

SPRAWOZADNIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W SZTUMIE ZA ROK 2004

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

Wyszczególnienie	Ogółem
I. Usługi ogółem, w tym:	114
bankowe	8
finansowe	-
ubezpieczeniowe	4
systemy argentyńskie	15
telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa)	17
dostawa energii (prąd, gaz, ciepło, woda)	9
motoryzacyjne (serwis)	11
turystyczne i hotelarskie	3
pralnicze	10
remontowo budowlane	12
inne: np. reklamacje towarów, prawnych możliwości złożenia reklamacji, różnicy między rękojmią lub gwarancją a niezgodnością towaru z umową, ogólnych warunków sprzedaży itp.	25
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	84
wyposażenie, wnętrz (AGD, RTV)	11
odzież	10
obuwie	26
samochody	12
inne: okulary, drzwi, drukarka, aparat cyfrowy	25
III> Umowy poza lokalem i na odległość	10

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

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi ogółem, w tym:	14	8	5	1
bankowe	1	-	1	-
finansowe	2	2	-	-
ubezpieczeniowe	-	-	-	-
systemy argentyńskie	3	1	1	1
telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa)	5	4	1	-
dostawa energii (prąd, gaz, ciepło, woda)	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	-	-	-	-
turystyczne i hotelarskie	-	-	-	-
pralnicze	-	-	-	-
remontowo budowlane	1	-	1	-
inne: meble, panele	2	1	1	-
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	15	9	6	-
wyposażenie wnętrz (AGD, RTV)	1	1	-	-
odzież	-	-	-	-
obuwie	5	3	2	-
samochody	-	-	-	-
inne: krzesła	9	5	4	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	1	1	-	-

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

Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu	Ilość powództw ogółem
Powództwa dotyczące reklamacji i gwarancji towarów użytkowych	-	-
Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-
Inne, jakie? system argentyński	zasądzono kwotę 1047 zł. na rzecz konsumenta	3

Ponadto w 2004 roku sąd rozstrzygnął pozytywnie trzy sprawy wniesione w 2003 roku przez rzecznika na rzecz konsumentów w tzw. systemie argentyńskim. Tak więc w okresie sprawozdawczym łącznie rozstrzygnięto cztery sprawy.

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 2004.

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 2004 do rzecznika wpłynęło 238 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 173 sprawach rzecznik udzielił porad telefonicznych;

b/ w 35 sprawach rzecznik udzielił porad prawnych, wyjaśniając stan prawny, udzielając niezbędnych informacji, pomocy przy sporządzaniu pism oraz dokumentów, wniosków;

c/ w 30 sprawach rzecznik podjął interwencję występując do przedsiębiorców.

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

a/ 84 sprawy dotyczyły trybu dochodzenia roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową, w tym:

- 11 wyposażenie wnętrz (AGD, RTV)

- 26 – buty;

- 10 – odzież

- 12 – samochody

- 25 – pozostałe (drukarki, drzwi, okna, wózka dziecięcego itp.);

b/ 100 spraw dotyczyło ogólnych warunków sprzedaży, 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/ 47 spraw dotyczyło dochodzenia roszczeń z tytułu gwarancji, w tym:

- 11 – motoryzacyjnych;

- 11 – sprzęt AGD;

- 25 – pozostałe (komputer, radioodtwarzacz, ciśnieniomierz itp.);

d/ 15 spraw dotyczyło umów argentyńskich;

e/ 10 spraw dotyczyło umów zawieranych na odległość lub poza lokalem;

f/ 9 spraw dotyczyło umów na dostawę energii cieplnej;

g/ 12 spraw dotyczyło prac remontowo budowlanych,

h/ 3 sprawy dotyczyły zwrotu należności za skradzione mienie w Domu Wypoczynkowym;

i/ 8 spraw dotyczyło umów kredytowych,

j/ 6 spraw dotyczyło: zwolnienia z opłat abonamentowych, zwolnienia z uiszczania wpisu, ograniczenia tankowania gazu, zasadności windykacji roszczeń, odmowy sprzedaży biletu ulgowego inwalidzie wzroku, 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 30 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
System argentyński	3	2	-	-	1
Gwarancja	4	4	-	-	-
Niezgodność towaru z umową	13	6	7	-	-
Pozostałe	10	6	1	3	-
Podsumowanie	30	18	8	3	1

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 lub apelację do sądu okręgowego. W okresie sprawozdawczym rzecznik nie występował z wnioskiem do sądu konsumenckiego, ponieważ konsumenci nie chcieli korzystać z tej formy dochodzenia roszczeń. Natomiast występował z urzędu na rzecz konsumentów z powództwem do sądu powszechnego

Powiatowy Rzecznik Konsumentów uczestniczył w szkoleniu nt. „Polski konsument w Unii Europejskiej”, która odbyła się w dniach 06- 07.05.2004 r. w Mrzeżynie 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.