

UCHWAŁA Nr XVIII/113/2004
Rady Powiatu w Ostródzie
z dnia 30 marca 2004r.

*w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego
Rzecznika Konsumentów w 2003 roku.*

Na podstawie art.38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003r. Nr 86, poz. 804 z późn.zm.)

Rada Powiatu uchwala co następuje:

§ 1

Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2003 roku, stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

UZASADNIENIE
do uchwały w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2003 roku

Zgodnie z art.38 ust.1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2003r., Nr 86, poz. 804 z późn.zm.) Powiatowy Rzecznik Konsumentów ma obowiązek przedstawiania radzie powiatu do zatwierdzenia rocznych sprawozdań ze swojej działalności. Sprawozdanie przedstawia się do 31 marca roku następującego po roku, którego dotyczy sprawozdanie. Układ sprawozdania wynika z propozycji ustalonych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Załącznik
do Uchwały Nr XVIII/113/2004
Rady Powiatu w Ostródzie
z dnia 30 marca 2004r.

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W OSTRÓDZIE ZA ROK 2003.

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Na podstawie art.4 ust 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. Nr 91, poz. 578 z późn. zm.) do zadań powiatu należy ochrona praw konsumentów. Zadania te, zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów. Obecny rzecznik funkcję tę pełni od 1 września 2000 r. na mocy uchwały Rady Powiatu nr XX/134/2000 z dnia 28 sierpnia 2000r na samodzielny stanowisku, w wymiarze ½ etatu.

W 2003 roku poradnictwo w zakresie ochrony praw konsumenckich prowadziły dwie osoby:

- Anna Gwara – Powiatowy Rzecznik Konsumentów w okresie od 1.01. do 20.06.2003 r.
- Tomasz Radliński – prawnik Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Olsztynie, od 1.07. do 31.12.2003 r. W tym okresie działalność biura rzecznika polegała przede wszystkim na zapewnieniu bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Rok 2003 był także rokiem szczególnym z powodu obowiązywania dwóch ustaw regulujących sprawy sprzedaży konsumenckiej:

- w stosunku do towarów i usług zakupionych do końca 2002 r. – Kodeks cywilny
- w stosunku do towarów i usług zakupionych w 2003 r. – ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002 r. Nr 141, poz. 1176).

II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

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

Interesanci zgłaszali swoje problemy w różny sposób. Najwięcej było zgłoszeń telefonicznych, część osób przyszła ze skargami bezpośrednio do Biura, a część zwracała się ze swoimi problemami na piśmie. W 2003 r.

udzielono 165 porad. Problemy konsumentów dotyczyły głównie realizacji żądań z tytułu rękojmi za wady fizyczne towarów, bądź z tytułu odpowiedzialności sprzedawcy z uwagi na niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową, przedłużających się napraw gwarancyjnych, wadliwie wykonanych usług remontowo-budowlanych, pralniczych, telekomunikacyjnych, finansowych (w tym kredytowych) i innych. Często pomoc rzecznika polegała na poinformowaniu o obowiązujących regulacjach prawnych, wyjaśnieniu pojęć czy interpretacji przepisów prawa przyjętej w orzecznictwie sądowym. Udzielane były również porady odnośnie sposobu postępowania w danej sprawie. Strukturę udzielonych porad przedstawia poniższe zestawienie:

| Wyszczególnienie | Ogółem |
|---|---------------|
| 1. Usługi ogółem, w tym: | 43 |
| bankowe | 3 |
| systemy argentyńskie | 6 |
| telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa) | 4 |
| dostawa energii (prąd, ciepło) | 1 |
| motoryzacyjne (serwis) | 5 |
| pralnicze | 3 |
| remontowo-budowlane | 13 |
| naprawa sprzętu RTV, AGD | 3 |
| inne (pogrzebowe, foto, ubezpiecz. turystyczne) | 5 |
| II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym: | 94 |
| wyposażenie wnętrz (AGD,RTV) | 9 |
| odzież | 5 |
| obuwie | 49 |
| meble | 5 |
| inne (zabawki, komputery, telefony kom., rower, poduszka) | 13 |
| zwrot towaru bez wad, | 7 |
| odmowa wydania rachunku | 6 |
| III. Umowy poza lokalem i na odległość | 7 |

2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Wiele spraw wymagało bezpośredniej interwencji u przedsiębiorcy. Wystąpienia dotyczyły najczęściej prośby o ponowne, wnikliwe rozpatrzenie

reklamacji w sytuacji, gdy nie wszystkie aspekty sprawy były brane pod uwagę, mediacji, udzielenia dodatkowych informacji związanych ze sprawą. Skuteczność wystąpień rzecznika kształtuje się na poziomie 57%. Przedmiotową strukturę wystąpień kierowanych do przedsiębiorców ilustruje poniższa tabela:

| Wyszczególnienie | Ogółem ilość wystąpień | Zakończone pozytywnie | Zakończone negatywnie | Sprawy w toku | Odstap. od doch. roszczeń |
|---|------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|---------------------------|
| I. Usługi ogółem, w tym: | 8 | 4 | 1 | - | 3 |
| bankowe | | | | | |
| ubezpieczeniowe | 2 | 1 | 1 | | |
| dostawa energii | 1 | | | | 1 |
| remontowo-bud. | 5 | 3 | | | 2 |
| II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym: | 13 | 8 | 2 | 1 | 2 |
| wyposażenie wnętrz | 6 | 3 | 2 | 1 | - |
| odzież | 1 | 1 | | | |
| obuwie | 4 | 2 | | | 2 |
| inne (węgiel) | 2 | 2 | - | - | - |

Ponadto, przygotowano do samodzielnego wniesienia przez konsumentów 4 wnioski - zapisy na Polubowny Sąd Konsumencki i 2 powództwa do Sądu Rejonowego. Zarówno wnioski-zapisy na sąd polubowny, jak i powództwa do Sądu Rejonowego dotyczyły reklamacji towarów użytkowych. Siedmiokrotnie skorzystano z pomocy Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej w zakresie mediacji.

Rzecznik współpracował z Urzędem Regulacji Energetyki Oddział w Gdańsku w zakresie zatwierdzania taryf dla ciepła. Był w stałym kontakcie z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy, korzystając z porad i interpretacji prawnych. Współpracował również w zakresie wymiany informacji z Inspekcją Handlową w Olsztynie, a także korzystając z listy rzeczoznawców do spraw jakości produktów i usług prowadzonej przez Inspekcję .

