

UCHWAŁA Nr XVIII/85/2008
Rady Powiatu w Ostródzie
z dnia 27 lutego 2008r.

*w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego
Rzecznika Konsumentów w 2007 roku.*

Na podstawie art.43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r. Nr 50, poz.331 ze zm.)
Rada Powiatu uchwala co następuje:

§ 1

Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2007 roku, stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Załącznik
Do uchwały Nr XVIII/85/2008
Rady Powiatu w Ostródzie
z dnia 27 lutego 2008r.

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W OSTRÓDZIE ZA ROK 2007

I. Informacje ogólne.

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 czerwca 2005r. na mocy uchwały Rady Powiatu nr XXXV/233/2005 z dnia 31 maja 2005r. na samodzielny stanowisku.

Podstawę prawną działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów stanowią przepisy art. 39 do 41 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2007r. Nr 50, poz. 331 ze zm.), zaś szczegółowe zadania Rzecznika określa art.42 ustawy.

Informację o instytucji Rzecznika jak również wzory pism, formularze, przykładowe porady dotyczące sprzedaży konsumenckiej można uzyskać na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Ostródzie –Biuletyn Informacji Publicznej.

II. Zadania Rzecznika Konsumentów wynikające z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Do ustawowych zadań Rzecznika należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego 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 oraz wstępowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Oprócz w/w zadań i kompetencji Rzecznik Konsumentów może również:

- występować jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów, w rozumowaniu przepisów kodeksu postępowania cywilnego i kodeksu wykroczeń,
- występować do Prezesa UOKiK z wnioskiem o wszczęcie postępowania antymonopolowego w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

- wytaczać powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

Rzecznik posiada kompetencje doradcze i procesowe, natomiast nie ma kompetencji kontrolnych ani nakazowych (nie wydaje decyzji administracyjnych).

III. Statystyka i problematyka spraw konsumenckich.

W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Ostródzie zaangażowany był łącznie w **860** spraw.

Dominującą pozycję w liczbie **731** stanowiły porady prawne i informacje udzielone bezpośrednio w biurze Rzecznika, telefonicznie lub pocztą elektroniczną, które dotyczyły najczęściej:

- porad prawnych w rozwiązaniu problemów zgłaszanych przez konsumentów,
- pomocy w sporządzeniu pism do przedsiębiorcy o realizację praw konsumentów w konkretnej sprawie,
- informacji i wyjaśnień w zakresie obowiązującego prawa i jego stosowania.

Szczegółowe zestawienie udzielanych porad przedstawia poniższa tabela.

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów –struktura udzielonych porad.

WYSZCZEGÓLNIENIE	OGÓŁEM
I. Usługi ogółem, w tym:	184
Bankowe, finansowe, ubezpieczeniowe	33
Naprawa sprzętu AGD, RTV	11
Telekomunikacyjne (TP S.A, operatorzy telefonii komórkowej, TV kablowa, TV satelitarna)	35
Dostawa mediów (prąd, gaz, ciepła woda)	3
Turystyka i hotelarskie	3
Pralnicze	6
Remontowo- budowlane	48
Pocztowe	2
Komunikacyjne, transportowe	10
Mieszaniowe (najem, spółdzielnie)	8
Stolarka meblowa	12
Inne	12
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	515
Sprzęt AGD, RTV, narzędzia	103
Odzież i dodatki	34
Obuwie	129
Zakup samochodów i części sam.	37
Meble	32
Okna, drzwi	23
Aparaty telefoniczne i fotograficzne	38
Żywność	5

Sprzęt sportowy, turystyczny, rehabilitacyjny	18
Zakupy w internecie	28
Komputery i części	37
Zabawki	4
Sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa	18
Inne (kosmetyki, zwrot towaru po zakupie)	8
RAZEM	697

Forma i zakres pomocy udzielanej zgłaszającym się osobom były zróżnicowane. Pomoc Rzecznika polegała głównie na wyjaśnianiu konsumentom ich sytuacji prawnej, wskazaniu działań, jakie powinni podjąć w swoich sprawach a także informowaniu, jakie istotne elementy powinny znaleźć się w pisemnych wystąpieniach do przedsiębiorców. Często uzyskana informacja pozwalała konsumentom samodzielnie rozstrzygnąć konflikt z przedsiębiorcą. Rzecznik redagował również konsumentom stosowne pisma do przedsiębiorcy przywołując podstawy prawne uzasadniające słuszność roszczeń. Do Rzecznika zgłaszali się również konsumenci, którzy z racji swoich działań, zaniechań lub upływu czasu utracili przysługujące im uprawnienia z tytułu niezgodności towaru z umową czy też gwarancji. Działania Rzecznika ograniczały się wówczas do wskazania braku zasadności roszczenia z podaniem przyczyny tego stanu. Niestety często argumentacja Rzecznika nie zadawała skarżących, którzy uważali, iż niezależnie od obowiązującego prawa ich roszczenia powinny zostać zaspokojone.

Zgłaszane przez konsumentów problemy były bardzo różnej natury. Wiele dotyczyło odmowy przyjęcia reklamacji, odsyłania kupującego do gwaranta w celu rozpatrzenia reklamacji, narzucaniu przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji, nie przestrzeganie 14 dniowego terminu ustosunkowania się do żądań reklamacyjnych. Ponadto wielu sprzedawców chcąc uniknąć odpowiedzialności z tytułu niezgodności towaru z umową wywołuje po stronie konsumenta wrażenie, że jedynym przysługującym mu prawem do reklamacji jest gwarancja. Prowadzi to do wymuszania na konsumentach korzystania z procedury gwarancyjnej, która na ogół jest mniej korzystna od ustawowej odpowiedzialności sprzedawcy za sprzedany towar i utrudnia dochodzenie roszczeń.

Nieuczciwe praktyki sprzedawców dotyczyły również naruszania przez przedsiębiorców przepisów regulujących zawieranie umów poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Oferując zawarcie tego rodzaju umowy, sprzedawcy nie informowali konsumentów o przysługującym im prawie odstąpienia od umowy w okresie 10 dni oraz skutkach takiego odstąpienia.

W zakresie usług bankowych i finansowych konsumenci najczęściej kwestionowali sposób rozliczenia spłaty kredytu przez kredytodawców oraz wszczęcie postępowania windykacyjnego wobec poręczycieli, bez wcześniejszej informacji o powstałych zaległościach w spłacie narażając tym samym poręczycieli na spłatę znacznie większych kwot z tytułu odsetek karnych. Problemy konsumenckie mają swoje źródło głównie w niskiej świadomości, zabieganiu oraz nieporadności wobec rynku. Chodzi tu o sytuacje takie jak: nieznajomość umowy, nieumiejętność jej czytania, nieumiejętność zadbania o swoje sprawy.

W minionym roku do Rzecznika zwracali się również przedsiębiorcy z zapytaniami w zakresie obowiązujących przepisów oraz o udzielenie porady w załatwieniu konkretnej sprawy konsumenckiej. Tego rodzaju inicjatywa przedsiębiorców świadczy o coraz wyższym poziomie zainteresowania odpowiedzialnością wobec konsumentów, a tym samym poprawie

standardów prowadzonej działalności oraz kreowaniu pozytywnej opinii wśród konsumentów na rynku lokalnym.

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Rzecznik występował w **109 sprawach**. Strukturę prowadzonych przez Rzecznika spraw ilustruje poniższa tabela.:

Tabela nr2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów – struktura przedmiotu wystąpienia:

WYSZCZEGÓLNIENIE	OGÓŁEM
I. Usługi ogółem, w tym:	35
Bankowe, finansowe, ubezpieczeniowe	5
Motoryzacyjne -serwis	3
Telekomunikacyjne (TP S.A, operatorzy telefonii komórkowej, TV kablowa, TV satelitarna)	9
Dostawa mediów (prąd, gaz, ciepła woda)	1
Pralnicze	2
Remontowo- budowlane	12
Turystyczne	1
Mieszkańowe (najem, spółdzielnie)	-
Stolarka meblowa	2
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	74
Sprzęt AGD, RTV	11
Odzież	4
Obuwie	26
Zakup samochodów i części sam.	3
Meble	5
Okna, drzwi	3
Aparaty telefoniczne i fotograficzne	5
Żywność	-
Sprzęt sportowo-turystyczny, rehabilitacyjny	2
Sprzedaż komisowa	1
Komputery i części	3
Urządzenia i narzędzia	4
Inne	3
Sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa, internet	4
RAZEM	109

Sposobem działania w sytuacjach konfliktowych, których konsument nie był w stanie samodzielnie skutecznie rozwiązać, było podejmowanie przez Rzecznika interwencji, polegającej na pisemnym wystąpieniu na rzecz konsumenta do przedsiębiorcy z przedstawieniem stanowiska na podstawie obowiązującego stanu prawnego, w oparciu

o podane przez konsumenta okoliczności oraz przedłożone dokumenty. W zależności od rodzaju sprawy i zgromadzonego materiału, Rzecznik wskazywał przedsiębiorcy właściwy sposób załatwienia spornej sprawy i wnosił o jego realizację lub zwracał się do przedsiębiorcy o przedstawienie wyjaśnień wobec stawianych przez konsumentów zarzutów. Podejmowane interwencje prowadzone były wnikliwie, aż do wyczerpania wszystkich argumentów, którymi można podważyć stanowisko przedsiębiorcy. Polemiki i mediacje prowadzone z przedsiębiorcami są niekiedy długotrwałe i pracochłonne, ale zwykle owocują pozytywnym zakończeniem sprawy. Podejmowane były również działania mające na celu doprowadzenie do zwarcia ugody w wyniku mediacji.

W wyniku interwencji i mediacji Rzecznika konsumenci uzyskali:

- zwrot pieniędzy za towary niezgodne z umową,
- wymianę towarów na zgodne z umową,
- nieodpłatną naprawę towarów,
- przyspieszenie terminu usunięcia wad usługi,
- umorzenie kar pieniężnych.

Wobec przedsiębiorców, którzy ignorowali wystąpienie Rzecznika w sprawach konsumenckich, Rzecznik korzystając z nadanych mu uprawnień ustawą szczególną wszczynał działania, pozwalające na skierowanie wniosku o ukaranie karą grzywny, nakładaną przez Sąd Grodzki w wymiarze określonym w ustawie. W tym celu Rzecznik zwracał się o również pomoc w przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego do Policji, która z mocy prawa posiada wszelkie niezbędne uprawnienia do przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

Dochodzenie roszczeń konsumenckich na drodze sądowej.

Odnotowano:

- 5 spraw, w których został sporządzony pozew do sądu powszechnego,
- 1 sprawę, w której Rzecznik przygotował zawiadanie do próby ugodowej przed Sądem powszechnym,
- w 11 sprawach sporządzono wnioski-zapisy do rozstrzygnięcia przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki działający przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Olsztynie,
- w 3 sprawach skierowano wniosek o ukaranie do Sądu Grodzkiego z uwagi na brak udzielenia odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika.

Działania rzecznika w sprawach sądowych polegały głównie sporządzaniu pozwów do właściwych Sądów oraz na wstępowaniu do toczącego się postępowania za zgodą konsumenta. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Ostródzie, będzie działał w takim kierunku aby jak największa ilość spraw kończyła się ugodą.

Konsumentom, którzy decydowali się samodzielnie wystąpić z powództwem do sądu Rzecznik wyjaśniał obowiązujące przepisy, procedury, udzielał informacji o kosztach postępowania.

IV. Współdziałanie i współpraca z instytucjami i organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów.

W roku 2007 Rzecznik Konsumentów podejmował współpracę z:

- Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej w Olsztynie w zakresie wymiany informacji o przedsiębiorcach i nieprawidłowościach dotyczących ich działań oraz korzystał z listy rzeczoznawców do spraw jakości produktów i usług, prowadzonej przez WIIH. Rzecznik Konsumentów na bieżąco informuje w/w instytucje o skargach konsumentów na działalność placówek handlowych na terenie Powiatu Ostródzkiego, szczególnie tych wymagających przeprowadzenia kontroli przez inspektorów na miejscu zdarzenia;
- Urzędem Regulacji Energetyki, Północny Oddział Terenowy w Gdańsku. Współpraca miała charakter konsultacyjny w zakresie skarg osób fizycznych na działania przedsiębiorstw zajmujących się dostawą energii cieplnej i elektrycznej;
- Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, Delegaturą UOKiK w Bydgoszczy. Rzecznik współpracuje w przekazywaniu informacji o naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów. Na zaproszenie Prezesa UOKiK, Rzecznik uczestniczył w konferencjach, podczas których prezentowana była rola instytucji konsumenckich w rozwiązywaniu sporów konsumentów.
- Stowarzyszeniem „Pro Publico Bono” z Siedzibą w Nowym Mieście Lubawskim, w zakresie szerzenia edukacji konsumenckiej na terenie trzech powiatów: ostródzkiego, nowomiejskiego oraz iławskiego;
- Arbitrem Bankowym w Warszawie. Rzecznik Konsumentów zwracał się do Arbitra Bankowego w celu oceny stanu faktycznego sprawy konsumenckiej w oparciu o dokumentację będącą w posiadaniu banku.

V. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym.

Obserwuje się, że brak należytej wiedzy i świadomości prawnej jest jednym z największych zagrożeń dla polskiego konsumenta i świadczy o jego nieprzystosowaniu do gospodarki rynkowej. Będąc uczestnikiem rynku konsument nie rozumie reguł, które nim rządzą, nie potrafi dostrzec zagrożeń i jest nieporadny w kształtowaniu swojej pozycji w relacjach z przedsiębiorcami. W celu minimalizowania tych zjawisk Rzecznik realizował zadania w zakresie podnoszenia świadomości konsumenckiej uczestnicząc w szeregu spotkaniach z młodzieżą szkolną na terenie Powiatu Ostródzkiego -działając w porozumieniu z dyrektorami szkół oraz nauczycielami, przeprowadzono szereg prelekcji o tematyce konsumenckiej.

Również na łamach lokalnej prasy (Gazeta Ostródzka, Gazeta Morąska) ukazywały się wypowiedzi Rzecznika, będące komentarzem do problemów zgłaszanych przez konsumentów, wyjaśnianiu reguł postępowania przy składaniu reklamacji, wskazywanie podstawowych zasad ochrony prawnej konsumentów, przestrzeganiem przed niekorzystnymi zjawiskami pojawiającymi się na rynku.

Pomocnym również w szerzeniu edukacji konsumenckiej jest Internet, za pomocą którego Rzecznik kierował ostrzeżenia do konsumentów o nieuczciwych przedsiębiorcach (BIP oraz strona internetowa Starostwa Powiatowego w Ostródzie). Zamieszczone są tam także wzory pism procesowych, formularze zgłoszeń reklamacyjnych, wzory umów oraz praktyczne porady z wyjaśnieniem niektórych aspektów ustawy z dnia 27.07.2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego.

Wspólnie ze Stowarzyszeniem „Pro Publico Bono” z Nowego Miasta Lubawskiego przeprowadzono spotkania z konsumentami w miastach Ostróda, Iława oraz Nowe Miasto Lubawskie, których celem było przedstawienie praw przysługujących konsumentom oraz przybliżenie procedury sądowej w postępowaniu uproszczonym. Spotkania prowadzili;

przedstawiciel Federacji Konsumentów w Olsztynie, Prezes Stowarzyszenia, prawnicy oraz Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Ostródzie.

Udzielanie porad konsumentom i występowanie Rzecznika do przedsiębiorców na rzecz konsumentów stanowi kolejną formę edukacji, bowiem dokonując oceny konkretnego przypadku, Rzecznik wskazuje zarówno konsumentom jak i przedsiębiorcom właściwy sposób postępowania w danej sprawie.

Ważną funkcję w systemie informacji i edukacji spełniają też różnego rodzaju publikacje tj. ulotki, broszurki. Tego rodzaju materiały rzecznikowi dostarcza Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Stowarzyszenie Konsumentów Polskich w Warszawie. Ulotki i broszurki adresowane są do różnych grup społecznych i sukcesywnie są rozprowadzane wśród konsumentów.

VI. Podsumowanie.

Podejmowane w 2007 roku działania miały na celu eliminowanie niekorzystnych zjawisk, jakie występują na terenie Powiatu Ostródzkiego w relacjach konsument-przedsiębiorca. Spośród negatywnych zjawisk należy wymienić:

- nagminne nierespektowanie przez przedsiębiorców przepisów konsumenckich,
- ograniczanie odpowiedzialności względem konsumentów,
- utrwalanie niekorzystnej dla konsumentów interpretacji przepisów.

Świadczy to o popularności i skuteczności podejmowanych działań przez Rzecznika, a tym samym kreuje pozytywny wizerunek urzędu. Tak wyraźny wzrost spraw oznacza także, że jakość towarów i świadczonych usług przez producentów w dalszym ciągu nie jest zadowalająca. Sprawy, które wpłynęły do Rzecznika w zdecydowanej większości zakończyły się zgodnie z roszczeniami konsumentów w sposób polubowny.

Kolejny zatem rok pracy Rzecznika, to kontynuowanie dotychczasowych metod i form udzielania pomocy konsumentom. Wzrastające ciągle zainteresowanie pomocą ze strony Rzecznika świadczy o coraz większej skuteczności podejmowanych działań, a tym samym kreuje pozytywny wizerunek urzędu oraz wskazuje na coraz większą wiedzę odnośnie instytucji pomagających słabszym uczestnikom rynku. Zapewnienie efektywnego dochodzenia roszczeń będzie nadal realizowane poprzez podejmowanie interwencji na rzecz konsumentów oraz prowadzenie mediacji z przedsiębiorcami. W przypadku dochodzenia roszczeń na drodze sądowej preferowana będzie forma, wstępowania do toczących się postępowań, która będzie miała na celu przedstawianie sądowi poglądu Rzecznika na sprawę.

Sporządził:

Daniel Drobisz

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

w Ostródzie.