

-Projekt-
Uchwała Nr XVIII/ /2008
Rady Powiatu Wodzisławskiego
z dnia 27 marca 2008 roku

w sprawie: **zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za 2007 rok.**

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. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.)

Rada Powiatu Wodzisławskiego
uchwala, co następuje:

§ 1

Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za 2007 rok w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

Wykonanie uchwały powierza się Zarządowi Powiatu Wodzisławskiego.

§ 3

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Załącznik
do projektu uchwały Nr XVIII/ /2008
Rady Powiatu Wodzisławskiego
z dnia 27 marca 2008 r.

**SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA
KONSUMENTÓW
W WODZISŁAWIU ŚLĄSKIM
ZA
2007 ROK**

SPIS TREŚCI

Wstęp	3
I. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego oraz informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	4
II. Tematyczny zakres udzielonych porad w 2007 roku.....	6
III. Porady dotyczące usług.....	8
IV. Porady dotyczące umów sprzedaży	9
V. Występowanie pisemne do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.....	11
VI. Zakres tematyczny pisemnych wystąpień rzecznika konsumentów do przedsiębiorców	13
VII. Współdziałanie z urzędami państwowymi i organizacjami pozarządowymi chroniącymi interesy konsumentów	15
• Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	15
• Urząd Komunikacji Elektronicznej	15
• Stowarzyszenie Konsumentów Polskich	16
VIII. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym	16
IX. Wykonywanie innych zadań określonych przepisami prawa	17
Wnioski końcowe.....	17

WSTĘP

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów.

Wypełnia on swoje zadania na podstawie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007 roku (Dz. U. z 2007 r. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.) – zwaną dalej „ustawą oo.k.ik.”.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów jako pracownik Starostwa Powiatowego w Wodzisławiu Śląskim funkcjonuje od 1 czerwca 2005 roku. Został powołany uchwałą Rady Powiatu na podstawie ustawy oo.k.ik. oraz jest bezpośrednio podporządkowany Radzie Powiatu i ponosi przed nią odpowiedzialność. Ze względu na ciągle rosnące zainteresowanie poradami konsumenckimi z dniem 27 września 2007 roku powołano Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów jako tzw. „aparat pomocniczy” w realizacji zadań z zakresu ochrony praw konsumentów. Usytuowanie organizacyjne Powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz jego Biura określa Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Wodzisławiu Śląskim.

Do zadań rzecznika konsumentów w szczególności należy:

- 1) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 2) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- 3) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- 4) działanie o charakterze edukacyjno – informacyjnym,
- 5) wykonywanie innych zadań określonych przepisami prawa.

I. ZAPEWNIENIE BEZPŁATNEGO PORADNICTWA KONSUMENCKIEGO ORAZ INFORMACJI PRAWNEJ W ZAKRESIE OCHRONY INTERESÓW KONSUMENTÓW

Podstawowym i najczęściej wykonywanym zadaniem rzecznika w 2007 roku było zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej. Bezpłatne porady i informacje udzielane były telefonicznie, pocztą elektroniczną e-mail bądź osobiście w biurze. Liczba wszystkich udzielonych porad konsumenckich w okresie od 01.01.2007 r. do 31.12.2007 r. wyniosła łącznie 730, co stanowi wzrost ilości udzielonych porad w stosunku do 2006 roku o 30,8 % (558 porad w 2006 r.).

Problemy konsumentów zgłaszane do rzecznika w 2007 roku można podzielić na następujące kategorie:

- umowy kupna-sprzedaży,
- umowy o usługi,
- ogólne informacje o przepisach konsumenckich.

Odmowy uznania reklamacji głównie dotyczą:

- towaru niezgodnego z umową (wadliwego),
- nienależycie wykonanej usługi.

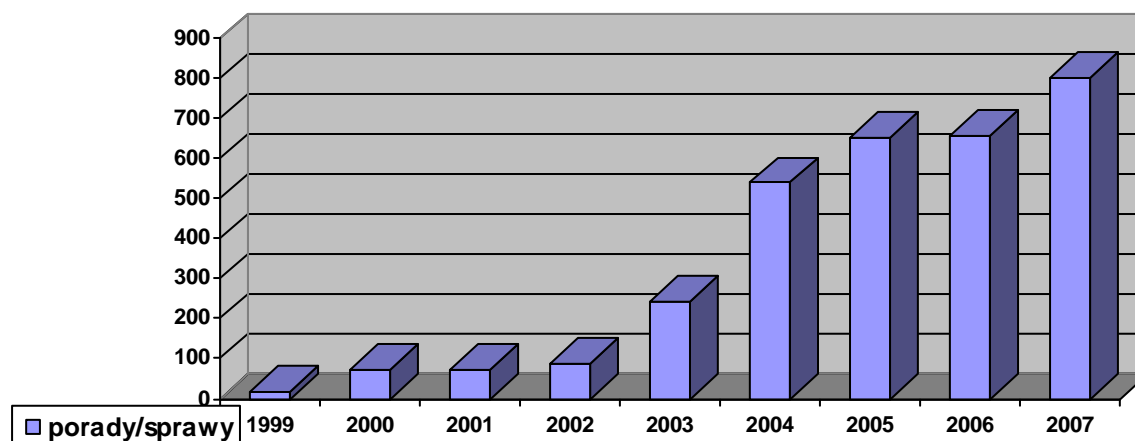
Rzecznik postępuje w w/w sytuacjach w następujący sposób:

- udziela porady ustnej, informuje o podstawach prawnych roszczeń lub o ich braku (w przypadku bezzasadności roszczenia), udostępnia ulotki informacyjne, wydaje wzory m.in. druków reklamacyjnych,
- pomaga w zredagowaniu (napisaniu) pism reklamacyjnych i udziela porad o sposobie postępowania w sprawach.

Ilość zarejestrowanych porad nie przekłada się na oddany czas i wkład pracy w udzielenie konkretnej bezpłatnej porady lub informacji. Wynika to z faktu, iż często w jednej sprawie konsument wymaga wielokrotnych porad, pisania pism, czy też przygotowania pozwu do sądu.

Tabela 1 - Łączna ilość porad i spraw wykonywanych przez Rzecznika Konsumentów w Powiecie Wodzisławskim w okresie od 1999 do końca 2007 roku.

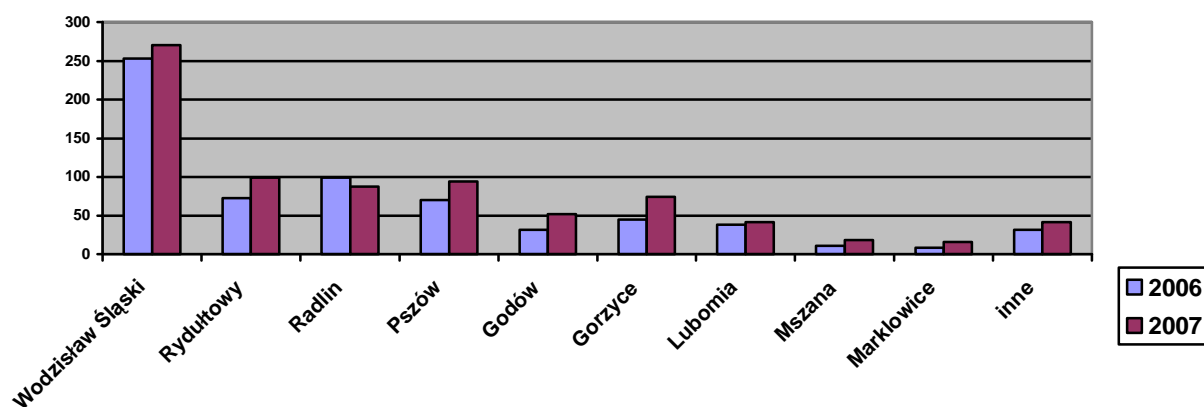
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Lalik	17	72	72	86	327	540	258	-	-
Kalemba	-	-	-	-	-	-	395	659	803
RAZEM	17	72	72	86	327	540	653	659	803



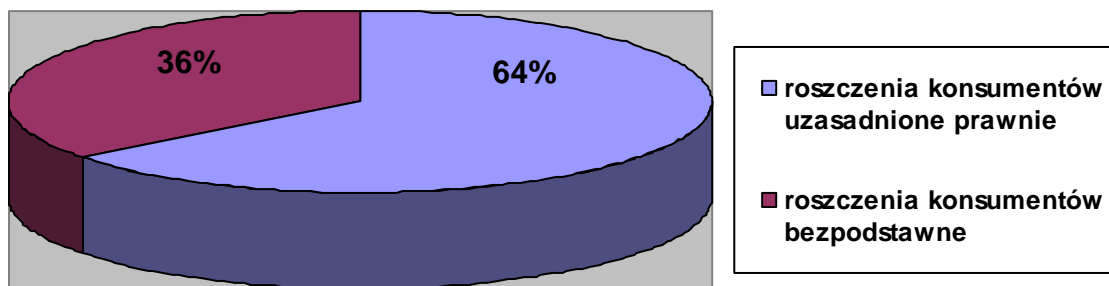
Rys. 1 Wzrost ilości porad i spraw wykonywanych przez Rzecznika Konsumentów w Powiecie Wodzisławskim w okresie od 1999 do końca 2007 roku.

Tak znaczny wzrost zainteresowania pomocą świadczoną przez rzecznika konsumentów wynika z następujących powodów:

- stale zwiększającej się świadomości prawnej obywateli,
- bezpłatnymi poradami prawnymi z zakresu prawa konsumenckiego,
- zwiększeniem dostępności mieszkańców naszego powiatu do rzecznika.



Rys. 2 Ilość porad i spraw wykonywanych dla mieszkańców Powiatu Wodzisławskiego z rozbiorem na poszczególne miasta i gminy w 2007 r. w stosunku do 2006 r.



Rys. 3 Ilość porad pod względem uzasadnionych i nieuzasadnionych roszczeń.

Na wszystkie porady udzielone w 2007 r. 470 dotyczyło roszczeń konsumentów uzasadnionych prawnie, a w 260 przypadkach roszczenia konsumentów były bezpodstawne (przedawnienie roszczeń, brak podstaw prawnych itp.). Jest to spowodowane głównie brakiem wiedzy konsumentów, co do sposobu dochodzenia swoich roszczeń. Porady i informacje polegały nie 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. Konsumentów kierowano byli m.in. do Rzecznika Ubezpieczonych, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Inspekcji Handlowej, Cechów Rzemiosł, rzeczoznawców i biegłych sądowych.

II. TEMATYCZNY ZAKRES UDZIELONYCH PORAD W 2007 ROKU

Porady konsumenckie w okresie od 01.01.2007 r. do 31.12.2007 r., najczęściej dotyczyły postępowania w sprawach reklamacji:

1. Usługi:

- telekomunikacyjne – 55 porad,
- remontowo-budowlane – 48 porad,
- motoryzacyjne (serwis) – 31 porad,
- inne finansowej – 27 porad itd.

2. Umowy sprzedaży:

- sprzętu RTV i AGD – 121 porad,
- obuwia – 70 porad,
- telefonów kom. – 48 porad,
- wyposażenia wnętrz (m.in. meble) – 44 porady,

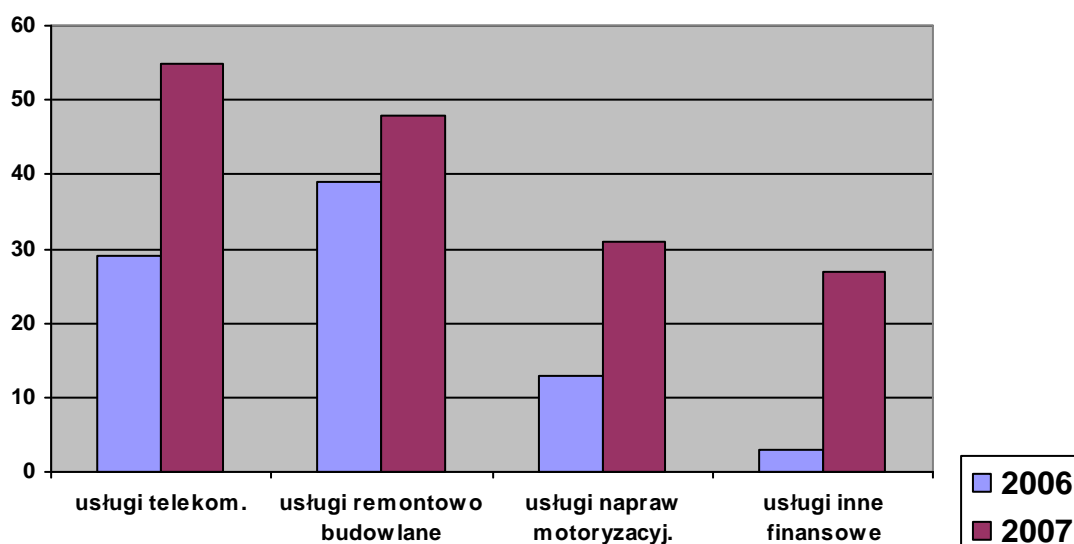
3. Umowy poza lokalem i na odległość.

Tabela 2 - Ilość udzielonych porad konsumenckich i ich zakres tematyczny w okresie od 01.01.2007 r. do 31.12.2007 r.

Przedmiot sprawy	Sposób udzielonej porady			Ogółem
	telefoniczna	osobista	e-mail	
1. Usługi, w tym:	119	130	11	260
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	17	32	6	55
remontowo – budowlane	22	26	-	48
motoryzacyjne (serwis)	20	11	-	31
inne finansowe	10	14	3	27
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	11	13	-	24
bankowe	9	9	-	18
ubezpieczeniowe	6	11	-	17
turystyczne i hotelarskie	10	4	-	14
transportowe	4	2	-	6
lokalowe	2	2	-	4
systemy argentyńskie	1	2	-	3
inne	1	2	-	3
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	1	1	-	2
komunikacyjne	1	1	-	2
medyczne	2	-	-	2
krawieckie	2	-	-	2
pocztowe	-	-	2	2
pralnicze	-	-	-	-
2. Umowy sprzedaży, w tym:	239	186	21	446
sprzęt RTV i AGD	68	51	2	121
obuwie	40	29	1	70
telefony komórkowe	21	22	5	48
wyposażenie wnętrz (m.in. meble)	27	15	2	44
okna i drzwi	13	20	-	33
sprzęt komputerowy, płyty CD, DVD	21	8	3	32
motoryzacyjne i akcesoria	17	10	2	29
odzież	14	10	2	26
materiały budowlane	6	7	-	13
inne (inf. dot. przepisów o sprzedaży)	4	2	2	8
grzejniki i kotły	2	5	-	7
sprzęt sportowy	2	2	1	5
biżuteria	2	2	1	5
zabawki	-	3	-	3
sprzęt rehabilitacyjny	1	-	-	1
art. spożywcze	1	-	-	1
3. Umowy poza lokalem i na odległość	9	14	1	24

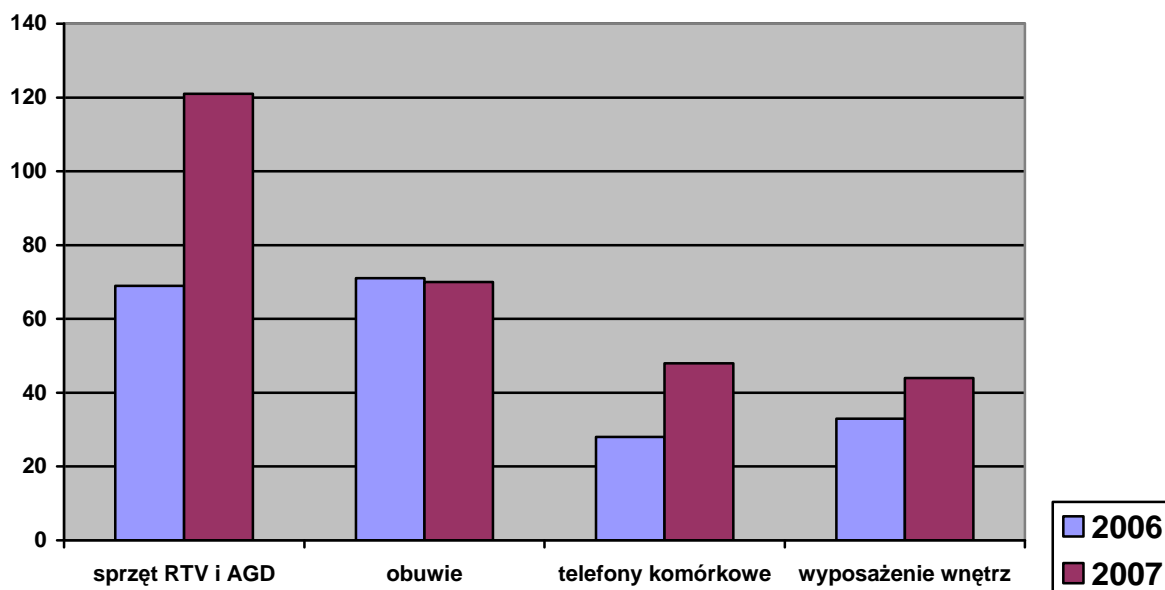
III. PORADY DOTYCZĄCE USŁUG

Porady najczęściej dotyczyły usług telekomunikacyjnych (z 29 w 2006 do 55 w 2007 r.), tj. przerw w połączeniach telefonicznych i niewłaściwego działania internetu. Dotyczyły również rozliczania faktur za usługi telekomunikacyjne. W dalszym ciągu utrzymuje się duża ilość reklamacji usług remontowo-budowlanych (z 39 w 2006 do 48 w 2007 r.). Ma to związek z opóźnieniami w zakończeniu prac budowlanych z winy przedsiębiorców najczęściej spowodowanymi brakiem pracowników. Usługi napraw serwisowych samochodów i skuterów (z 13 w 2006 do 31 w 2007 r.) często są wykonywane niedbale lub w zbyt długim okresie czasu. Rażącem wręcz przykładem była sprawa konsumenta, który oczekiwał na naprawę swojego samochodu ponad rok. Usługi tzw. inne finansowe (z 3 w 2006 do 27 w 2007 r.) to przede wszystkim postępowania windykacyjne wobec konsumentów za płatności wynikające z usługi lub umowy sprzedaży, które są ściągane po kilku, a nawet kilkunastu latach od daty wymagalności płatności (wystawienia faktury). Konsumentów często nie posiadają już żadnych dokumentów (dowodów zapłaty, rachunków, umów itp.) w związku z rzekomo niedokonanymi przez nich płatnościami, dlatego nie wiedzą jak się bronić przed firmami windykacyjnymi. W tych przypadkach często wystarcza pomoc w napisaniu pisma z prośbą o odstąpienie od czynności windykacyjnych z powodu przedawnienia roszczeń, gdzie skutecznie nie można ich dochodzić przed sądem.



Rys. 4 Porównanie najczęściej udzielanych porad w sprawach reklamacji dotyczących usług w 2007 w stosunku do 2006 roku.

IV. PORADY DOTYCZĄCE UMÓW SPRZEDAŻY



Rys. 5 Porównanie najczęściej udzielanych porad w sprawach reklamacji dotyczących umów sprzedaży w 2007 w stosunku do 2006 roku.

Porównując zakres tematyczny porad udzielonych w roku 2006 z rokiem 2007, znacznie wzrosła liczba reklamacji związana ze sprzedażą sprzętu RTV i AGD (z 69 w 2006 do 121 w 2007 r.). Stale utrzymuje się wysoka ilość reklamacji obuwia (z 71 w 2006 do 70 w 2007 r.). Coraz częstsze są reklamacje telefonów komórkowych (z 28 w 2006 do 48 w 2007 r.), a dotyczą często odmowy wykonywania napraw gwarancyjnych przez serwisy z powodu usterek, za które odpowiadają konsumenci np. zawilgocenia telefonów, uszkodzenia mechaniczne itp. Zgodnie z art. 6 k.c. konsument powinien wtedy udowodnić, że nie przyczynił się do powstania takiej wady, co w praktyce jest bardzo trudne. Coraz częstsze są reklamacje elementów wyposażenia wnętrz (m.in. mebli) (z 33 w 2006 do 44 w 2007 r.).

Konsumenci najczęściej proszą o pomoc w wyjaśnieniu podstaw prawnych dotyczących reklamacji wadliwych towarów zgłaszanych do ich sprzedawców i gwarantów. Nie rozróżniają często swoich praw z tytułu niezgodności towaru z umową wobec sprzedawców od gwarancji udzielanych przez gwarantów, którymi najczęściej są producenci lub importerzy. Słabo znana jest ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu Cywilnego (Dz. U. Nr 141 poz. 1176 z 2002 r. z późn. zm.), która reguluje w/w kwestie. Ustawa o sprzedaży konsumenckiej wskazuje roszczenia konsumentów do stosowania w odpowiedniej kolejności, a konsumenci w drukach reklamacyjnych często żądają niewłaściwego roszczenia (np. żądają od razu

zwrotu gotówki za wadliwy towar pomijając żądanie nieodpłatnej naprawy lub wymiany towaru) lub nie określają żadnego roszczenia, co zazwyczaj powoduje znaczne przedłużenie trwania postępowania reklamacyjnego. W wielu przypadkach konsumenci zgłaszają reklamacje, gdy towar jest znacznie zużyty, zaś powyższa ustawa podaje termin dwóch miesięcy od chwili zauważenia wady do poinformowania sprzedawcy o niezgodności towaru z umową (wadzie towaru). W konsekwencji często odrzucenie reklamacji przez sprzedawców jest spowodowane zbyt dużym zniszczeniem towaru lub ze względu na przekroczenie w/w terminu. Coraz częściej naprawa gwarancyjna jest wykonywana bardzo długo i wtedy zdarza się, że konsumenci żądają od gwaranta zwrotu gotówki za towar, gdy najczęściej warunki gwarancji zawarte w karcie gwarancyjnej takiej możliwości nie przewidują. W efekcie roszczenie zwrotu gotówki od sprzedawcy towaru staje się niemożliwe z powodu przedawnienia roszczenia.

Wzrastający popyt na samochody używane spowodował problemy konsumentów przy zakupach samochodów za pośrednictwem komisów samochodowych (konsumenci prosili o konsultacje treści umów, informacje dot. zaliczkowania zakupu samochodu, odpowiedzialności komisju za wady sprzedanego samochodu).

Znacznie wzrosła ilość porad (z 14 w 2006 do 24 w 2007 r.) udzielanych w związku z odstąpieniem od umów sprzedaży zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa (na tzw. pokazach lub w domu konsumenta) lub na odległość (np. za pośrednictwem internetu), gdzie konsumenci proszą o analizę treści umów oraz wniosków kredytowych (zakupy te są często kredytowane) oraz o napisanie pism z odstąpieniem od takich umów. W niektórych sprawach przedsiębiorcy tworzyli przeszkody w zwrocie towaru żądając od klienta osobiste zwrócenie towaru do siedziby firmy, najczęściej bardzo odległej od miejsca zamieszkania klienta i od tego faktu uzależniając skuteczność odstąpienia od umowy. Z relacji konsumentów kształtuje się obraz zabiegów marketingowych, za pomocą których akwizytorzy nakłaniają konsumentów do zakupów (na tzw. okazję ze względu na rzekomo atrakcyjną cenę lub wyjątkowo bogate wyposażenie towaru, na bezpłatne dodatki do towarów, na dofinansowanie z Unii Europejskiej, na udzielenie specjalnej zniżki przez samego prezesa firmy – w „odgrywanej” w obecności konsumentów rozmowie telefonicznej itp.), gdzie takie zachowania obecnie mogą być uznane jako nieuczciwe praktyki rynkowe na mocy obowiązującej od dnia 21.12.2007 r. nowej ustawy z dnia 23.08.2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171 poz. 1206 z 2007 r.).

V. WYSTĘPOWANIE PISEMNE DO PRZEDSIĘBIORCÓW W SPRAWACH OCHRONY PRAW I INTERESÓW KONSUMENTÓW

Rzecznik konsumentów w skomplikowanych sprawach występuje do przedsiębiorców pisemnie, kierując zapytania, przedstawiając aktualne przepisy prawne, przytaczając interpretację przepisów konsumenckich, oraz prosząc o ponowne rozpatrzenie sprawy z ewentualną propozycją np. ugodowego jej załatwienia. Rzecznik interweniował także telefonicznie, gdy wymagała tego sytuacja, w której znalazł się konsument. Konsument szukający wsparcia winien przedstawić dokumenty związane z umową, zgłoszenie reklamacyjne, odpowiedź sprzedawcy lub usługodawcy, a rzecznik po analizie i uznaniu zasadności roszczenia konsumenta podejmuje pisemną interwencję.

Skargi konsumentów, które wymagały interwencji rzecznika w postaci pisemnych wystąpień do przedsiębiorców, najczęściej dotyczyły reklamacji:

- **umów sprzedaży:** sprzętu RTV i AGD – 14 spraw, okien i drzwi – 13 spraw,
- **usług:** remontowych – 14 spraw, telekomunikacyjnych – 11 spraw itp.

Porównując zakres tematyczny spraw udzielonych w roku 2006 z rokiem 2007, w których rzecznik występował do przedsiębiorców, tu podobnie jak przy poradach ustnych utrzymuje się wysoka ilość reklamacji związana ze sprzedażą sprzętu RTV i AGD, okien i drzwi oraz usług remontowych i telekomunikacyjnych. Oznacza to, że w powyższych sprawach konsumenci najczęściej natrafiali na opór ze strony przedsiębiorców dotyczący odmowy uznania roszczeń.

Rzecznik występując do przedsiębiorcy jest tylko mediatorem i nie może nikogo zmusić do uznania reklamacji. Przedsiębiorca zazwyczaj uznaje reklamacje, gdy m.in. dowiaduje się od rzecznika o istnieniu konkretnych przepisów konsumenckich, ze względu na dobre imię swojej firmy, obawiając się postępowania sądowego lub proponując ugodowe zakończenie sprawy. Zgodnie z powyższym rzecznik przyjmował najtrudniejsze sprawy pod względem stopnia skomplikowania lub negatywnej postawy przedsiębiorców.

Ponieważ 1 sprawa z 2005 roku i 36 spraw z 2006 roku przeszło na rok 2007, z których 35 zostało zakończonych z różnym wynikiem dla konsumentów, w tabelach nr 3, 4 i 5 podałem wynik sprawy z 2005 roku oznaczając ją kolorem niebieskim, a sprawy, które

przeszły z 2006 roku oznaczyłem kolorem czerwonym. Sprawy przyjęte w 2007 roku oznaczyłem kolorem zielonym. Suma oznaczona jest kolorem czarnym według następującego układu:

- - sprawa, która przeszła z 2005 r., ■ – sprawy, które przeszły z 2006 r.,
 ■ - sprawy przyjęte w 2007 r., ■ - suma.

Tabela 3 - Ilość spraw przyjętych przez rzecznika, ilość udzielonych porad, oraz ilość napisanych pism w sprawach konsumenckich za okres od 01.01.2007 r. do 31.12.2007 r.

Ilość spraw konsumenckich z roku 2005, które przeszły na rok 2006	Ilość spraw konsumenckich z roku 2006, które przeszły na rok 2007	Ilość spraw konsumenckich przyjętych na wniosek	Ilość porad konsumenckich udzielonych przez telefon, e-mail, osobiście w biurze	Łącznie przyjętych spraw i udzielonych porad konsumenckich	Ilość pism napisanych w sprawach konsumenckich
1	36	73/110	730	803	497

Tabela 4 - Ilość spraw z okresu od 01.01.2007 r. do 31.12.2007 r. i sposób ich załatwienia, w których rzecznik występował na piśmie do przedsiębiorców (stan na 29 lutego 2008 r.).

Sprawy przyjęte na wniosek				
Sprawy zakończone pozytywnie	Rezygnacja konsumenta z dochodzenia swoich roszczeń przed sądem	Sprawy zakończone bez załatwienia	Sprawy zakończone przekazaniem do innych organów	Sprawy w toku
1/18/40/59	-/11/11/22	-/5/2/7	-/1/4/5	-/1/16/17

VI. ZAKRES TEMATYCZNY PISEMNYCH WYSTĄPIEŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW DO PRZEDSIĘBIORCÓW

W 2007 r. najwięcej pisemnych wystąpień dotyczyło reklamacji usług remontowo-budowlanych oraz z tytułu umów sprzedaży sprzętu RTV i AGD. W stosunku do 2006 r. m.in. mniej było spraw reklamacji obuwia (14 w 2006r. – 6 w 2007 r.). Sprzedawcy coraz częściej korzystają z usług rzeczoznawców m.in. z dziedziny obuwnictwa i materiałoznawstwa i powołując się na ich opinie odmawiają uznania reklamacji. Również konsumenci korzystają z opinii rzeczoznawców. Mija się to z celem z powodu niewiążącej mocy takich opinii wobec sprzedawców. Warto wyjaśnić, że negatywne opinie rzeczoznawców dla konsumentów także nie są dla nich wiążące i nie kończą procedury reklamacyjnej. Konsumenci często jednak przestają wtedy walczyć o swoje prawa. W takich sprawach ma miejsce interwencja rzecznika, gdyż postępowanie reklamacyjne przebiegało z naruszeniem przepisów wcześniej wspomnianej (patrz strona 8 niniejszego sprawozdania) ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.

I tak np. miała miejsce reklamacja desek podłogowych, gdzie sprzedawca odsyłał konsumenta do producenta twierdząc, że producent udzielił gwarancji na towar. Producent odmawiał uznania reklamacji, a z pisma konsumenta wynikało, że składał reklamację z tytułu niezgodności towaru z umową. Po interwencji rzecznika sprzedawca zmienił treść druku reklamacyjnego w taki sposób, żeby nie wprowadzać konsumentów w błąd, co do wyboru podstawy prawnej reklamacji. Ostatecznie sprzedawca uznał reklamację.

Najbardziej skomplikowane sprawy pod względem prawnym to m. in. sprawa napraw gwarancyjnych telefonów komórkowych znanej firmy, gdzie oddział producenta odpowiedzialny za dostawę części do UE ogłosił upadłość, a zobowiązania przejęła inna firma, która jednak nie przeprowadzała napraw gwarancyjnych. Po interwencji rzecznika większość konsumentów otrzymała nowe telefony od sprzedawców z tytułu niezgodności towaru z umową a nie gwarancji.

Tabela 5 - Ilość spraw i ich zakres tematyczny, w których rzecznik występował na piśmie do przedsiębiorców w okresie od 01.01.2007 r. do 31.12.2007 r. (stan na 29 luty 2008 r.).

Przedmiot sprawy	Ilość spraw ogółem	Sprawy zakończone pozytywnie	Rezygnacja konsumenta	Sprawy zakończone bez załatwienia	Sprawy zakończone przekazaniem do innych organów	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	1/16/31/48	1/9/14/24	-/4/6/10	-/2/2/4	-/1/1/2	-/8/8
remontowo - budowlane	1/6/7/14	1/4/-/5	-/1/2/3	-/-/-	-/1/1/2	-/-/4/4
telekomunikacja (operatorzy telefonii kom. i stacjonar., TV kablowa)	-/5/7/12	-/3/5/8	-/2/1/3	-/-/1/1	-/-/-	-/-/-
inne finansowe	-/1/6/7	-/-/4/4	-/-/1/1	-/1/-/1	-/-/-	-/-/1/1
ubezpieczeniowe	-/-/5/5	-/-/3/3	-/-/-	-/-/-	-/-/-	-/-/2/2
turystyczne i hotelarskie	-/1/2/3	-/1/-/1	-/-/-	-/-/1/1	-/-/-	-/-/1/1
bankowe	-/1/2/3	-/-/1/1	-/1/1/2	-/-/-	-/-/-	-/-/-
motoryzacyjne (serwis)	-/-/2/2	-/-/1/1	-/-/1/1	-/-/-	-/-/-	-/-/-
systemy argentyńskie	-/1/-/1	-/1/-/1	-/-/-	-/-/-	-/-/-	-/-/-
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	-/1/-/1	-/-/-	-/-/-	-/1/-/1	-/-/-	-/-/-
inne	-/-/-	-/-/-	-/-/-	-/-/-	-/-/-	-/-/-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	-/19/42/61	-/8/26/34	-/7/5/12	-/3/-/3	-/-/3/3	-/1/8/9
sprzęt RTV i AGD	-/3/11/14	-/-/7/7	-/3/2/5	-/-/-	-/-/-	-/-/2/2
okna i drzwi	-/8/5/13	-/4/3/7	-/2/-/2	-/1/-/1	-/-/-	-/1/2/3
wyposażenie wnętrz (m.in. meble)	-/3/4/7	-/1/3/4	-/1/-/1	-/1/-/1	-/-/1/1	-/-/-
obuwie	-/1/6/7	-/1/4/5	-/-/1/1	-/-/-	-/-/-	-/-/1/1
materiały budowlane	-/3/2/5	-/1/1/2	-/1/-/1	-/1/-/1	-/-/-	-/-/1/1
odzież	-/-/3/3	-/-/1/1	-/-/1/1	-/-/-	-/-/-	-/-/1/1
telefony komórkowe	-/-/3/3	-/-/1/1	-/-/1/1	-/-/-	-/-/-	-/-/1/1
motoryzacyjne i akcesoria	-/1/2/3	-/1/2/3	-/-/-	-/-/-	-/-/-	-/-/-
inne	-/-/3/3	-/-/2/2	-/-/-	-/-/-	-/-/1/1	-/-/-
kotły c.o. i opał	-/-/2/2	-/-/2/2	-/-/-	-/-/-	-/-/-	-/-/-
sprzęt rehabilitacyjny	-/-/1/1	-/-/-	-/-/-	-/-/-	-/-/1/1	-/-/-
sprzęt komputerowy	-/-/-	-/-/-	-/-/-	-/-/-	-/-/-	-/-/-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	-/1/-/1	-/1/-/1	-/-/-	-/-/-	-/-/-	-/-/-

VII. WSPÓŁDZIAŁANIE Z URZĘDAMI PAŃSTWOWYMI I ORGANIZACJAMI POZARZĄDOWYMI CHRONIĄCYMI INTERESY KONSUMENTÓW

• URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

W okresie od 01.01.2007 r. do 31.12.2007 r. rzecznik nie występował do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w celu wszczęcia postępowania o uznanie klauzul umownych za niedozwolone oraz zgłaszania naruszeń zbiorowych interesów konsumentów. Wynika to z faktu, iż wystarczyło zwrócić uwagę przedsiębiorcom, którzy stosowali w umowach i protokołach reklamacyjnych takie zapisy (mające charakter niedozwolonych w myśl przepisów kodeksu cywilnego) z prośbami o ich zmiany. Przedsiębiorcy stosowali się do zaleceń rzecznika i zmieniali treść umów i druków reklamacyjnych.

Równocześnie we współpracy z UOKiK przeprowadzono kampanię pod hasłem „Nie daj się oskubać” poprzez nagłośnienie akcji w miejscowych mediach. Miała ona na celu rozpowszechnienie wiedzy o instytucji rzecznika konsumentów.

Rzecznik zwrócił się do UOKiK z prośbą o interpretację przepisów nowej ustawy oo.k.ik. z dnia 16 lutego 2007 roku (Dz. U. z 2007 r. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.) co do określenia zadań pracownika biura rzecznika konsumentów.

W ramach współpracy rzecznika konsumentów z UOKiK została przesłana do urzędu informacja o braku wiedzy na temat działających na terenie Powiatu Wodzisławskiego innych instytucji, stowarzyszeń lub organizacji, które udzielałyby porad konsumenckich.

• URZĄD KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

Rzecznik wystąpił do Urzędu Komunikacji Elektronicznej z prośbą o interwencję wobec jednego z operatorów telekomunikacyjnych, który proponował w swojej ofercie zawieranie promocyjnych umów o usługi internetu przez okres trzech lat, gdzie promocja polegała na zwolnieniu konsumentów z abonamentu przez pierwszą część trwania umowy. Gdy konsumenci zgłaszali awarię działania internetu, to operator przez dłuższy okres czasu w ogóle nie usuwał usterek. Konsumenci nie mogli żądać odszkodowania w wysokości 1/30 wartości abonamentu miesięcznego, gdyż promocyjnie byli zwolnieni z opłacania abonamentu. Próba rezygnacji konsumentów z umowy łączyła się z zapłaceniem kary finansowej przewidzianej w umowie. Interwencja UKE spowodowała reakcję operatora, który przywrócił sprawne działanie internetu – na czym konsumentom najbardziej zależało.

Dodatkowo rzecznik otrzymał pełną informację o zakresie działalności Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

- **STOWARZYSZENIE KONSUMENTÓW POLSKICH**

Rzecznik współpracuje ze stowarzyszeniem otrzymując materiał edukacyjny w postaci ulotek oraz kwartalnika „Biuletyn SKP” zawierającego omówienie przepisów i orzecznictwo w sprawach konsumenckich. Rzecznik jest także zapraszany do udziału w corocznych szkoleniach organizowanych przez stowarzyszenie. Stowarzyszenie korzystało też z pomocy rzecznika w edukowaniu i informowaniu konsumentów, przykładem może być omówiony poniżej projekt „Masz prawo – ogólnopolska edukacja młodych konsumentów”.

VIII. DZIAŁANIA O CHARAKTERZE EDUKACYJNO – INFORMACYJNYM

W okresie od 01.01.2007 r. do 31.12.2007 r. rzecznik uczestniczył w spotkaniach z młodzieżą z Zespołu Szkół Ekonomicznych im. Oskara Langego w Wodzisławiu Śląskim. Tematem spotkań było zapoznanie młodzieży z przepisami konsumenckimi popartymi konkretnymi życiowymi przykładami oraz dyskusją i pytaniami na temat prelekcji.

W 2007 roku rzecznik przesłał do wszystkich szkół ponadgimnazjalnych z terenu Powiatu Wodzisławskiego zaproszenia o przystąpienie do projektu „Masz prawo – ogólnopolska edukacja młodych konsumentów” finansowanego przez UE oraz UOKiK mającego na celu edukację konsumencką młodzieży. Według informacji ze Stowarzyszenia Konsumentów Polskich tylko jedna szkoła z naszego powiatu, tj. Zespół Szkół Ekonomicznych im. Oskara Langego w Wodzisławiu Śląskim przystąpiła do tego programu. Rzecznik brał udział w tym programie jako jego inicjator i obserwator zajęć.

Powiat Wodzisławski realizował od 1 lipca do 15 grudnia 2007 r. program "Wszechstronny Rozwój" w ramach Rządowego programu wyrównywania szans edukacyjnych dzieci i młodzieży w 2007 r. poprzez udostępnianie nauczycielom i urzędnikom, którzy brali udział w programie „Wszechstronny rozwój”, pomoce naukowe z dziedziny prawa konsumenckiego.

Rzecznik współpracował także z miejscowymi mediami m.in. Radiem 90, a także prasą: Dziennikiem Zachodnim, Nowinami Rybnickimi i Wodzisławskimi w celu rozpowszechniania wiedzy konsumenckiej wśród mieszkańców naszego powiatu.

Ze względu na ciągle zmieniające się przepisy wiedza rzecznika wymaga systematycznego uzupełniania. Dlatego w 2007 r. rzecznik brał udział w Konferencji Naukowo – Branżowej zorganizowanej w dniu 18.10.2007 r. przez Górnośląską Wyższą Szkołę Handlową w Katowicach na temat: „Jakość usług turystycznych a ochrona praw konsumenta” zakończone uzyskaniem stosownego certyfikatu.

IX. WYKONYWANIE INNYCH ZADAŃ OKREŚLONYCH PRZEPISAMI PRAWA

Rzecznik konsumentów w okresie od 01.01.2007r. do 31.12.2007r. przygotowywał pozwy do sądów powszechnych, Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Inspekcji Handlowej w Katowicach, oraz pisma procesowe dla konsumentów w zakresie bezpłatnych porad konsumenckich, a także udzielał porad przygotowujących do postępowań sądowych (informacja o wysokości kosztów sądowych, prawach i obowiązkach stron procesu itp.). Przygotowanie pozwów dotyczyło roszczeń z tytułu umów o dzieło i usług (remontowo-budowlanych) oraz umów sprzedaży (obuwia, sprzętu RTV).

Rzecznik występował również do organów Policji, Krajowego Rejestru Sądowego, Wydziałów Ewidencji Działalności Gospodarczej Urzędów Miast na terenie całej Polski w celu aktualizacji i identyfikacji danych osobowych przedsiębiorców, którzy nie odbierali korespondencji lub nie odpowiadali na pisma do nich kierowane.

Zgodnie z treścią postanowienia Prokuratury Rejonowej w Wodzisławiu Śl. postępowanie w sprawie gróźb karalnych skierowanych przez anonimowego sprawcę w rozmowie telefonicznej wobec rzecznika zostało umorzone i wpisane do rejestru przestępstw z powodu nie zidentyfikowania sprawcy.

WNIOSKI KOŃCOWE

Powołanie Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Powiecie Wodzisławskim spowodowało znaczne polepszenie dostępu konsumentów do skorzystania z bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów, zwiększyła się pokaźnie ilość udzielonych porad.

Obecne funkcjonowanie rzecznika i jego biura zapewnia obsługę mieszkańców Powiatu Wodzisławskiego na dobrym poziomie. Świadczy o tym m.in. brak uzasadnionych skarg na łącznie 1857 udzielonych porad i przyjętych spraw przez rzecznika (od dnia

powołania tj. od dnia 01.06.2005 r.) oraz znaczna skuteczność porad ustnych, interwencji telefonicznych i wystąpień pisemnych.

W związku z obowiązywaniem od dnia 21.04.2007 r. przepisów nowej ustawy oo.k.ik. znacznie poprawiła się skuteczność uzyskiwania od przedsiębiorców odpowiedzi na pisma rzecznika, gdzie brak odpowiedzi na pisma rzecznika jest wykroczeniem i przedsiębiorca może być ukarany grzywną w wysokości minimum 2.000zł. Nieobowiązująca już poprzednia ustawa oo.k.ik. nie określała minimalnej wysokości grzywny. Dlatego zasądzone grzywny za w/w wykroczenie wynosiły maksymalnie kilkaset zł, co często nie odnosiło skutku. Efektem zmiany opisaną regulacji prawnej jest znaczne zmniejszenie w porównaniu do 2006 r., ilości kierowanych wniosków o ukaranie na policję. W 2006 r. skierowanych było 5 wniosków o ukaranie, w 2007 r. skierowano tylko jeden wniosek, co stanowi spadek o 80 %. Nowa ustawa oo.k.ik. wprowadziła także bardzo ważną zmianę, czyli możliwość tworzenia biur wspomagających pracę rzeczników w powiatach i miastach na prawach powiatu o ludności pow. 100 tys. mieszkańców.

W wyniku współpracy z osobami zatrudnionymi na stanowisku stażystki, praktykantki, pracownika pierwszego stopnia na pracach interwencyjnych, rzecznik w terminie i na bieżąco wywiązywał się z prowadzenia korespondencji.

Coraz więcej konsumentów zgłaszało prośby o wytaczanie na ich rzecz powództw do sądów polubownych i powszechnych. Należy przypomnieć, że występowanie do sądów jest uprawnieniem rzecznika, a nie jego obowiązkiem. W obecnym stanie organizacyjno-technicznym nie ma możliwości wykonywania tego zadania podobnie jak ma to miejsce w powiatach i miastach na prawach powiatu w miejscowościach ościennych.

Jako priorytet kładzie się nacisk na edukację konsumentką przy pomocy miejscowych mas mediów. Równocześnie prowadzenie edukacji konsumentkiej w szkołach publicznych i ciągle rosnące zainteresowanie mediów stałą współpracą z rzecznikiem znacznie wpływają na zwiększanie ilości obowiązków, których wykonywanie stanie się możliwe w szerszym zakresie po zatrudnieniu w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów pracownika na stanowisku podinspektora.

W sprawach z innych dziedzin prawa interesanci kierowani byli do Biura Porad Obywatelskich w Radlinie, gdzie mogli liczyć także na bezpłatną pomoc prawną.

Uzasadnienie
do projektu uchwały Nr XVIII/ /2008
Rady Powiatu Wodzisławskiego
z dnia 27 marca 2008 roku

w sprawie: zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za 2007 rok.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów zgodnie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.) 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.

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW

/-/ mgr Dariusz Kalemba