

- Projekt -

**Uchwała Nr XLIV/...../2006
Rady Powiatu Wodzisławskiego
z dnia 23 marca 2006 r.**

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

Na podstawie art. 12 pkt 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tekst jednolity Dz. U. z 2001 r. Nr 142 poz. 1592 z późn. zm.) oraz art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080)

**Rada Powiatu Wodzisławskiego
uchwala, co następuje :**

§ 1

Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w roku 2005 w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

Wykonanie uchwały powierza się Zarządowi Powiatu Wodzisławskiego.

§ 3

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**Uzasadnienie do projektu uchwały
Nr XLIV/...../2006 Rady Powiatu Wodzisławskiego z dnia 23 marca 2006 r.**

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów zgodnie z art. 38 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów w terminie do 31 marca każdego roku składa Radzie Powiatu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w poprzednim roku.

W związku z powyższym przedkładam Radzie stosowny projekt uchwały.

CZŁONEK ZARZĄDU

/-/ mgr Andrzej Kania

Załącznik
do uchwały Nr XLIV/...../2006
Rady Powiatu Wodzisławskiego
z dnia 23 marca 2006 r.

**SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA
KONSUMENTÓW
W WODZISŁAWIU ŚLĄSKIM
ZA
2005 ROK**

SPRAWOZDANIE Z PRACY POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW ZA ROK 2005

Na początku 2005 roku Powiat Wodzisławski wypowiedział porozumienie, podpisane przez Zarządy Miast: Jastrzębia Zdroju, Żor i Rybnika, oraz Zarządy Powiatów, wodzisławskiego i rybnickiego, na podstawie którego stworzono wspólne stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów dla tych miast i powiatów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów jako pracownik Starostwa Powiatowego w Wodzisławiu Śląskim funkcjonuje od 1 czerwca 2005 roku. Rzecznik został powołany uchwałą Rady Powiatu na podstawie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2005 r. Nr 244 poz. 2080 z późn. zm.).

Decyzja władz Powiatu Wodzisławskiego o stworzeniu samodzielnego stanowiska Powiatowego Rzecznika Konsumentów była trafna, ponieważ znacznie zwiększyła się ilość spraw wpływających do rzecznika. Poprzedni rzecznik wykonując swoją pracę w Wodzisławiu Śl. przez 8 godzin w miesiącu nie mógł, z powodu ograniczonego czasu pracy, fizycznie przyjąć więcej stron (**ilość porad udzielonych od 01.01.2005 do 31.05.2005 patrz załączniki strona 10 niniejszego sprawozdania**). Na zwiększenie ilości spraw konsumenckich ma też wpływ popularyzacja instytucji rzecznika konsumentów w miejscowych mediach (prasa, radio).

Od 01 czerwca 2005 roku rzecznik został zatrudniony na 2/5 etatu, ale ze względu na ciągle rosnące zainteresowanie poradami konsumenckimi od 1 listopada 2005 roku zwiększono czas pracy rzecznika konsumentów o 1/5 etatu. Obecnie rzecznik pracuje na 3/5 etatu (24 godziny w tygodniu) według następującego harmonogramu:

przyjmowanie stron:

- poniedziałek godz. 9.00 – 15.00,
- wtorek godz. 10.00 – 16.00,
- czwartek godz. 9.00 – 15.00,

dzień wewnętrzny (praca nad dokumentami):

- środa godz. 10.00 – 16.00.

Zadania rzecznika konsumentów.

Do zadań rzecznika konsumentów w szczególności należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów,
- działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym,
- wykonywanie innych zadań określonych przepisami prawa.

Ilość spraw konsumenckich przyjętych na wniosek (pismem)	Ilość porad konsumenckich udzielonych ustnie (przez telefon, e-mail osobiście w biurze)	Łącznie przyjętych spraw i udzielonych porad konsumenckich	Ilość pism napisanych i wysłanych w sprawach konsumenckich do przedsiębiorców i konsumentów
124	271	395	325

Tabela nr 1 obrazująca ilość spraw przyjętych przez rzecznika, ilość udzielonych porad, oraz ilość napisanych pism w sprawach konsumenckich **za okres od 1 czerwca do 31 grudnia 2005 roku.**

Problemy konsumentów zgłaszane do rzecznika w 2005 roku można podzielić na następujące kategorie:

- umowy kupna-sprzedaży,
- umowy o usługę,

dotyczą odmowy uznania reklamacji:

- wadliwego towaru,
- nienależycie wykonanej usługi.

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

Najczęściej wykonywanym zadaniem rzecznika w 2005 roku było zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej oraz występowanie do przedsiębiorców. Liczba wszystkich skarg, które wpłynęły do rzecznika w okresie od 01.06.2005 r. do 31.12.2005 r. wyniosła 395.

W tym:

- 124 sprawy wymagające interwencji rzecznika (wystąpienia do przedsiębiorców),
- 271 porad udzielonych ustnie przez telefon, w biurze lub e-mail.

Rzecznik konsumentów postępuje w następujący sposób:

- w pierwszym etapie udziela porady ustnej, informuje o podstawie prawnej roszczenia lub o jej braku (w przypadku bezzasadności roszczenia), pomaga w zredagowaniu pisma reklamacyjnego i radzi o sposobie postępowania w sprawie,
- drugim etapem jest przyjęcie wniosku na piśmie lub skargi korespondencyjnie i występowanie w imieniu konsumenta do przedsiębiorcy.

Konsument szukający wsparcia przedstawia dokumenty związane z umową, zgłoszenie reklamacyjne, odpowiedź sprzedawcy lub usługodawcy, a rzecznik po analizie i uznaniu zasadności roszczenia konsumenta podejmuje pisemną lub ustną interwencję.

Statystycznie ponad 80 % konsumentów, którym udzielono porady ustnej nie wraca do rzecznika. Około 20 % konsumentów po pierwszym kroku, który wykonali z pomocą rzecznika, wróciło i prosiło o interwencję na piśmie. Zatem do rzecznika trafiały najtrudniejsze sprawy, które w ponad 50 % zostały załatwione pozytywnie dla konsumentów.

Porady ustne nie polegały tylko na wskazaniu podstawy prawnej roszczenia czy sposobie postępowania w sprawie, ale także na kierowaniu konsumenta do innych organów czy instytucji będących właściwych w sprawie.

Porady ustne, których udzielił rzecznik w okresie od 01.06.2005 r. do 31.12.2005 r., najczęściej dotyczyły informacji na temat postępowania w sprawach reklamacji:

- usług remontowych – 25 porad, telekomunikacyjnych – 19 porad, motoryzacyjnych – 18 porad,
- umów sprzedaży sprzętu RTV i AGD – 31 porad, obuwia – 25 porad, sprzętu komputerowego – 22 porady.

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	telefoniczna	osobista	pisemna	
I. Usługi, w tym:	56	58	1	115
bankowe	3	11	-	14
ubezpieczeniowe	2	5	-	7
systemy argentyńskie	1	1	-	2
inne finansowe	2	5	-	7
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	11	8	-	19
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	2	3	-	5
motoryzacyjne (serwis)	12	6	-	18
turystyczne i hotelarskie	1	1	-	2
pralnicze	1	-	-	1
remontowo – budowlane	13	12	-	25
pocztowe	-	-	-	-
medyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	1	-	-	1
komunikacyjne	-	2	1	3
kamieniarskie	1	-	-	1
fotograficzne	1	1	-	2
krawieckie	-	-	-	-
Inne	5	3	-	8
II. Umowy sprzedaży, w tym:	97	57	-	154
wyposażenie wnętrz (art. meble)	7	6	-	13
sprzęt RTV i AGD	22	9	-	31
sprzęt komputerowy	14	8	-	22
odzież	9	2	-	11
obuwie	16	9	-	25
motoryzacyjne i akcesoria	11	7	-	18
nieruchomości	-	2	-	2
materiały budowlane	1	-	-	1
kosmetyki	-	1	-	1
sprzęt sportowy	1	1	-	2
sprzęt rehabilitacyjny	-	1	-	1
art. Spożywcze	-	-	-	-
okna i drzwi	9	7	-	16
płyty CD, DVD	-	1	-	1
telefony komórkowe	4	1	-	5
Inne	3	2	-	5
III. Umowy poza lokalem i na odległość	2	-	-	2

Tabela nr 2 obrazująca ilość ustnych porad konsumenckich i ich zakres tematyczny w okresie od 01.06.2005 r. do 31.12.2005 r.

Występowanie do przedsiębiorców

Rzecznik konsumentów występował do przedsiębiorców nie tylko pisemnie, ale także interweniował telefonicznie, gdy wymagała tego sytuacja, w której znalazł się konsument.

Prawie wszyscy przedsiębiorcy, do których zwrócił się rzecznik konsumentów z prośbą o wyjaśnienia i informacje, udzielali je. Tylko w jednym przypadku, na podstawie art. 106a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2005 r. Nr 244 poz. 2080 z późn. zm.), rzecznik zawiadomił Komendę Powiatową Policji w Wodzisławiu Śląskim o popełnieniu wykroczenia przez przedsiębiorcę, który nie ustosunkował się do pism rzecznika. Sprawa trafiła do Sądu Grodzkiego z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy grzywną.

Sprawy przyjęte na wniosek					
Sprawy zakończone pozytywnie	Rezygnacja konsumenta z dochodzenia swoich roszczeń przed sądem	Sprawy zakończone przygotowaniem pozwu dla konsumentów	Sprawy zakończone bez załatwienia	Sprawy zakończone przekazaniem do innych organów	Sprawy w toku
55	33	3	4	3	26

Tabela nr 3 obrazująca ilość spraw z okresu od 01.06.2005 r. do 31.12.2005 r. i sposób ich załatwienia, w których rzecznik występował na piśmie do przedsiębiorców (stan na 28 luty 2006 r.).

Sprawy konsumentów, które w okresie od 01.06.2005 r. do 31.12.2005 r. wymagały wystąpienia rzecznika do przedsiębiorców, zostały zakończone w sposób następujący:

- sprawy zakończone pozytywnie (zgodnie z roszczeniem konsumenta) – 55 spraw,
- sprawy zakończone rezygnacją konsumenta z dalszego dochodzenia swoich roszczeń przed sądem – 33 sprawy,
- sprawy zakończone przygotowaniem przez rzecznika pozwu dla konsumentów – 3 sprawy,
- sprawy zakończone bez załatwienia (m. in. przypadki bezzasadności roszczenia konsumenta) – 4 sprawy,
- sprawy przekazane do innych organów (np. do rzecznika ubezpieczonych) – 3 sprawy,
- sprawy w toku – 26 spraw.

Przedmiot sprawy	Ilość spraw ogółem	Sprawy zakończone pozytywnie	Rezygnacja konsumenta	Sprawy zakończone przygotowaniem pozwu dla konsumentów	Sprawy zakończone bez załatwienia	Sprawy zakończone przekazaniem do innych organów	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	52	23	9	2	3	1	14
bankowe	-	-	-	-	-	-	-
ubezpieczeniowe	7	3	2	-	-	1	1
systemy argentyńskie	2	1	-	-	-	-	1
inne finansowe	7	5	1	-	1	-	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	8	6	1	-	-	-	1
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	2	1	1	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	5	2	-	-	-	-	3
turystyczne i hotelarskie	1	-	1	-	-	-	-
pralnicze	-	-	-	-	-	-	-
remontowo - budowlane	16	5	1	2	2	-	6
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	-	-	-	-	-	-
komunikacyjne	1	-	1	-	-	-	-
fotograficzne	1	-	1	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-	-	-	-
inne	2	-	-	-	-	-	2
II. Umowy sprzedaży, w tym:	71	32	24	1	1	1	12
wyposażenie wnętrz (m.in. meble)	7	6	-	1	-	-	-
sprzęt RTV i AGD	6	2	3	-	-	-	1
sprzęt komputerowy	5	1	1	-	-	-	3
odzież	3	1	2	-	-	-	-
obuwie	24	12	11	-	-	-	1
motoryzacyjne i akcesoria	4	1	3	-	-	-	-
nieruchomości	-	-	-	-	-	-	-
materiały budowlane	2	2	-	-	-	-	-
kosmetyki	-	-	-	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	-	-	-	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	-	-	-	-	-	-	-
art. spożywcze	-	-	-	-	-	-	-
okna i drzwi	13	3	3	-	-	-	7
zabawki	-	-	-	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-	-	-	-
plyty CD, DVD	-	-	-	-	-	-	-
telefony komórkowe	4	2	1	-	1	-	-
inne	3	2	-	-	-	1	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	1	-	-	-	-	1	-

Tabela nr 4 obrazująca ilość spraw i ich zakres tematyczny, w których rzecznik występował na piśmie do przedsiębiorców w okresie od 01.06.2005 r. do 31.12.2005 r. (stan na 28 luty 2006 r.).

Skargi konsumentów, które wpłynęły w okresie od 01.06.2005r. do 31.12.2005r. i wymagały interwencji rzecznika, najczęściej dotyczyły reklamacji:

- umów sprzedaży obuwia – 24 sprawy, okna i drzwi – 13 spraw, mebli – 7 spraw,
- usług remontowych – 16 spraw, telekomunikacyjnych – 8 spraw, motoryzacyjnych (serwis) – 5 spraw.

Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów

Rzecznik konsumentów w okresie od 01.06.2005 r. do 31.12.2005 r. nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów. Rzecznik przygotowywał pozwy dla konsumentów oraz udzielał porad w zakresie postępowania przed sądami polubownymi i powszechnymi.

Przygotowanie pozwów dotyczyło roszczeń z tytułu umów o dzieło (remontowo-budowlane), a także umowy sprzedaży mebli.

Współpraca z innymi organami i instytucjami

W okresie od 01.06.2005 r. do 31.12.2005 r. rzecznik występował do Departamentu Polityki Konsumenckiej przy Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w celu wszczęcia postępowania o uznanie klauzul umownych za niedozwolone. W jednym przypadku UOKiK wszczął postępowanie kontrolne w stosunku do danego przedsiębiorcy.

Rzecznik prowadził współpracę z delegaturą UOKiK w Katowicach w sprawie przedsiębiorców prowadzących usługi internetowe na terenie Powiatu Wodzisławskiego.

Rzecznik występował również do Wydziałów Ewidencji Działalności Gospodarczej Urzędów Miast na terenie całej Polski w celu aktualizacji danych osobowych przedsiębiorców, którzy nie odbierali korespondencji.

Rzecznik współpracował także z organami ścigania w przypadkach podejrzenia popełnienia wykroczenia lub przestępstwa przeciw interesom konsumentów. W dwóch sprawach zostało wszczęte postępowanie.

Działania o charakterze edukacyjno - informacyjnym

W okresie od 01.06.2005 r. do 31.12.2005 r. rzecznik wziął udział w spotkaniu z młodzieżą z Zespołu Szkół Ekonomicznych im. Oskara Langego w Wodzisławiu Śląskim oraz z przedsiębiorcami stowarzyszenia Forum Firm Miasta Radlin na temat praw konsumentów.

Wnioski końcowe

Decyzja stworzenia samodzielnego stanowiska Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Powiecie Wodzisławskim dowiodła, że stale rośnie zapotrzebowanie na porady konsumenckie wśród mieszkańców naszego powiatu. Obowiązek wykonywania przez samorząd terytorialny prowadzenia edukacji konsumenckiej w szkołach publicznych także powoduje zwiększenie obowiązków rzecznika.

Znaczny wzrost zainteresowania poradami udzielanymi przez rzecznika konsumentów powinien spowodować zmiany w organizacji pracy rzecznika. Należałoby rozważyć rozwój tej placówki dla lepszej obsługi klientów.

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW

/-/ mgr Dariusz Kalemba

Załącznik
ukazujący pracę rzecznika konsumentów
w Powiecie Wodzisławskim
w okresie od 01.01.2005 r. do 31.05.2005 r.

WYSTĄPIENIA PISEMNE

Starostwo w Wodzisławiu Śl. – 32 sprawy

OGÓŁEM:	32
zakończone pozytywnie	20
bez pozytywnego załatwienia	12
w trakcie załatwiania	0

PORADY I INFORMACJE TELEFONICZNE

Wodzisław Śl.	226
---------------	-----

Wystąpienia do sądu z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy karą grzywny za nie udzielenie odpowiedzi rzecznikowi.

w sprawie mieszkańców:	ukaranie	sprawy w toku
Wodzisławia Śl.	1 wyrok grzywna w wys. 200,- zł.	-

Tabela obrazująca ilość porad konsumenckich i ich zakres tematyczny w okresie od **01.01.2005 r. do 31.05.2005 r.**

Przedmiot sprawy			
	telefoniczne	pisemne	Ogółem
I. Usługi, w tym:	87	11	98
bankowe	8	2	10
ubezpieczeniowe	6	-	6
systemy argentyńskie	4	-	4
inne finansowe	5	-	5
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	20	5	25
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	3	-	3
informatyczne	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	7	2	9
turystyczne i hotelarskie	3	1	4
pralnicze	1	-	1
remontowo - budowlane	5	1	6
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia)	-	-	-
komunikacyjne	-	-	-
transportowe	-	-	-
kamieniarskie	-	-	-
fotograficzne	-	-	-
krawieckie	-	-	-
lokalowe	9	-	9
Inne: naprawa sprzętu AGD, RTV	16	-	16
II. Umowy sprzedaży, w tym:	139	21	160
wyposażenie wnętrz	16	2	18
sprzęt RTV i AGD	12	-	12
sprzęt komputerowy	6	-	6
odzież	13	5	18
obuwie	34	8	42
samochody i akcesoria	5	-	5
nieruchomości	-	-	-
materiały budowlane	18	5	23
kosmetyki	-	-	-
sprzęt sportowy	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	-	-	-
art. spożywcze	-	-	-
zabawki	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-
telefony komórkowe	12	-	12
Inne art. przemysłowe	23	1	24
III. Umowy poza lokalem i na odległość	-	-	-

Tabela: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów – w okresie od 01.01.2005 r. do 31.05.2005 r.

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Bez pozytywnego załatwienia	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	11	7	4	-
bankowe	2	1	1	-
ubezpieczeniowe	-	-	-	-
systemy argentyńskie	-	-	-	-
inne finansowe	-	-	-	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kabl.)	5	5	-	-
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	-	-	-	-
informatyczne	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	2	-	2	-
turystyczne i hotelarskie	1	-	1	-
pralnicze	-	-	-	-
remontowo - budowlane	1	1	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	-	-	-
komunikacyjne	-	-	-	-
transportowe	-	-	-	-
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
lokalowe	-	-	-	-
Inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	21	13	8	-
wyposażenie wnętrz	2	1	1	-
sprzęt RTV i AGD	-	-	-	-
sprzęt komputerowy	-	-	-	-
odzież	5	4	1	-
obuwie	8	6	2	-
samochody i akcesoria	-	-	-	-
nieruchomości	-	-	-	-
materiały budowlane	5	2	3	-
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	-	-	-	-
art. spożywcze	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	-	-	-	-
Inne art. przemysłowe	1	-	1	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	-	-	-	-