

**UCHWAŁA Nr XXXIII/213/2005**  
**Rady Powiatu w Ostródzie**  
**z dnia 31 marca 2005r.**

*w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego  
Rzecznika Konsumentów w 2004 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 2004 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 2004 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.

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W OSTRÓDZIE  
ZA ROK 2004.**

**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. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 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.

**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 2004 r. udzielono 166 porad, a wraz z interwencjami - 231. Problemy konsumentów dotyczyły głównie realizacji żądań z tytułu odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową, przedłużających się napraw gwarancyjnych i terminów załatwienia zgłoszonych reklamacji, wadliwie wykonanych usług naprawy sprzętu RTV, AGD, usług remontowo-budowlanych, pralniczych, telekomunikacyjnych, i innych. Często pomoc rzecznika polegała na poinformowaniu o obowiązujących regulacjach prawnych, wyjaśnieniu pojęć czy interpretacji przepisów prawa przyjętej w orzecznictwie sądowym. Porady prawne udzielane były telefonicznie, bądź w formie pomocy bezpośredniej w biurze Rzecznika. Najwięcej spraw dotyczyło reklamacji butów, ale również często pojawiały się problemy z załatwieniem reklamacji mebli, mebli na miarę pod zabudowę, paneli, komputerów i telefonów komórkowych. Konsumenty często pytali czy nadal

istnieje rękojmia pogwarancyjna, w jakim czasie sprzedawca jest zobowiązany załatwić reklamację, czy wpłacony zadatek czy zaliczka podlega zwrotowi w momencie odstąpienia od umowy, w jakim czasie można zwrócić zakupiony towar bez wad. Strukturę udzielonych porad przedstawia poniższe zestawienie:

<b>Wyszczególnienie</b>	<b>Ogółem</b>
<b>1. Usługi ogółem, w tym:</b>	<b>66</b>
Bankowe i finansowe	9
ubezpieczeniowe	5
systemy argentyńskie	3
telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa)	11
dostawa energii (prąd, ciepło)	2
motoryzacyjne (serwis)	5
pralnicze	3
remontowo-budowlane	10
naprawa sprzętu RTV, AGD	4
komputerów, telefonów komórkowych	9
inne (złotnicze, foto, szewskie, archiwum i inne)	5
<b>II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:</b>	<b>97</b>
wyposażenie wnętrz, meble, sprzęt (AGD, RTV)	24
odzież	3
obuwie	39
inne (kosmetyki, komputery, telefony kom., rower, czajnik i inne)	19
zwrot towaru bez wad,	12
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>3</b>

## 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 zostały wzięte pod uwagę, mediacji, udzielenia dodatkowych informacji związanych ze sprawą, wyjaśnienia przepisów w razie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Nowym problemem pojawiającym się w 2004 r. w zakresie świadczenia usług telekomunikacyjnych, było pobieranie opłat za dialery.

Rzecznik wystosował 65 wystąpień do przedsiębiorców, banków i sprzedawców. Przedmiotową strukturę wystąpień kierowanych do przedsiębiorców ilustruje poniższa tabela:

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku	Brak informacji
<b>I. Usługi ogółem, w tym:</b>	<b>27</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>6</b>
finansowe	1		1		
systemy argentyńskie	2	1			1
telekomunikacyjne	9	8		1	
remontowo-bud.	12	3	4	1	4
pralnicze	1			1	
Inne (np. złotnicze)	2	1			1
<b>II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:</b>	<b>32</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>12</b>
wyposażenie wnętrz	18	8	3	1	6
odzież	3	1	1		1
obuwie	9	3	2		4
inne (farba, zabawki)	2	1	-	-	1
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>		

Ponadto, przygotowano do samodzielnego wniesienia przez konsumentów 5 wniosków - zapisów na Polubowny Sąd Konsumentcki i 10 powództw do Sądów Rejonowych. Dwa powództwa zostały wniesione przez rzecznika na rzecz konsumentów. Zarówno wnioski-zapisy na sąd polubowny jak i powództwa do Sądów Rejonowych dotyczyły reklamacji towarów użytkowych, nienależytego wykonania usług, zwrotu opłaty wstępnej i wpłaconych rat z tytułu odstąpienia od umowy w systemie argentyńskim. Czterokrotnie skorzystano z pomocy Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w zakresie przeprowadzenia 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.

W 2004 r. rzecznik przeprowadził 6 wykładów na temat ochrony praw konsumentów w szkołach ponadgimnazjalnych i na spotkaniu w Powiatowym Inkubatorze Młodzieżowej Przedsiębiorczości, a także udzielił wywiadu w telewizji regionalnej i opublikował artykuł w prasie lokalnej, na temat umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa.

Znaczącym problemem w pracy rzeczników jest brak procedury reklamacyjnej, która wyraźnie określałaby sposób przyjmowania reklamacji i termin jej załatwienia w obowiązującym prawie konsumenckim.