

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W 2005 r.

Zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów na podstawie przepisów ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2005 r. Nr 244 poz. 2080). Rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany Radzie Powiatu i ponosi przed nią odpowiedzialność. Usytuowanie organizacyjne Rzecznika określa statut lub regulamin powiatu. Zgodnie z art. 38 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Rzecznik do dnia 31 marca każdego roku przedkłada Radzie do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim. Następnie zatwierdzone przez Radę sprawozdanie przekazuje właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W okresie sprawozdawczym nastąpiła zamiana personalna na stanowisku Rzecznika. Do dnia 31 czerwca 2005 r. obowiązki pełnił Pan Jan Czubak. Uchwałą z dnia 24 czerwca 2005 r. Rady Powiatu w Szydłowcu Nr XXIII/178/2005. powołano Magdalenę Kisiel, która sporządziła sprawozdanie za 2005 r.

Do zadań Rzecznika należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa z dziedziny prawa konsumenckiego i udzielenie informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,

- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

W okresie sprawozdawczym w ramach zapewnienia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów udzielono 45 porad. W zakresie umów świadczenia usług ilość i rodzaj spraw kształtowała się następująco:

- telekomunikacyjne - 2,
- motoryzacyjne (serwis) - 1,
- fotograficzne - 1,
- inne: różne - 3.

W zakresie zawartych umów kupna - sprzedaży:

- sprzęt RTV i AGD - 3,
- sprzęt komputerowy - 1,
- obuwie - 4,
- materiały budowlane - 8,
- sprzęt sportowy - 1,
- sprzęt rehabilitacyjny - 1,
- telefony komórkowe - 5,
- inne: różne - 6.

Większość problemów z jakimi zgłaszali się konsumenci dotyczyło przede wszystkim braku zgodności towarów z umową, odmów przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego, uznania zasadnej reklamacji, niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań umownych.

W niektórych przypadkach pomoc ograniczała się do poinformowania o obowiązujących przepisach prawnych, pomocy przy wypełnianiu druków reklamacyjnych i zasad ich składania, bądź udzielaniu porady odnośnie sposobu postępowania w danej sprawie. Pomoc ta udzielana była telefonicznie, pocztą elektroniczną, bądź bezpośrednio osobom zgłaszającym się osobiście w godzinach pracy Starostwa Powiatowego w Szydłowcu.

W 2005 r. z pomocy Rzecznika skorzystało 45 osób przy 22 w 2004 r. Wzrost liczby osób zgłaszających się do Rzecznika jest efektem m.in. prowadzenia przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów akcji informacyjnej, jak również korzystania przez konsumentów ze stron internetowych urzędów.

Dziewięciokrotnie występowano do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw konsumentów, najczęściej z powodu sporów wynikających z wadliwych towarów i niewłaściwego świadczenia usług, niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań umownych. Niekiedy Rzecznik musiał wyjaśnić konsumentowi, że jego uprawnienia wygasły i nie ma podstaw prawnych do dochodzenia roszczeń. Niektórym skomplikowanym sprawom trzeba poświęcić dużo czasu, na przygotowanie wystąpień kierowanych do przedsiębiorców i innych instytucji lub konsultacji z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W 2005 r. nie wytaczano powództw na rzecz konsumentów, natomiast Rzecznik wstąpił do toczącego się już postępowania wytoczonego przez konsumenta (sprawa zakończona pozytywnym wyrokiem) oraz udzielił pomocy w sporządzeniu pozwu.

Rzecznik nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów, ponieważ nie było skarg z tego tytułu.

W ramach edukacji konsumenckiej Rzecznik zaprezentował problematykę konsumencką na łamach prasy lokalnej („Tygodnik Szydłowiecki”) poprzez

wyjaśnienie zasad postępowania przy składaniu reklamacji, a także propagował tę wiedzę wśród osób zgłaszających się po poradę czy informację.

W poprzednim roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów wyrażał opinię w trybie art. 22 a ust. 6 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym przy wydawaniu zezwolenia przez Urząd Marszałkowski na wykonywanie regularnych przewozów osób w transporcie drogowym.

W 2005 r. Rzecznik uczestniczył w jednym bezpłatnym szkoleniu zorganizowanym przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich.

Większość skarg składanych do Rzecznika jest zasadna. Przedsiębiorcy świadczący usługi wykonują je niestaranie lub nie dotrzymują ustalonych terminów wykonania zlecenia. Sporym problemem jest także niewiedza klientów na temat tego, czego mogą żądać z tytułu reklamacji.

SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW w Szydłowcu za 2005 r.

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

Przedmiot sprawy				Ogółem
	telefoniczne	osobiste	pisemne	
I. Usługi, w tym:				
bankowe				
ubezpieczeniowe				
systemy argentyńskie				
inne finansowe				
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	1		1	2
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)				
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)		1		1
turystyczne i hotelarskie				
pralnicze				
remontowo - budowlane				
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne				
transportowe				
kamieniarskie				
fotograficzne		1		1
krawieckie				
lokalowe				
Inne	2	1		3
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz				
sprzęt RTV i AGD	1	2		3
sprzęt komputerowy		1		1
odzież				
obuwie	2	2		4
samochody i akcesoria				
nieruchomości				
materiały budowlane	4	3	1	8
kosmetyki				
sprzęt sportowy		1		1
sprzęt rehabilitacyjny	1			1
art. spożywcze				
biżuteria				
zabawki				
zwierzęta				
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe	2	2	1	5
Inne	4	2		6
III. Umowy poza lokalem i na odległość				

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:				
bankowe				
ubezpieczeniowe				
systemy argentyńskie	1			1
inne finansowe				
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	1			1
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)				
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)				
turystyczne i hotelarskie				
pralnicze				
remontowo - budowlane				
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne				
transportowe				
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
lokalowe				
Inne				
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz				
sprzęt RTV i AGD				
sprzęt komputerowy	1	1		
odzież				
obuwie	3	3		
samochody i akcesoria				
nieruchomości				
materiały budowlane	2	2		
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny	1		1	
art. spożywcze				
bizuteria				
zabawki				
zwierzęta				
plyty CD, DVD				
telefony komórkowe				
Inne				
III. Umowy poza lokalem i na odległość				

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów:

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne (np. oddalone, nieuwzględnia- jące żądanie)		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług				
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	1			1
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług				
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	1			1
7.	Inne				
	RAZEM	2			2