

**Uchwała nr XVII/114/2008
Rady Powiatu Sztumskiego
z dnia 29 stycznia 2008 roku**

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

Na podstawie art. 12 pkt 11 ustawy z dnia 05 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz.1592 z późn. zm.) Rada Powiatu Sztumskiego uchwała, co następuje:

§ 1.

Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2007 roku, stanowiące załącznik Nr 1 do niniejszej uchwały.

§ 2.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Uzasadnienie

Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz.331 ze zm) zobligowała rzecznika konsumentów do przedłożenia Radzie Powiatu rocznego sprawozdania ze swej działalności w roku poprzednim i zatwierdzenia go przez Radę.

Sprawozdanie przedstawia usytuowanie, zakres jego kompetencji oraz realizację, tym samym przedstawia pełny obraz pracy rzecznika w roku 2007. Zatwierdzone przez Radę Powiatu sprawozdanie, rzecznik konsumentów przekazuje do 31 marca 2008 roku właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W przypadku Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Sztumie – Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów znajduje się w Gdańsku.

Wnosi się o podjęcie stosownej uchwały.

**SPRAWOZADNIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W SZTUMIE ZA ROK 2007**

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

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	Telefoniczna	Osobista	Pisemna	
I. Usługi w tym:	94	17	-	111
bankowe	8	-	-	8
finansowe	4	1	-	5
ubezpieczeniowe	6	2	-	8
systemy argentyńskie	-	-	-	-
telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa)	26	7	-	33
dostawa energii (prąd, gaz, ciepło, woda)	2	-	-	2
motoryzacyjne (serwis)	10	4	-	14
turystyczne i hotelarskie	5	-	-	5
krawieckie	5	-	-	5
remontowo budowlane	8	1	-	9
pralnicze	6	-	-	6
lokalowe	1	1	-	2
fryzjerskie	1	-	-	1
złotnicze	1	-	-	1
optyczne	3	-	-	3
pocztowe	4	1	-	5
szklarskie	1	-	-	1
inne: np. prawne możliwości złożenia reklamacji, różnica między rękojmią lub gwarancją a niezgodnością towaru z umową, itp.	3	-	-	3
II. Umowy sprzedaży, w tym:	111	34	-	145
wyposażenie wnętrz	17	3	-	20
sprzęt RTV i AGD	15	2	-	17
sprzęt komputerowy	19	3	-	22
odzież	3	1	-	4
obuwie	16	6	-	22
samochody	6	2	-	8
art. spożywcze	3	3	-	6
art. elektryczne	3	-	-	3
telefony komórkowe	1	3	-	4
inne: odstąpienia od umowy, reklamacji towaru niezgodnego z umową, wózki, plecaki, mat. budowlane	20	9	-	29
III> Umowy poza lokalem i na odległość	8	2	-	10

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

Przedmiot sprawy	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi ogółem, w tym:	7	4	2	1
bankowe	-	-	-	-
finansowe	-	-	-	-
ubezpieczeniowe	1	-	1	-
systemy argentyńskie	-	-	-	-
telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa)	2	1	-	1
dostawa energii (prąd, gaz, ciepło, woda)	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	2	2	-	-
turystyczne i hotelarskie	-	-	-	-
pralnicze	-	-	-	-
remontowo budowlane	-	-	-	-
inne:	2	1	1	-
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	22	19	3	-
wyposażenie wnętrz	5	4	1	-
sprzęt RTV i AGD	1	1	-	-
Sprzęt komputerowy	2	1	1	-
odzież	1	1	-	-
obuwie	6	6	-	-
samochody	-	-	-	-
telefony komórkowe	3	3	-	-
art. spożywcze	1	1	-	-
inne:	3	2	1	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	3	3	-	-

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów – struktura powództw

Lp	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		Pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji	5	-	-	5
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	1	-	-	1
3.	Przygotowanie konsumentom pozwów dot. reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	4	-	1	5
4.	Przygotowanie konsumentom pozwów dot. niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-
7.	Inne	1	-	-	1
	RAZEM	11	-	1	12

Część opisowa sprawozdania

Zgodnie z art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sztumie przedkłada sprawozdanie ze swej działalności w roku 2007.

I. Usytuowanie Rzecznika

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sztumie został powołany Uchwałą Nr II/10/2002 podjętą przez Osobę Pełniącą Funkcje Organów Powiatu działającą za Radę Powiatu z dnia 17 stycznia 2002 roku, pełniąc jednocześnie funkcję Naczelnika Wydziału Organizacji, Nadzoru i Spraw Obywatelskich w pełnym wymiarze czasu pracy. Rzecznik podległy jest Radzie Powiatu i Staroście. Wykonywane zadania, jak i czynności biurowe pełnione są jednoosobowo.

II. Zadania i kompetencje

Powiatowy Rzecznik Konsumentów działa m.in. w oparciu o:

1. Ustawę z dnia 16.04.1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.)
2. Ustawę z dnia 02.03.2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271)
3. Ustawę z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.)
4. Ustawę z dnia 05.07.2001 r. o cenach (Dz. U. Nr 97, poz. 1050)
5. Ustawę z dnia 27.07.2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu Cywilnego (Dz. U. Nr 41, poz. 1176)
6. Ustawę z dnia 20.07.2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 100, poz. 1081 ze zm.) itp.

Do ustawowych zadań rzecznika konsumentów w szczególności należy:

- 1/ zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów;
- 2/ wytaczanie powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumenta;
- 3/ możliwość udzielania obywatelom także w innych formach pomocy prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 4/ składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 5/ współdziałanie z właściwymi terytorialnie delegaturami UOKiK, jednostkami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- 6/ występowanie do Zarządu Powiatu z wnioskiem o zlecenie prowadzenia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego, działającym na obszarze powiatu organizacjom, do których zadań statutowych należy ochrona interesów konsumenta;
- 7/ możliwość żądania wszczęcia postępowania antymonopolowego;
- 8/ prawo występowania przeciwko czynom nieuczciwej konkurencji.

III. Realizacja zadań

Wyłącznym zleceniodawcą dla rzecznika są mieszkańcy powiatu, których prawa konsumenckie zostały naruszone.

W roku 2007 do rzecznika wpłynęły 303 sprawy o zróżnicowanej tematyce.

Sprawy różnią się tematycznie i trudno je jednoznacznie sklasyfikować, gdyż w niektórych sprawach rzecznik przekazuje jedynie informacje, pomaga przy sporządzaniu pism reklamacyjnych, pism przedstawiających stosowne oświadczenie w przedmiotowej sprawie. W niektórych natomiast prowadzi postępowanie wyjaśniające (telefonicznie, pisemnie oraz we współpracy z innymi urzędami). W sprawach, w których interweniuje, występuje do przedsiębiorcy o złożenie wyjaśnień lub zajęcie stanowiska w spornej sprawie. W przypadkach, w których stwierdza naruszenie prawa, wystosowuje pismo, w którym wskazuje naruszoną normę prawną i wzywa do naprawienia szkody oraz do stosowania obowiązujących przepisów prawa.

Prowadzone sprawy można podzielić następująco:

1. Ze względu na charakter pracy rzecznika:

- a/ w 213 sprawach rzecznik udzielił porad telefonicznych;
- b/ w 53 sprawach rzecznik udzielił porad prawnych, wyjaśniając stan prawny, udzielając niezbędnych informacji, pomocy przy sporządzaniu pism oraz dokumentów, wniosków;
- c/ w 32 sprawach rzecznik podjął interwencję występując do przedsiębiorców;
- d/ w 5 sprawach rzecznik podjął interwencję telefoniczną.

2. Ze względu na przedmiot spraw m.in.:

a/ 145 spraw dotyczyło trybu dochodzenia roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową, w tym:

- 20 wyposażenia wewnątrz;
- 17 sprzęt TRV i AGD;
- 22 – buty;
- 4 – odzież;
- 8 – samochody;
- 22 sprzęt komputerowy;
- 4 telefony komórkowe;
- 6 artykuły spożywcze (niezgodność ceny);
- 3 artykuły elektryczne;
- 29 – pozostałe (odstąpienie od umowy, reklamacja towaru niezgodnego z umową, wózki dziecięce, plecaki, ciśnieniomierze, materiały budowlane itp.);

b/ 111 spraw dotyczyło reklamacji towarów, zwrotu towarów, instrukcji obsługi, prawnych możliwości złożenia reklamacji, różnicy między rękojmią lub gwarancją a niezgodnością towaru z umową, terminów złożenia reklamacji itp.;

c/ 21 spraw dotyczyło dochodzenia roszczeń z tytułu gwarancji, w tym:

- 14 – motoryzacyjnych;
- 4 – sprzęt AGD;
- 3 – pozostałe (książki, itp);

d/ 8 spraw dotyczyło zawarcia ugody z bankiem na spłatę kredytu przeterminowanego ;

e/ 10 spraw dotyczyło umów zawieranych na odległość lub poza lokalem;

f/ 2 sprawy dotyczyły umów na dostawę energii cieplnej;

g/ 9 spraw dotyczyło prac remontowo budowlanych,

h/ 5 spraw dotyczyło usług krawieckich,

i/ 5 spraw dotyczyło windykacji roszczeń ,
j/ 33 sprawy dotyczyły odstąpienia od umowy z operatorami świadczącymi usługi telekomunikacyjne.

3. Podział ze względu na sposób załatwienia sprawy:

W 266 sprawach rzecznik służył poradą prawną informując, jakie uprawnienia posiada konsument, jak należy w danej sprawie postąpić, pomagał w opracowaniu wystąpienia do przedsiębiorcy lub sądu powszechnego. Były to sprawy, w których taka forma pomocy była skuteczna. Natomiast interwencję podjął w 37 sprawach i poniższa tabela przedstawia skuteczność pracy rzecznika w tych sprawach:

Wyszczególnienie	Ilość spraw ogółem	Sposób załatwienia			
		Pozytywnie	Konsument odstąpił od roszczenia	Skarga bezzasadna	W trakcie załatwienia
Interwencje telefoniczne	5	5	-	-	-
Gwarancja	6	4	-	2	-
Niezdgodność towaru z umową	14	11	1	1	1
Pozostałe	12	8	2	2	-
Podsumowanie	37	28	3	5	1

Z przedstawionych powyżej danych wynika, że skuteczność pracy rzecznika można ocenić na około 87%. Na sprawy, które nie są załatwiane na korzyść konsumenta składają się takie, w których konsument rezygnuje z dalszego dochodzenia roszczeń oraz skargi są bezzasadne. Z prośbą do rzecznika zwracają się również przedsiębiorcy, którym zgodnie z przepisami rzecznik powinien odmówić pomocy, jednak mając na względzie dobro konsumenta, rzecznik udziela porady i informuje o obowiązujących przepisach.

Każdą zasadną skargę staram się załatwić polubownie. Jednak, gdy zawiodą próby polubownego załatwienia sporu a konsument zdecydowany jest na dalsze dochodzenie sporu, pomagam napisać pozew do sądu powszechnego w postępowaniu uproszczonym.

W okresie sprawozdawczym nie występowałam z wnioskiem do sądu konsumenckiego, ponieważ konsumenci nie chcieli korzystać z tej formy dochodzenia roszczeń. W 6 sprawach skierowałam sprawę do sądu powszechnego zakończonych pozytywnie, a w 6 sprawach pomagałam konsumentom napisać pozwy.

W minionym roku uczestniczyłam w następujących szkoleniach:

- w Gdańsku nt. „Usług finansowych, kredytu konsumenckiego i nadmiernego zadłużenia”, które odbyło się w dniach 05-06.03. 2007 r.;
- w Gdańsku nt. handlu elektronicznego, które odbyło się w dniu 27.06.2007 r.;
- w Gdańsku nt. „Krajowej sieci ośrodków doradztwa finansowego i konsumenckiego”, które odbyło się w dniu 29.06.2007 r.

Ponadto brałam udział w szkoleniach organizowanych przez:

- Urząd Regulacji Energetyki Oddział Terenowy w Gdańsku dot. liberalizacji rynku energetycznego i gazu ,
- Telekomunikację Polską SA Pion Kontaktów z Klientami w Koszalinie dot. aktualnej oferty produktowo-usługowej zarówno TP jak i Orange oraz planowanych i wprowadzanych zmianach w sposobie obsługi klientów.