

**Uchwała Nr XXXVII/264/2006
Rady Powiatu w Kluczborku
z dnia 13 kwietnia 2006 r.**

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kluczborku w 2005 roku.

Na podstawie art. 38 ust.1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz.U. nr 244 z 2005 r. poz. 2080, Rada Powiatu w Kluczborku uchwala, co następuje :

§ 1

Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kluczborku w 2005 roku stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady

Maciej Mularczyk

SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W KLUCZBORKU ZA ROK 2005.

WSTĘP I UWAGI OGÓLNE O DZIAŁANOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W KLUCZBORKU W ROKU 2005 .

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kluczborku, powołany uchwałą Rady Powiatu w Kluczborku nr IV/16/98 z dnia 29.12.1998 r., łączy swoją funkcję ze stanowiskiem Sekretarza Powiatu.

Biuro rzecznika, w którym zatrudniona jest jedna osoba : inspektor do spraw ochrony konsumentów, zapewnia wykonywanie ustawowych zadań rzecznika konsumentów.

W ubiegłym roku rzecznik konsumentów uczestniczył w różnej formie (porady osobiste, telefoniczne, interwencje, przygotowanie dokumentów, mediacje, wszczęte postępowania) w 396 sprawach .

W porównaniu z rokiem 2004 odnotowano pewien spadek (o około 5%) ilości zgłaszanych skarg, co od około 2 lat stanowi pewną stałą tendencję.

Zmniejszyła się również znacznie (o około 51%) ilość spraw, w których rzecznik zmuszony był stosować wobec przedsiębiorców metody prawnej egzekucji uprawnień konsumentów.

Również ta tendencja występuje już od kilku lat, co zapewne jest skutkiem popularyzacji znajomości prawa konsumenckiego – zarówno wśród konsumentów jak i przedsiębiorców oraz pracowników zatrudnianych u tych przedsiębiorców.

I. REALIZACJA ZADAŃ WYNIKAJĄCYCH Z USTAWY Z DNIA 15.12.2000 R. O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW.

1. Bezpłatne poradnictwo konsumenckie i informacja prawna w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W okresie 2005 r. udzielono bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej dla konsumentów łącznie 367 osobom.

Pomoc ta miała charakter porady telefonicznej bądź też pomocy bezpośredniej w biurze rzecznika , niekiedy polegała na przygotowaniu dokumentów (zgłoszenia reklamacji, wezwania do przedsiębiorców, pozwuy itp.) dla konsumentów decydujących się na dochodzenie swoich roszczeń – w sposób bardziej lub mniej samodzielny.

Problematyka spraw, z jakimi zgłaszali się do rzecznika konsumenci dotyczyła zagadnień związanych z powszechnym obrotem towarów i usług: od spraw dotyczących naruszenia przez przedsiębiorców procedury przyjmowania reklamacji wadliwych towarów po wszczynanie postępowania sądowego dla dochodzenia roszczeń .

Podobnie jak w roku 2004 oraz latach poprzednich, najczęściej zgłaszano skargi dotyczące wad obuwia oraz jakości i montażu stolarki budowlanej.

Zniknęły prawie zupełnie skargi dotyczące tzw. spółek „ argentyńskich”, co zapewne stanowi przejaw prawidłowego działania wprowadzonych w połowie 2004 r. nowych przepisów dotyczących systemu argentyńskiego.

Jednostkowo zgłaszano skargi dotyczące wykonania umowy przewozu osób drogą lotniczą, usług edukacyjnych oraz wykonania zobowiązań z tytułu udzielonej gwarancji.

Przykładowo :

- skarga na przewoźnika lotniczego LOT S.A. w Warszawie, który niecałkowicie wykonał umowę o przewóz osób na trasie Toronto – Wrocław.
Przewoźnik ten dostarczył drogą lotniczą pasażerów do Warszawy, a dalszą część przewozu na trasie Warszawa- Wrocław wykonał drogą lądową: autobusem.
Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego z 2004 r., przewoźnik lotniczy, odwołujący przewozy pasażerskie w terminie krótszym, niż 7 dni od daty planowanego przewozu, zobowiązany jest zapłacić pokrzywdzonym z tego powodu pasażerom karę w wysokości 500 Euro dla każdego pokrzywdzonego.
Przeprowadzona przez rzecznika mediacja nie doprowadziła do zaspokojenia roszczeń pokrzywdzonych , więc obecnie przygotowany jest przeciwko PLL LOT pozew sądowy.
- Skarga konsumenta na sposób wykonania zobowiązań z tytułu udzielonej gwarancji na motorower.
Motorower ten- przekazany do naprawy gwarancyjnej w lipcu 2005r., skutecznie naprawiony został dopiero w lutym 2006 r, ponieważ konsument przy każdej próbie odebrania tego motoroweru z naprawy gwarancyjnej, stwierdzał nieskuteczność wykonanej naprawy.
Dopiero wynegocjowana przez rzecznika wymiana praktycznie całego silnika tego motoroweru spowodowała wyeliminowanie reklamowanych usterek.
Strukturę porad udzielonych konsumentom w okresie 2005 r. ilustruje zamieszczona poniżej tabela :

Wyszczególnienie	Ogółem	Porady telefoniczne	Pomoc bezpośrednio w biurze rzecznika
I. Usługi, w tym:			
bankowe,	12	3	9
finansowe,	18	5	13
ubezpieczeniowe,	2	1	1
systemy argentyńskie,	1	-	1
telekomunikacyjne (operatorzy,TV kablowa),	32	6	26
informatyczne,	7	1	6
motoryzacyjne (serwis),	4	-	4
transportowe,	1	-	1
pralnicze,	7	2	5
remontowo-budowlane,	33	5	27
inne	12	6	6
Usługi ogółem:	129	29	100
II . umowy sprzedaży ogółem	238	59	179
Artykuły gospodarstwa domowego,	23	8	15
sprzęt RTV,	14	7	7
Artykuły spożywcze,	3	1	2
Odzież, obuwie	103	32	71
Inne, w tym:			

Pomoc w sporządzeniu wezwań i pozwów,	46	-	46
Formularze sądowe,	12	-	12
Meble,	4	1	3
Artykuły wyposażenia wnętrz,	9	4	5
Telefony komórkowe,	16	6	10
III. umowy poza lokalem i na odległość	8	-	8
Razem :	367	88	279

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

Zakres skarg, w których rzecznik podjął postępowanie na wniosek konsumentów – w sprawach ochrony ich praw i interesów, w znacznej mierze pokrywała się ze strukturą udzielanych porad.

Tradycyjnie już, również w tej sferze działalności rzecznika dominowały interwencje i wystąpienia do przedsiębiorców dotyczące niewłaściwej jakości sprzedawanego obuwia oraz niewykonania bądź też wykonania usług remontowo-budowlanych w sposób niezgodny z umową zawartą z przedsiębiorcą.

Istotną ilościowo grupę spraw stanowiły skargi na Telekomunikację Polską S.A. – jako operatora internetowego, który w okresie 2004 r. wprowadził na rynek promocyjną usługę NEOSTRADA.

Umowy promocyjne zawierane były z konsumentami na okres 1 roku, a następnie miały się przekształcać w umowy zawarte na czas nieokreślony, co następowało około lipca – sierpnia 2005 r.

Telekomunikacja Polska S.A. nie poinformowała jednakże konsumentów przy zawieraniu umów promocyjnych, że opłaty za internet po wygaśnięciu umów promocyjnych będą prawie dwukrotnie wyższe, co więcej nie dostarczała konsumentom dokumentów, których odbiór poświadczali oni przy podpisaniu umów (regulaminów, cenników usług itp.).

Sprawy tego rodzaju skierowane zostaną przez rzecznika do Sądu Polubownego przy Urzędzie Regulacji Telekomunikacji – z wnioskiem o ich rozpoznanie.

Wystąpienia te miały zróżnicowane formy, uzależnione od szeregu czynników: uzasadnienia i udokumentowania przez konsumenta jego roszczeń, postawy przedsiębiorcy i jego woli polubownego zakończenia zaistniałego sporu itd.

Rzecznik , kierując się w swoich działaniach priorytetem polubownego rozstrzygnięcia zaistniałych sporów pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami, prowadził każdorazowo działania mediacyjne tak długo, aż postawa przedsiębiorcy nie stwarzała pewności, że dalsze kontynuowanie polubownej drogi zaspokojenia słusznych i udokumentowanych roszczeń konsumenta nie odniesie żadnych pozytywnych skutków, lecz może wręcz narazić jego interes na szkodę.

Rzecznik konsumentów starając się popularyzować znajomość prawa konsumenckiego wśród przedsiębiorców, kontynuował w minionym roku popularyzację wśród przedsiębiorców (głównie handlowców) wiedzy o obowiązujących w tym zakresie przepisach prawa, przekazując im komplet aktów prawnych oraz służąc materiałami dotyczącymi wykładni tych norm .

Z ogólnej liczby 29 spraw, w których podjęte zostało przez rzecznika postępowanie w różnej formie, 20 spraw zostało zakończonych pozytywnie, w tym w 5 sprawach czynności podjęte przez rzecznika miały charakter zapobiegawczy (ich celem była ochrona konsumentów przed skierowanymi wobec nich nieuzasadnionymi roszczeniami firm windykacyjnych handlujących długami), natomiast w przypadku pozostałych 9 spraw postępowanie jest nadal kontynuowane.

Zamieszczona poniżej tabela ukazuje strukturę przedmiotową spraw, w których rzecznik konsumentów podejmował wystąpienia do przedsiębiorców dla ochrony praw i interesów konsumentów.

Wyszczególnienie	Wystąpienia do przedsiębiorców - ogółem	Załatwione pozytywnie	Załatwione negatywnie	Sprawa w toku
Usługi ogółem W tym :	28	19	-	9
Finansowe,	5	5	-	-
Systemy argentyńskie,	1	-	-	1
Telekomunikacja (operatorzy, TV kablowa),	11	4	-	7
motoryzacyjne (serwis)	1	1	-	-
edukacyjne,	1	1	-	-
remontowo-budowlane	7	7	-	-
transportowe,	2	1	-	1
II umowy sprzedaży ogółem : W tym:	1	1	-	-
Wyposażenie wnętrz (AGD, RTV),	-	-	-	-
Odzież,	1	1	-	-
Obuwie,	-	-	-	-
Meble,	-	-	-	-
Art. motoryzacyjne,	-	-	-	-
III. umowy poza lokalem i na odległość	-	-	-	-
Razem	29	20	-	9

Z porównania zestawień spraw prowadzonych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kluczborku z lat 2004 i 2005 wynika, że w minionym roku zdecydowanie zmalała liczba wystąpień rzecznika do przedsiębiorców, a w niektórych kategoriach potrzeby takie w ogóle nie wystąpiły.

Zmalała znacznie ilość koniecznych interwencji w zakresie wykonywania uprawnień konsumentów wynikających z zawartych umów sprzedaży oraz dotyczących systemów argentyńskich.

Nie wystąpiły również skargi dotyczące niewłaściwej jakości żywności, co może wydawać się paradoksalne, gdyż to przecież żywność jest najpowszechniej kupowanym towarem.

Zdaniem rzecznika, brak skarg dotyczących jakości artykułów żywnościowych nie jest skutkiem wysokiej jakości tych towarów, lecz wynika z niechęci konsumentów do

podejmowania drogi skargowej dla dochodzenia roszczeń wobec niewielkiej wartości materialnej wadliwych produktów.

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

W okresie 2005 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kluczborku nie wytaczał powództw przeciwko przedsiębiorcom o ochronę praw i interesów konsumentów, ponieważ żadna z prowadzonych przez niego spraw nie uzasadniała podjęcia takich działań.

Uczestniczył on natomiast w różnej formie w 46 sprawach wynikłych z powództw wytoczonych przez konsumentów.

Pomoc ta była bardzo różnorodna: od przygotowania powództwa wraz z materiałem procesowym aż do pomocy prawnej podczas rozpraw i prowadzenia korespondencji procesowej.

Ponadto w 6 sprawach zgłoszonych jako skargi konsumenckie, rzecznik dopatrując się naruszenia norm prawa karnego sporządził doniesienia do właściwej miejscowo prokuratury rejonowej (Sprawy dotyczyły wyłudzenia zaliczek na poczet wykonania usług remontowo-budowlanych).

Należy nadmienić, że w bieżącym roku- w związku ze zmianami kodeksu postępowania cywilnego, występowanie rzeczników konsumentów do sądów w sprawach konsumenckich będzie znacznie bardziej utrudnione: o ile dotychczas rzecznicy zwolnieni byli od obowiązku ponoszenia kosztów i opłat sądowych, obecnie zobowiązani są do ponoszenia tych kosztów w takiej proporcji, w jakiej obciążani są nimi zastępowani w procesie konsumenci.

Spowodować to może bardzo znaczny wzrost kosztów działalności Powiatowych Rzeczników Konsumentów, a w efekcie- ograniczenie ich możliwości ochrony praw konsumentów.

3. Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów.

- a) Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie składał w okresie 2005r. wniosków do Delegatury UOKiK w Katowicach o wszczęcie postępowania wyjaśniającego sprawie stosowania niedozwolonych praktyk monopolistycznych przez przedsiębiorców, gdyż nie wpłynęła w tym czasie żadna skarga dotycząca tego rodzaju praktyk.
- b) Współpraca z Inspekcją Handlową ograniczała się do wnioskowania przez rzecznika o sporządzenie na prośbę rzecznika opinii o zasadności roszczeń konsumenta – na podstawie przekazanych do oceny reklamowanych towarów.

Ponadto w ubiegłym roku rzecznik przyjął do prowadzenia 4 sprawy konsumenckie skierowane do niego przez Opolskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej.

Wszystkie te sprawy zakończone zostały pozytywnie.

4. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W minionym roku rzecznik przeprowadził w szkołach ponadgimnazjalnych znajdujących się na terenie powiatu kluczborskiego 4 spotkania o charakterze edukacyjno-informacyjnym z młodzieżą tych szkół.

Tematykę tych spotkań starano się skorelować zarówno z potrzebami edukacyjnymi młodzieży (sygnalizowanymi przez nauczycieli), jak też z kierunkiem jej kształcenia- stąd

inny był zakres i temat spotkań np. z przyszłymi sprzedawcami, a inny z młodymi ludźmi z ostatnich klas technikum mechanicznego.

Dla spopularyzowania wśród konsumentów i przedsiębiorców wiedzy o prawach konsumenta, rzecznik udzielił w minionym roku 5 mini wywiadów do NTO.

Wystąpienia te zazwyczaj miały charakter doraźnego komentarza ilustrującego działalność interwencyjną dziennikarzy tej gazety – wynikającą ze skarg czytelników.

II. WYKONYWANIE INNYCH ZADAŃ OKREŚLONYCH W PRZEPISACH ODREBNYCH .

W okresie 2005 r. do rzecznika konsumentów nie wpłynęła żadna skarga dotycząca czynów nieuczciwej konkurencji.

Nie zgłoszono również skarg dotyczących naruszenia uprawnień konsumentów wynikających z ustawy z dnia 2.03.2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Wydaje się, że ma to ścisły związek ze znacznym ograniczeniem działalności przez spółki kapitałowe zajmujące się tzw. kredytami argentyńskimi, gdyż zdecydowana większość naruszenia przepisów tej ustawy w minionych latach dokonywania była właśnie przez takie spółki.

Kluczbork, dnia 10 marca 2006 r.