzeżeń co do aktualnych odczytów licznika. Powód oświadczył także, że nie wnosi zastrzeżeń co do wysokości zadłużenia.

Pozwana Spółka oświadczyła że proponuje polubowne zakończenie sporu poprzez odstąpienie od dochodzenia odsetek od zaległych należności oraz rozłożenie płatności na raty w wysokości 300 zł. Powód nie wyraził na to zgody oświadczając, że jest w stanie płacić miesięcznie 500 zł łącznie z bieżącymi należnościami wynoszącymi 350 zł. Powyższej propozycji nie przyjęła jednak pozwana Spółka.

Dokonując analizy stanu faktycznego, prawnego oraz zebranego materiału dowodowego Sąd wziął pod uwagę fakt, że ostatecznie żadna ze stron nie wniosła zastrzeżeń co do wysokości zadłużenia, a tym samym powód nie przedstawił żadnych dowodów potwierdzających, aby świadczenie pozwanej Spółki, zgodnie z umową, było niespełnione lub częściowo niespełnione. Wobec powyższego w ocenie Sądu zobowiązanie powoda wobec pozwanej Spółki jest bezsporne. Biorąc pod uwagę treść przepisu art. 353 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 121) zgodnie z którym zobowiązanie polega na tym, że wierzyciel może żądać od dłużnika świadczenia, a dłużnik powinien świadczenie spełnić Sąd powództwo oddalił w całości.

Załącznik – 1
Zestawienie liczbowe.

Sporządziła: