

Uchwała Nr V/41/ 2003  
Rady Powiatu w Kluczborku  
z dnia 27 marca 2003 r.

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kluczborku w 2002 roku

Na podstawie art.38 ust.1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów ( Dz.U. nr 122 z 2000 r. poz. 1319 z późn. zm. ) Rada Powiatu w Kluczborku uchwala, co następuje :

§ 1

Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kluczborku w 2002 roku stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady

Maciej Mularczyk

Załącznik Nr 1  
do uchwały Nr V/41/2003  
z dnia 27 marca 2003r.

## SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW KLUCZBORKU ZA ROK 2002.

### **WSTĘP I UWAGI OGÓLNE O DZIAŁANOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W KLUCZBORKU W ROKU 2002 .**

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 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 ponad 450 sprawach .

W porównaniu z rokiem 2001 odnotowano wzrost zgłaszanych skarg i wniosków o około 18 % .

#### **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 2002 r. udzielono bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej dla konsumentów łącznie 368 osobom.

Pomoc ta miała charakter porady telefonicznej bądź też pomocy bezpośredniej w biurze rzecznika , niekiedy polegała na przygotowaniu dokumentów ( zgłoszenia reklamacji, wezwania do przedsiębiorców, pozwy itp.) dla konsumentów decydujących się na dochodzenie swoich roszczeń bez udziału rzecznika w prowadzonym postępowaniu. .

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 2001 najczęściej zgłaszano skargi dotyczące wad obuwia oraz jakości i montażu stolarki budowlanej .

Jednostkowo zgłaszano skargi dotyczące dostawy energii cieplnej (wygórowane stawki cenowe za dostarczane ciepło), usług transportowych czy medycznych.

Przykładowo :

- skarga na przewoźnika publicznego (PPKS w Kluczborku), który wycofał z przyczyn ekonomicznych w okresie jesienno-zimowym jedyny autobus umożliwiający mieszkańcom wsi w północno-wschodniej części powiatu dojazd do pracy w godzinach wczesnorannych .

Przeprowadzona przez rzecznika mediacja spowodowała, że przewoźnik odstąpił od likwidacji tej linii autobusowej.

- porada udzielona konsumentowi o trybie składania reklamacji w sprawie niewłaściwej jakości oleju opałowego dostarczonego przez dystrybutora paliw płynnych, co spowodowało - zdaniem konsumenta, awarię pieca c.o.

Strukturę porad udzielonych konsumentom w okresie 2002 r. ilustruje zamieszczona poniżej tabela :

Wyszczególnienie	Ogółem	Porady telefoniczne	Pomoc bezpośrednio w biurze rzecznika
<b>I. Usługi, w tym:</b>			
bankowe,	12	3	9
finansowe,	14	4	10
ubezpieczeniowe,	6	2	4
systemy argentyńskie,	1	1	-
telekomunikacyjne			
(operatorzy, TV kablowa),	16	6	10
dostawa energii,	2	1	1
informatyczne,	7	4	3
motoryzacyjne (serwis),	13	5	8
transportowe,	1	-	1
turystyczne i hotelarskie,	-	-	-
medyczne,	1	-	1
pralnicze,	1	1	-
remontowo-budowlane ,	27	9	18
<b>Usługi ogółem:</b>	101	36	65
<b>II . umowy sprzedaży ogółem</b>	267	88	179
Artykuły gospodarstwa domowego,	16	7	9
sprzęt RTV	7	2	5
Artykuły spożywcze	4	1	3
Odzież, obuwie	156	55	101
Inne, w tym:			
Pomoc w sporządzeniu wezwań i pozwów,	14	-	14
Formularze sądowe,	11	-	11
Meble,	20	6	14
Artykuły wyposażenia wnętrz,	14	3	11
Telefony komórkowe,	16	11	5
Opakowania szklane,	5	3	2
<b>III. umowy poza lokalem i na odległość</b>	4	3	1

Razem :

368

124

244

## **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.

Również w tej sferze działalności rzecznika dominowały interwencje i wystąpienia do przedsiębiorców dotyczące niewłaściwej jakości sprzedawanego obuwia oraz niewykonania bądź też wadliwego wykonania usług remontowo-budowlanych.

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.

W tym miejscu należy zauważyć, że znaczny odsetek skarg konsumenckich na naruszanie przez przedsiębiorców praw i interesów konsumentów znajdował swoją przyczynę w braku wiedzy przedsiębiorców o obowiązujących przepisach prawa .

Z powodu tej niewiedzy dość często zdarzało się, że przedsiębiorcy – pozostając w błędzie co do prawa, bez złej woli odmawiali konsumentom zaspokojenia ich słusznych roszczeń.

Rzecznik konsumentów starając się zapobiegać tego typu sytuacjom podjął inicjatywę popularyzacji wśród przedsiębiorców ( głównie handlowców) wiedzy o obowiązujących w tym zakresie przepisach prawa udostępniając im komplet aktów prawnych oraz służąc materiałami dotyczącymi wykładni tych norm .

Ponieważ na terenie powiatu kluczborskiego nie działa żadna organizacja samorządu handlowców, działania informacyjne prowadzone były przez rzecznika indywidualnie wobec każdego z zainteresowanych- zazwyczaj przy okazji kontaktów związanych ze skargami zgłaszanymi przez konsumentów.

Jako kontynuację działań polubownych, w sprawach wymagających arbitrażu osoby trzeciej, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kluczborku skierował w okresie 2002 r. 10 wniosków do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego .

Ze złożonych wniosków na korzyść konsumentów rozpatrzone zostały 4 sprawy, 1 wniosek rozpatrzono na niekorzyść wnioskodawcy, natomiast w pozostałych 5 sprawach pozwany przedsiębiorca odmówił zgody na polubowne rozstrzygnięcie sporu.

Z ogólnej liczby 85 spraw ,w których podjęte zostało przez rzecznika postępowanie w różnej formie , 61 spraw zostało zakończonych pozytywnie, w 11 sprawach konsumenci odstąpili od zgłoszonych roszczeń bądź uznano te roszczenia za niezasadne, natomiast w przypadku 13 spraw postępowanie jest 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
<b>Usługi ogółem</b>	32	21	3	8
W tym :				
Bankowe,	2	2	-	-
Finansowe,	2	2	-	-
Ubezpieczeniowe,	2	2	-	-
Systemy argentyńskie,	2	-	-	2
Telekomunikacja	3	2	1	-
( operatorzy,TV kablowa),				
dostawa energii,	1	-	-	1
motoryzacyjne (serwis)	1	1	-	-
turystyczne ,	1	-	-	1
pralnicze,	2	1	1	-
remontowo-budowlane	14	10	-	4
medyczne,	1	1	-	-
windykacyjne.	1	-	1	-
<b>II umowy sprzedaży ogółem :</b>	50	38	8	4
W tym:				
Wyposażenie wnętrz (AGD,RTV),	4	3	1	-
Odzież,	2	1	1	-
Obuwie,	41	32	6	3
Meble,	2	1	-	1
Art. motoryzacyjne,	1	1	-	-
<b>III. umowy poza lokalem i na odległość</b>	3	2	-	1
<b>Razem</b>	85	61	11	13

W powyższym zestawieniu zauważyć można, że bardzo niewiele skarg dotyczyło np. handlu artykułami spożywczymi, usług turystycznych czy też nieprawidłowości dotyczących zawierania i wykonywania umów zawieranych na odległość bądź poza lokalem przedsiębiorstwa.

Wydaje się, że tak mała ilość skarg w tych sferach obrotu towarowego i usług nie świadczy o satysfakcjonującej przeciętnego konsumenta jakości tych towarów i usług, lecz wynika – jak w przypadku żywności, z niechęci konsumentów do podejmowania drogi skargowej dla dochodzenia roszczeń wobec niewielkiej wartości materialnej wadliwych produktów, bądź ( w przypadku usług turystycznych ) – nie identyfikowania ich ze sprawami wchodzącymi w zakres kompetencji rzecznika.

### 3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

Rzecznik konsumentów kierując się w każdej sprawie wolą polubownego działania dla ochrony praw i interesów konsumentów podejmował drogę sądowego dochodzenia ich roszczeń tylko w sprawach, kiedy roszczenia te były udokumentowane w sposób bezspornie wykazujący ich zasadność przy jednoczesnej niemożności ich zaspokojenia drogą polubowną.

W roku 2001 wytoczonych zostało 10 powództw cywilnych, w których rzecznik występował na rzecz konsumentów w powództwach indywidualnych.

Wyrokiem korzystnym dla konsumentów zakończonych zostało 8 spraw, 2 powództwa nie zostały dotychczas rozpatrzone przez sąd.

Wszystkie powództwa dotyczyły spraw indywidualnych.

Ponadto w 3 sprawach zgłoszonych jako skargi konsumentki, rzecznik dopatrując się naruszenia norm prawa karnego sporządził doniesienia do właściwej miejscowo prokuratury rejonowej (Sprawy dotyczyły wyłudzenia kredytu przez przedsiębiorcę, kradzieży materiałów budowlanych na szkodę konsumentki oraz umowy zawartej na odległość wykazującej zamiar świadomego wyłudzenia pieniędzy).

Złożone do sądów powództwa dotyczyły: egzekucji uprawnień konsumentów dotyczących reklamacji i gwarancji towarów użytkowych, niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań umownych przez przedsiębiorców oraz naruszenia praw konsumentki przy odstąpieniu od umowy zawartej z przedsiębiorcą poza lokalem przedsiębiorstwa.

Poniżej przedstawiono strukturę powództw na rzecz konsumentów wytoczonych przez rzecznika w 2002 r.

#### 1. Powództwa dotyczące reklamacji i gwarancji towarów użytkowych (przykładowo):

- a) powództwo wniesione przeciwko sprzedawcy wadliwego obuwia, który pomimo przedłożenia przez rzecznika opinii sporządzonej przez niezależnego rzeczoznawcę odmawiał uporczywie wykonania obowiązków wynikających z rękojmi za wady sprzedanego towaru.

Uzyskano prawomocny tytuł wykonawczy – nakaz zapłaty wraz z klauzulą wykonalności oraz wezwano dłużnika do zapłaty zasądzonej kwoty – wraz z kosztami procesowymi terminie natychmiastowym.

- b) Powództwo wniesione przeciwko sprzedawcy sprzętu ogrodowego, odmawiającego zaspokojenia roszczeń konsumenta z rękojmi za wady tego urządzenia.

Uzyskano nakaz zapłaty zasądzający na rzecz konsumenta zwrot zapłaconej ceny wraz z kosztami procesowymi, jednakże nie jest możliwa egzekucja tego orzeczenia sądowego, gdyż pozwany w międzyczasie zmarł.

#### 2. Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług.

- a) Powództwo przeciwko firmie budowlanej o wykonanie naprawy wadliwie wykonanych prac tynkarskich.

Uzyskano prawomocny tytuł wykonawczy (wyrok zaoczny z klauzulą wykonalności), który – po bezskutecznym wezwaniu pozwanych do wykonania tego wyroku, przekazany zostanie do egzekucji sądowej (na życzenie konsumentki wykonanie wyroku wstrzymano do wiosny – ze względu na niemożność wykonania tych napraw w okresie zimowym).

- b) Powództwo przeciwko firmie produkującej okna PCV nie wykonującej zamówień pomimo pobrania od konsumentów zaliczki.

Konsument rozwiązał z pozwaną firmą umowę za jej zgodą, natomiast pomimo kolejnych wezwań do zwrotu zapłaconej zaliczki, nie mógł odzyskać pieniędzy.

Uzyskano nakaz zapłaty zasądzający na rzecz konsumenta roszczenie zgodnie ze złożonym powództwem.

Nakaz nie jest prawomocny.

### 3. Inne powództwa.

- a) Powództwo przeciwko przedsiębiorcy działającemu poza lokalem przedsiębiorstwa i oferującemu konsumentom wykonanie ocieplenia drzwi oraz wymiany zamków na tzw. antywłamaniowe, który po dozwolonym przez prawo odstąpieniu przez konsumentkę od zawartej umowy odmawiał zwrotu otrzymanej zaliczki – pomimo kolejnych wezwań. Uzyskano nakaz zapłaty – zgodnie ze złożonym powództwem. Nakaz ten nie jest jeszcze prawomocny.

### 4. 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 2002 r. 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 głównie do wnioskowania przez rzecznika o rozpatrzenie przez Stały Polubowny Sąd Konsumentki działający przy Opolskim Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Opolu skarg konsumentów na działalność przedsiębiorców ( sprawy o wykonanie zobowiązań sprzedawcy z tytułu rękojmi lub udzielonej gwarancji). Ponadto Inspekcja Handlowa w Opolu sporządzała na prośbę rzecznika opinie o zasadności roszczeń konsumenta – na podstawie przekazanych do oceny reklamowanych towarów.

Podkreślić należy, że Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kluczborku jest jednym z sygnatariuszy umowy trójstronnej powołującej do działania Stały Polubowny Sąd Konsumentki przy WIIH w Opolu .

Umowa ta została podpisana w siedzibie Opolskiego Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Opolu w dniu 17.01.2002 r.

W minionym roku Inspekcja Handlowa na wniosek rzecznika przeprowadziła 1 kontrolę w zakładzie mechaniki pojazdowej – w związku ze złożonym przez konsumenta doniesieniem prowadzeniu przez tego przedsiębiorcę zakładu bez wymaganego zgłoszenia do gminy oraz działania na szkodę konsumentów.

Przeprowadzona kontrola częściowo potwierdziła zarzuty zawarte w doniesieniu.

### 5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W minionym roku rzecznik zrezygnował z prowadzenia w szkołach ponadgimnazjalnych znajdujących się na terenie powiatu kluczborskiego działalności o charakterze edukacyjno-informacyjnym.



Decyzja ta podyktowana była przeprowadzonymi przez ustawodawcę zmianami legislacyjnymi : uchwaleniem w dniu 27.07.2002 r. ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie przepisów Kodeksu cywilnego , która weszła w życie z dniem 1.01.2002 r.

Ze względu na diametralnie różne uregulowania prawne obowiązujące do 31.12.2002 r. oraz po tej dacie, zrezygnowano z działań edukacyjnych, aby nie spowodować „ zamieszania ” w świadomości prawnej młodych ludzi.

Działania te podjęte zostaną w II kwartale 2003 roku.

Dla spopularyzowania wśród konsumentów i przedsiębiorców wiedzy o prawach konsumenta, rzecznik udzielił w minionym roku 2 miniwywiadów do NTO oraz 1 wywiadu dla Radia Opole- rozgłośni w Kluczborku.

Podobnie jak w roku 2001, po każdej publikacji prasowej następował gwałtowny wzrost ilościowy zgłaszanych do rzecznika skarg.

## **II. WYKONYWANIE INNYCH ZADAŃ OKREŚLONYCH W PRZEPISACH ODREBNYCH .**

1) Skargi dotyczące czynów nieuczciwej konkurencji stanowiły niewielki margines ogółu skarg zgłaszanych przez konsumentów do rzecznika. Łącznie w ubiegłym roku zgłoszone zostały 3 takie skargi .Wszystkie zostały załatwione pozytywnie dla konsumentów. Dotyczyły uciążliwej reklamy polegającej na przesyłaniu drogą pocztową przez przedsiębiorcę bez wcześniejszego zamówienia towarów ( sztucznej biżuterii, poradników ), a następnie żądania od konsumentów zapłaty za te towary.

Po odesłaniu do sprzedawcy nie zamówionych towarów oraz pisemnym wystąpieniu rzecznika wzywającym – pod rygorem poinformowania Głównego Inspektora Ochrony Danych Osobowych o naruszeniu obowiązującego prawa poprzez wykorzystywanie bez zgody konsumenta jego danych, do zaprzestania nadsyłania tych materiałów, przedsiębiorcy zaniechali tej praktyki.

2) W minionym roku do rzecznika konsumentów wpłynęły 3 sprawy dotyczące uprawnień konsumentów wynikających z ustawy z dnia 2.03.2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Jedna ze spraw, opisana szerzej w punkcie 3 ppkt 3a znalazła swój finał w sądzie, który zasądził na rzecz konsumentki roszczenia podniesione w pozwie.

Pozostałe 2 sprawy dotyczyły stosowania przez przedsiębiorców w umowach z konsumentami tzw. klauzul niedozwolonych, zakazanych z mocy ustawy w tego typu umowach .

Cechą charakterystyczną tych spraw jest postawa przedsiębiorców stosujących w umowach klauzule niedozwolone: pomimo występowania do nich przez rzecznika o zaprzestanie takich działań, podtrzymują oni swoje stanowisko i odmawiają konsumentom zwrotu świadczeń przy odstąpieniu od zawartych umów .

Z tej przyczyny ( gromadzenie materiału dowodowego do pozwu, przedłużająca się korespondencja z przedsiębiorcą) sprawy te są długotrwałe.

Wszystkie dotyczą jednej ze spółek prawa handlowego zajmującej się sprzedażą samochodów w systemie argentyńskim.



Kluczbork, dnia 3 marca 2003 r.