

381
Załącznik nr 11
do Protokołu nr VIII/07
z sesji Rady Powiatu
w dniu 6 marca 2007r

**Uchwała nr VIII/46/07
Rady Powiatu Sztumskiego
z dnia 6 marca 2007 roku**

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w roku 2006.

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 2006 roku, stanowiące załącznik Nr 1 do niniejszej uchwały.

§ 2.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

PRZEWODNICZ
Rady Powiatu w Sztumie

mgr mgr Wojciech Zieliński

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 2007 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.

Załącznik Nr 1
do Uchwały nr VIII/46/07
Sesji Rady Powiatu Sztumskiego
z dnia 6 marca 2007

SPRAWOZADNIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W SZTUMIE ZA ROK 2006

**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:	83	24	-	107
bankowe	10	1	-	11
finansowe	3	2	-	5
ubezpieczeniowe	2	-	-	2
systemy argentyńskie	-	-	-	-
telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa)	20	9	-	29
dostawa energii (prąd, gaz, ciepło, woda)	4	-	-	4
motoryzacyjne (serwis)	3	1	-	4
turystyczne i hotelarskie	-	-	-	-
krawieckie	5	-	-	5
remontowo budowlane	13	2	-	15
pralnicze	8	2	-	10
lokalowe	-	2	-	2
inne: np. prawne możliwości złożenia reklamacji, różnica między rękojmią lub gwarancją a niezgodnością towaru z umową, itp.	15	5	-	20
II. Umowy sprzedaży, w tym:	105	35	-	140
wyposażenie wnętrz	14	8	-	22
sprzęt RTV i AGD	23	4	-	27
sprzęt komputerowy	12	3	-	15
odzież	12	1	-	13
obuwie	16	10	-	26
samochody	2	2	-	4
art. spożywcze	3	3	-	6
zabawki	3	-	-	3
telefony komórkowe	3	2	-	5
inne: odstąpienia od umowy, reklamacji towaru niezgodnego z umową, wózki	14	2	-	16
III> Umowy poza lokalem i na odległość	8	-	-	8

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:	11	8	2	1
bankowe	1	-	1	-
finansowe	-	-	-	-
ubezpieczeniowe	-	-	-	-
systemy argentyńskie	-	-	-	-
telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa)	7	6	-	1
dostawa energii (prąd, gaz, ciepło, woda)	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	-	-	-	-
turystyczne i hotelarskie	-	-	-	-
pralnicze	2	2	-	-
remontowo budowlane	1	-	1	-
inne:	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	16	9	3	4
wyposażenie wnętrz	5	3	1	1
sprzęt RTV i AGD	-	-	-	-
Sprzęt komputerowy	1	-	1	-
odzież	-	-	-	-
obuwie	6	4	-	2
samochody	-	-	-	-
telefony komórkowe	1	-	1	-
art. spożywcze	2	2	-	-
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	1	-	-	1
3.	Przygotowanie konsumentom pozwów dot. reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	6	-	-	6
4.	Przygotowanie konsumentom pozwów dot. niewykonania lub nienależytego wykonania usług	5	-	-	5
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-
7.	Inne	-	-	-	-
	RAZEM	12	-	-	12

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 2006.

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 ze 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 ze. 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 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 2006 do rzecznika wpłynęło 256 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 196 sprawach rzecznik udzielił porad telefonicznych;
- b/ w 26 sprawach rzecznik udzielił porad prawnych, wyjaśniając stan prawny, udzielając niezbędnych informacji, pomocy przy sporządzaniu pism oraz dokumentów, wniosków;
- c/ w 27 sprawach rzecznik podjął interwencję występując do przedsiębiorców;
- d/ w 7 sprawach rzecznik podjął interwencję telefoniczną.

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

a/ 140 sprawy dotyczyły trybu dochodzenia roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową, w tym:

- 22 wyposażenie wnętrz;
 - 27 sprzęt TRV i AGD;
 - 26 – buty;
 - 16 – odzież;
 - 4 – samochody;
 - 15 sprzęt komputerowy;
 - 5 telefony komórkowe;
 - 6 artykuły spożywcze (niezgodność ceny);
 - 3 zabawki;
 - 16 – pozostałe (odstąpienie od umowy, wózki dziecięce, zwrot książki itp.);
- b/ 107 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:
- 4 – motoryzacyjnych;
 - 4 – sprzęt AGD;
 - 20 – pozostałe (książki, itp.);
- d/ 4 sprawy dotyczyły wysokości oprocentowania pożyczek ;
- e/ 8 spraw dotyczyło umów zawieranych na odległość lub poza lokalem;
- f/ 4 sprawy dotyczyły umów na dostawę energii cieplnej;
- g/ 15 spraw dotyczyło prac remontowo budowlanych,
- h/ 5 spraw dotyczyło usług krawieckich

i/ 11 spraw dotyczyło umów kredytowych,

j/ 16 spraw dotyczyło: uszkodzenia stacji dysków przez firmę przewozową, nie wykonania umowy, przywrócenia terminu, zasadności windykacji roszczeń, eksmisji z mieszkania, odstąpienia od umowy z TP SA, wykonania pomnika, rozwiązania umowy dzierżawy, skargi na czynności komornika, odstąpienia od umowy nauki języka angielskiego.

3. Podział ze względu na sposób załatwienia sprawy:

W 228 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 31 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	7	-	-	-
Gwarancja	1	1	-	-	-
Niezgodność towaru z umową	12	7	4	-	1
Pozostałe	14	10	2	2	-
Podsumowanie	34	25	6	2	1

Z przedstawionych powyżej danych wynika, że skuteczność pracy rzecznika można ocenić na około 70%. 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 staram się załatwić polubownie. Jednak, gdy zawiodą próby polubownego załatwienia sporu a konsument zdecydowany jest na dalsze dochodzenie sporu, pomagam napisać pozew do sądu powszechnego w postępowaniu uproszczonym.

W okresie sprawozdawczym nie występowałam z wnioskiem do sądu konsumenckiego, ponieważ konsumenci nie chcieli korzystać z tej formy dochodzenia roszczeń. W jednej sprawie skierowałam sprawę do sądu powszechnego zakończonej pozytywnie, a w 11 sprawach pomagałam konsumentom napisać pozwy. Na podstawie art. 106a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, skierowałam w pięciu przypadkach pisemne zawiadomienie o popełnieniu wykroczenia w związku z nieudzielaniem odpowiedzi przez przedsiębiorcę na wystąpienie rzecznika.

W minionym roku uczestniczyłam w następujących szkoleniach:

- w Gdańsku nt. „Ustawa o sprzedaży konsumenckiej – problemy z praktycznym jej stosowaniem w życiu codziennym”, które odbyło się w dniach 13-14.02.2006 r. oraz 06-07.07.2006;
- w Gdańsku nt. „Moje konsumenckie ABC”, które odbyło się w dniu 18.05.2006 r.;

- w Gdańsku nt. „Aplikacja programu do obsługi skarg konsumenckich”, które odbyło się 28.06.2006 r.;

oraz seminarium nt. „Funkcjonowanie Biura Informacji Kredytowej”, które odbyło się w dniach 26-27.10.2006 r.

Ponadto brałam udział w szkoleniach organizowanych przez:

- Urząd Regulacji Energetyki Oddział Terenowy w Gdańsku dot. skarg na ceny energii cieplnej przez Zakłady Energetyczne z terenu Województwa Pomorskiego,
- Telekomunikację Polską SA Pion Kontaktów z Klientami w Koszalinie dot. aktualnej oferty produktowo-usługowej zarówno TP jak i Orange oraz planowanych i wprowadzanych zmianach w sposobie obsługi klientów.

W lipcu 2006 r. pełniłam dyżur w sztumskim oddziale „Dzienniku Bałtyckim” odpowiadając na zapytania czytelników. W gazecie również pojawiły artykuły NT:

- dokonywania zakupów w okresie przedświątecznym
- nie załatwiania reklamacji wadliwych towarów przez przedsiębiorców