

**UCHWAŁA NR XL/275/2002**  
**Rady Powiatu w Ostródzie**  
**z dnia 28 lutego 2002r.**

**w sprawie: zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego  
Rzecznika Konsumentów w 2001 roku.**

Na podstawie art.38 ust.1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 122, poz. 1319 z późn. zm.) Rada Powiatu uchwala co następuje:

**§ 1.**

Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2001 roku, stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.**

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

PRZEWODNICZĄCY  
RADY POWIATU  
w OSTRÓDZIE

  
Cezary Wawrzyński

Załącznik do Uchwały Nr XL/275/2002  
Rady Powiatu w Ostródzie  
z dnia 28 lutego 2002r.

## **INFORMACJA o działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2001 roku**

Zgodnie z art. 4 ust.1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. Nr 91,poz.578 z późn. zm.) do zadań powiatu należy ochrona praw konsumenta. W myśl ustawy z dnia 15 grudnia.2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 122, poz.1319 z późn. zm.), zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy rzecznik konsumentów. W powiecie ostródzkim funkcję tą pełni od 1 września 2000 r. na mocy uchwały Rady Powiatu w Ostródzie Nr XX/134/2000r. z dnia 28 sierpnia 2000 r. – Anna Gwara w wymiarze ½ etatu, na samodzielnym stanowisku.

Do zadań rzecznika w szczególności należy:

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów
4. Współdziałanie z delegaturami UOKiK i Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie:
  - wymiany wiedzy fachowej
  - wspólnych działań w zakresie edukacji konsumentów
  - wymiany informacji o praktykach rynkowych naruszających prawa konsumentów,
  - mediacji i polubownego sądownictwa konsumenckiego
  - lokalnych inicjatyw dotyczących ochrony konsumentów.

5. Występowanie do sądu w imieniu przedsiębiorcy, którego interes został zagrożony w wyniku dokonania czynu nieuczciwej konkurencji z roszczeniami:
  - zaniechania niedozwolonych działań
  - złożenia oświadczenia odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie
  - usunięcia skutków niedozwolonych działań
  - zasądzenia odpowiedniej sumy pieniężnej na określony cel społeczny – jeżeli czyn nieuczciwej konkurencji był zawiniony.
6. Wytaczanie powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolony.
7. Prowadzenie edukacji konsumenckiej, w szczególności poprzez wprowadzanie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych.
8. Opiniowanie planów zagospodarowania przestrzennego dotyczących lokalizacji sieci handlowej,
9. Przekazywanie na bieżąco delegaturze UOKiK wniosków i sygnalizowanie problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań na szczeblach administracji rządowej

Ponadto rzecznik może w szczególności wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz występować za ich zgodą do toczącego się postępowania. Rzecznik w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

Interesanci zgłaszają swoje sprawy do rzecznika w różny sposób. Najwięcej jest zgłoszeń i zapytań telefonicznych, część osób przychodzi bezpośrednio do biura, a część zwraca się z wnioskami formułowanymi na piśmie. Ogółem, w 2001 roku zanotowano 136 zgłoszeń interesantów w sprawach konsumenckich z czego 70 to porady telefoniczne lub nie wymagające interwencji rzecznika. Strukturę udzielanych porad przedstawia poniższe zestawienie:

Wyszczególnienie	Ogółem	Załatwione pozytywnie	Załatwione odmownie	W trakcie załatwiania	Załatwione wyjaśniająco	Brak informacji
Usługi ogółem, w tym:	15	4	1	3	3	4
bankowe	2	2				
ubezpieczeniowe	2			2		
telekomunikacyjne	1				1	
dostawa energii	2	1				1



pralnicze	2		1			1
motoryzacyjne	2				1	1
budowlane-okna drzwi	3	1		1		1
TV kablowa	1				1	
<b>Sprzedaż- rękojmia gwarancja, w tym</b>	<b>39</b>	<b>19</b>	<b>3</b>		<b>5</b>	<b>12</b>
sprzęt RTV	2	1			1	
art.gosp.domowego	4	3				1
odzież, obuwie	26	11	2		2	11
meble	2	1			1	
telefony komórk.	1				1	
komputery	2	2				
art.wyposaż.wnętrz	2	1	1			
<b>Inne, w tym:</b>	<b>11</b>			<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
formularze proced. uproszczonej	5			3		2
prawo lokalowe	1				1	
kłauzule nieodzwolone	3			3		
<b>Razem:</b>	<b>65</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>19</b>

W ostatnim czasie ilość wpływających spraw stale wzrasta. Świadczy to zarówno o skali problemu jak i o tym, że działanie powiatu w zakresie ochrony praw konsumenta zaistniało w świadomości społeczeństwa powiatu, szczególnie, że w przeciwieństwie do dużych miast w powiecie nie funkcjonują żadne inne instytucje i organizacje zajmujące się pomocą konsumentom.

Zakres i formy pomocy udzielanej zgłaszającym się osobom są zróżnicowane. W niektórych przypadkach pomoc ta ogranicza się do poinformowania o obowiązujących regulacjach prawnych i możliwościach ich wykorzystania przez zainteresowanych, bądź udzieleniu porady odnośnie sposobu postępowania w danej sprawie. Coraz częściej konsumenci zasięgają porady przed podjęciem działań mających na celu dochodzenie swoich interesów. Jednak głównie do rzecznika zgłaszają się przede wszystkim te osoby, które znalazły się w sytuacji konfliktowej z przedsiębiorcą, a na ogół stroną słabszą w takim przypadku jest konsument. W tych przypadkach, na wniosek konsumentów podejmowane są

w ich imieniu bezpośrednie interwencje u przedsiębiorcy. Występując w imieniu i z upoważnienia konsumenta, rzecznik zastępuje go w sporze z przedsiębiorcą. Mimo, że rzecznik konsumentów nie ma uprawnień władczych – nie może nakazać przedsiębiorcy uznania roszczeń klienta – skuteczność działań podejmowanych w formie mediacji wynosi ok. 50%. Bezpośrednie interwencje podejmowane w sprawach bardziej złożonych, wymagają szerokiego opracowania problemu i na ogół są wieloetapowe. W 6 przypadkach rzecznik udzielił pomocy przy sporządzeniu pozwu do sądu.

Problematyka i zakres spraw z jakimi zwracają się interesanci do rzecznika jest bardzo szeroki. Należy wyszczególnić następujące zagadnienia:

- sprawy wynikające z zawarcia umów sprzedaży wszelkich towarów (od butów po samochody)
- sprawy związane ze świadczeniem usług ( pralniczych, remontowych, budowlanych, bankowych, ubezpieczeniowych, telefonicznych, świadczeń serwisowych itp.)
- skargi na działalność firm działających za pośrednictwem akwizytorów,
- skargi lokatorów domów WAM na sposób rozliczania opłat za c.w. i c.o.
- sprawy o odzyskanie wpłaconych rat i opłat wstępnych w tzw. systemie sprzedaży argentyńskiej, w której w umowach stosowane są najczęściej niedozwolone klauzule.

W zakresie edukacji konsumenckiej rzecznik poprowadził 6 godzin lekcyjnych w szkołach ponad podstawowych w Ostródzie. Ponadto udzielił 5 wywiadów dla lokalnej prasy.

Rzecznik nawiązał współpracę z Inspekcją Handlową w Olsztynie w zakresie działania sądu polubownego, a także ze Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich w formie konsultacji prawnych. Do stałych można zaliczyć kontakty z Urzędem Regulacji Energetyki Oddział w Gdańsku, w postaci szkoleń i porad prawnych udzielanych rzecznikom.

Problemem z jakim borykają się rzecznicy w Polsce jest brak sankcji prawnych za nieudzielenie informacji przez przedsiębiorców, do których zwrócił się rzecznik w sprawach konsumenckich, a także brak jednolitego programu nauczania w szkołach publicznych z elementami wiedzy konsumenckiej.