

**Uchwała nr XLVII/3/2006
Rady Powiatu Sztumskiego
z dnia 14 lutego 2006 roku**

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego
Rzecznika Konsumentów w roku 2005**

Na podstawie art. 12 pkt 11 Ustawy z dnia 05 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz.1592 z późn. zm.) Rada Powiatu Sztumskiego uchwala, co następuje:

§ 1

Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2005 roku, stanowiące załącznik Nr 1 do niniejszej uchwały.

§ 2

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

PRZEWODNICZĄCY
Rady Powiatu Sztumskiego

mgr Zygmunt Stojanowski

Uzasadnienie

Ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 122, poz.1319 z późn. zm.) zobligowała rzecznika konsumentów do przedłożenia Radzie Powiatu rocznego sprawozdania ze swej działalności w roku poprzednim i zatwierdzenia go przez Radę.

Sprawozdanie przedstawia usytuowanie, zakres jego kompetencji oraz realizację, tym samym przedstawia pełny obraz pracy rzecznika w roku 2005.

Zatwierdzone przez Radę Powiatu sprawozdanie, rzecznik konsumentów przekazuje do 31 marca 2006 roku właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W przypadku Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Sztumie – Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów znajduje się w Gdańsku.

Wnosi się o podjęcie stosownej uchwały.

PRZEWODNICZĄCY
Rady Powiatu w Sztumie

mgr Zygmunt Steinborn

SPRAWOZADNIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W SZTUMIE ZA ROK 2005

**Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego
i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów – struktura udzielanych porad:**

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	Telefoniczna	Osobista	Pisemna	
I. Usługi w tym:	82	34	-	116
bankowe	12	1	-	12
finansowe	5	7	-	12
ubezpieczeniowe	1	1	-	2
systemy argentyńskie	4	-	-	4
telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa)	17	9	-	26
dostawa energii (prąd, gaz, ciepło, woda)	9	2	-	11
motoryzacyjne (serwis)	5	-	-	5
turystyczne i hotelarskie	-	-	-	-
krawieckie	2	1	-	3
remontowo budowlane	10	-	-	10
pralnicze	6	1	-	7
lokalowe	4	5	-	9
inne: np. prawne możliwości złożenia reklamacji, różnica między rękojmią lub gwarancją a niezgodnością towaru z umową, itp.	7	7	-	14
II. Umowy sprzedaży, w tym:	81	15	-	96
wyposażenie wnętrz	11	2	-	13
sprzęt RTV i AGD	10	2	-	12
sprzęt komputerowy	6	-	-	6
odzież	8	1	-	9
obuwie	17	5	-	22
samochody	2	-	-	2
art. spożywcze	1	2	-	3
zabawki	3	-	-	3
telefony komórkowe	8	3	-	11
inne: odstąpienia od umowy, reklamacji towaru niezgodnego z umową, wózki	15	-	-	15
III> Umowy poza lokalem i na odległość	4	1	-	5

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw interesów konsumentów:

Przedmiot sprawy	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi ogółem, w tym:	14	11	3	-
bankowe	-	-	-	-
finansowe	3	3	-	-
ubezpieczeniowe	-	-	-	-
systemy argentyńskie	-	-	-	-
telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa)	7	5	2	-
dostawa energii (prąd, gaz, ciepło, woda)	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	1	1	-	-
turystyczne i hotelarskie	-	-	-	-
pralnicze	-	-	-	-
remontowo budowlane	3	2	1	-
inne:	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	10	4	5	1
wyposażenie wnętrz	3	1	2	-
sprzęt RTV i AGD	2	2	-	-
odzież	1	-	1	-
obuwie	2	-	2	-
samochody	-	-	-	-
telefony komórkowe	1	-	-	1
art. spożywcze	-	-	-	-
inne:	1	1	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	-	-	-	-

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów – struktura powództw

Lp	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		Pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji	-	-	-	-
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
3.	Przygotowanie konsumentom pozwów dot. reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	1
4.	Przygotowanie konsumentom pozwów dot. niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	1
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-
7.	Inne	-	-	-	2
	RAZEM	-	-	-	4

Część opisowa sprawozdania

Zgodnie z art. 38 ust. 1 Ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 122, poz. 1319 z późn.zm) Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sztumie przedkłada sprawozdanie ze swej działalności w roku 2005.

I. Usytuowanie Rzecznika

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sztumie został powołany Uchwałą nr II/10/2002 podjętą przez Osobę Pełniącą Funkcje Organów Powiatu działającą za Radę Powiatu z dnia 17 stycznia 2002 roku, pełniąc jednocześnie funkcję Naczelnika Wydziału Organizacji, Nadzoru i Spraw Obywatelskich w pełnym wymiarze czasu pracy. Rzecznik podległy jest Radzie Powiatu i Staroście. Wykonywane zadania, jak i czynności biurowe pełnione są jednoosobowo.

II. Zadania i kompetencje

Powiatowy Rzecznik Konsumentów działa m.in. w oparciu o:

1. Ustawę z dnia 16 04 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji(Dz.U.Nr 47, poz. 211 z późn.zm.)
2. Ustawę z dnia 02.03.2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U.Nr 22, poz. 271)
3. Ustawę z dnia 15.12. 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów(Dz.U. Nr 122, poz. 1319 z późn.zm.)
4. Ustawę z dnia 05.07.2001 r. o cenach (Dz.U.Nr 97, poz. 1050)
5. Ustawę z dnia 27.07.2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu Cywilnego (Dz.U.Nr 41, poz. 1176) itp.

Do ustawowych zadań rzecznika konsumentów w szczególności należy:

- 1/ zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów;
- 2/ wytaczanie powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumenta;
- 3/ możliwość udzielania obywatelom także w innych formach pomocy prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 4/ składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 5/ współdziałanie z właściwymi terytorialnie delegaturami UOKiK, jednostkami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- 6/ występowanie do Zarządu Powiatu z wnioskiem o zlecenie prowadzenia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego, działającym na obszarze powiatu organizacjom, do których zadań statutowych należy ochrona interesów konsumenta;
- 7/ możliwość żądania wszczęcia postępowania antymonopolowego;
- 8/ prawo występowania przeciwko czynom nieuczciwej konkurencji.

III. Realizacja zadań

Wyłącznym zleceniodawcą dla rzecznika są mieszkańcy powiatu, których prawa konsumenckie zostały naruszone.

W roku 2005 do rzecznika wpłynęło 248 spraw o zróżnicowanej tematyce.

Sprawy różnią się tematycznie i trudno je jednoznacznie sklasyfikować, gdyż w niektórych sprawach rzecznik przekazuje jedynie informacje, pomaga przy sporządzaniu pism reklamacyjnych, pism przedstawiających stosowne oświadczenie w przedmiotowej sprawie. W niektórych natomiast prowadzi postępowanie wyjaśniające (telefonicznie, pisemnie oraz we współpracy z innymi urzędami). W sprawach, w których interweniuje, występuje do przedsiębiorcy o złożenie wyjaśnień lub zajęcie stanowiska w spornej sprawie. W przypadkach, w których stwierdza naruszenie prawa, wystosowuje pismo, w którym wskazuje naruszoną normę prawną i wzywa do naprawienia szkody oraz do stosowania obowiązujących przepisów prawa.

Prowadzone sprawy można podzielić następująco:

1. Ze względu na charakter pracy rzecznika:

- a/ w 167 sprawach rzecznik udzielił porad telefonicznych;
- b/ w 50 sprawach rzecznik udzielił porad prawnych, wyjaśniając stan prawny, udzielając niezbędnych informacji, pomocy przy sporządzaniu pism oraz dokumentów, wniosków;
- c/ w 24 sprawach rzecznik podjął interwencję występując do przedsiębiorców;
- d/ w 7 sprawach rzecznik podjął interwencję telefoniczną.

2. Ze względu na przedmiot spraw m.in.:

a/ 96 sprawy dotyczyły trybu dochodzenia roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową, w tym:

- 13 wyposażenie wnętrz;
- 12 sprzęt TRV i AGD;
- 22 – buty;
- 9 – odzież;
- 2 – samochody;
- 6 sprzęt komputerowy;
- 11 telefony komórkowe;
- 3 artykuły spożywcze (masło);
- 3 zabawki;
- 15 – pozostałe (odstąpienie od umowy, wózki dziecięce itp.);

b/ 116 spraw dotyczyło, reklamacji towarów, zwrotu towarów, instrukcji obsługi, prawnych możliwości złożenia reklamacji, różnicy między rękojmią lub gwarancją a niezgodnością towaru z umową, terminów złożenia reklamacji itp.;

c/ 28 spraw dotyczyło dochodzenia roszczeń z tytułu gwarancji, w tym:

- 2 – motoryzacyjnych;
- 12 – sprzęt AGD;
- 14 – pozostałe (książki, itp.);

d/ 4 sprawy dotyczyły umów argentyńskich;

e/ 4 sprawy dotyczyły umów zawieranych na odległość lub poza lokalem;

f/ 11 spraw dotyczyło umów na dostawę energii cieplnej;

g/ 10 spraw dotyczyło prac remontowo budowlanych,

h/ 2 sprawy dotyczyły usług krawieckich

i/ 12 spraw dotyczyło umów kredytowych,

j/ 30 spraw dotyczyło: zwolnienia z opłat abonamentowych, zwolnienia z uiszczania wpisu, przywrócenia terminu, zasadności windykacji roszczeń, eksmisji z mieszkania, umowy spółki kombajnu, wykonania umowy dzierżawy, skargi na czynności komornika, sprostowania aktu notarialnego.

3. Podział ze względu na sposób załatwienia sprawy:

W 208 sprawach rzecznik służył poradą prawną informując, jakie uprawnienia posiada konsument, jak należy w danej sprawie postąpić, pomagał w opracowaniu wystąpienia do przedsiębiorcy lub sądu powszechnego. Były to sprawy, w których taka forma pomocy była skuteczna. Natomiast interwencję podjął w 29 sprawach i poniższa tabela przedstawia skuteczność pracy rzecznika w tych sprawach:

Wyszczególnienie	Ilość spraw ogółem	Sposób załatwienia			
		Pozytywnie	Konsument odstąpił od roszczenia	Skarga bezzasadna	W trakcie załatwienia
Interwencje telefoniczne	7	6	1	-	-
Gwarancja	1	1	-	-	-
Niezgodność towaru z umową	12	6	4	-	2
Pozostałe	11	7	2	2	-
Podsumowanie	31	20	7	2	2

Z przedstawionych powyżej danych wynika, że skuteczność pracy rzecznika można ocenić na około 60%. Na sprawy, które nie są załatwiane na korzyść konsumenta składają się takie, w których konsument rezygnuje z dalszego dochodzenia roszczeń oraz skargi są bezzasadne.

Z prośbą do rzecznika zwracają się również przedsiębiorcy, którym zgodnie z przepisami rzecznik powinien odmówić pomocy, jednak mając na względzie dobro konsumenta, rzecznik udziela porady i informuje o obowiązujących przepisach.

Każdą zasadną skargę rzecznik stara się załatwić polubownie. Jednak, gdy zawiodą próby polubownego załatwienia sporu a konsument zdecydowany jest na dalsze dochodzenie sporu, rzecznik pomaga napisać pozew do sądu powszechnego w postępowaniu uproszczonym.

W okresie sprawozdawczym rzecznik nie występował z wnioskiem do sądu konsumenckiego, ponieważ konsumenci nie chcieli korzystać z tej formy dochodzenia roszczeń.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów uczestniczył w konferencji nt. „Ustawa o sprzedaży konsumenckiej – problemy z praktycznym jej stosowaniem w życiu codziennym”, która odbyła się w dniu 20.05.2005 r. w Szczecinie oraz brał udział w spotkaniach organizowanych przez:

- Urząd Regulacji Energetyki Oddział Terenowy w Gdańsku dot. skarg na ceny energii cieplnej, odłączeń liczników poboru energii elektrycznej czy stosowania praktyk monopolistycznych przez Zakłady Energetyczne z terenu Województwa Pomorskiego,
- Telekomunikację Polską SA Pion Kontaktów z Klientami w Koszalinie dot. oferty produktowo-usługowej TP oraz planowanych i wprowadzanych zmianach w sposobie obsługi klientów.