

Uchwała Nr XXIII/125/2008
Rady Powiatu w Kluczborku
z dnia 23 kwietnia 2008 r.

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

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

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

§ 2. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady

Mariusz Pieńkowski

SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W KLUCZBORKU ZA ROK 2007.

WSTĘP I UWAGI OGÓLNE O DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W KLUCZBORKU W ROKU 2007.

W okresie roku 2007 w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów nastąpiła reorganizacja: w dniu 26.04.2007r. uchwałą Rady Powiatu w Kluczborku nr XI/59/2007 na stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kluczborku powołano z dniem 1.05.2007r. Janusza Kuliberdę- dotychczasowego inspektora d.s. ochrony konsumentów w Biurze Rzecznika.

Rzecznik wykonuje swoje obowiązki jednoosobowo, jednakże struktura taka jest wystarczającą dla wykonywania zadań rzecznika konsumentów określonych w ustawie z dnia 16.02.2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. nr 50 z 2007r. poz. 331).

W minionym roku rzecznik konsumentów uczestniczył w różnej formie (porady osobiste i telefoniczne, interwencje, przygotowanie dokumentów, mediacje, wszczęte postępowania) łącznie w 362 sprawach .

W porównaniu z rokiem 2006 odnotowano nieznaczny spadek ilości zgłaszanych skarg (o około 7 %), co od kilku lat rysuje się jako tendencja stała.

I. REALIZACJA ZADAŃ WYNIKAJĄCYCH Z USTAWY Z DNIA 16.02.2007 R. O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW.

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

W okresie 2007r. udzielono bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego, informacji prawnej oraz pomocy w przygotowaniu dokumentacji procesowej dla konsumentów łącznie 347 osobom.

Pomoc ta miała zróżnicowany charakter: od porady telefonicznej bądź też pomocy bezpośredniej w biurze rzecznika po przeprowadzoną mediację pomiędzy konsumentem, a przedsiębiorcą lub też przygotowanie dokumentów procesowych

(zgłoszenia reklamacji, wezwania do przedsiębiorców, pozwy, formularze 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 (usług) obejmując szeroko rozumiane postępowanie reklamacyjne.

Tradycyjne, od kilku już lat najczęściej zgłaszanymi przez konsumentów były skargi dotyczące odmowy uznania przez sprzedawców reklamacji obuwia oraz jakości i montażu stolarki budowlanej, jakości usług remontowo-budowlanych i wnioski o pomoc w odstąpieniu od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa.

Istotnemu zmniejszeniu uległa ilość skarg konsumenckich dotyczących jakości usług telekomunikacyjnych (w tym dostępu do platform telewizji cyfrowej i telewizji kablowej)- z 43 w roku 2006 do 14 w roku sprawozdawczym, co stanowi spadek o około 66%.

Na stałym poziomie utrzymuje się ilość skarg konsumenckich dotyczących niewłaściwej jakości obuwia oraz nieprawidłowości, jakich dopuszczają się sprzedawcy podczas rozpatrywania zgłaszanych im reklamacji tego obuwia.

Tradycyjnie, od kilku lat Rzecznik Konsumentów korzysta – w przypadkach odmowy uznania reklamacji obuwia przez sprzedawców, z pomocy rzeczoznawców Opolskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Opolu, których opinie o jakości reklamowanego obuwia stanowią ważną pomoc w dochodzeniu od przedsiębiorców uzasadnionych roszczeń konsumentów.

Na podkreślenie zasługuje fakt, że coraz większy odsetek sporządzanych przez rzeczoznawców OWIIH w Opolu opinii o jakości reklamowanego obuwia nie potwierdza

roszczeń zgłaszanych przez konsumentów, a stwierdzone niezgodności z umową wynikają z przyczyn uszkodzeń mechanicznych lub użytkowania w sposób niezgodny z przeznaczeniem obuwia.

Jednostkowo zgłaszano skargi dotyczące: jakości usług motoryzacyjnych, usług turystycznych oraz uchylania się gwarantów od odpowiedzialności za wykonanie umów gwarancyjnych.

Przykładowo :

- skarga konsumenta na wykonawcę usługi naprawy automatycznej skrzyni biegów w samochodzie osobowym. Po wykonanej naprawie głównej o fakturowanych kosztach naprawy w wysokości około 2.500 zł, skrzynia ta uległa całkowitemu zniszczeniu po przebiegu około 1.800 km.

Podjęta przez tut. Rzecznika mediacja między konsumentem a przedsiębiorcą umożliwiła zawarcie pisemnej ugody, na mocy której przedsiębiorca (mechanik) zobowiązał się do dostarczenia analogicznej, sprawnej i w dobrym stanie skrzyni oraz jej nieodpłatnego montażu.

- skarga konsumentów (małżeństwa) na organizatora imprezy turystycznej (wycieczki zagranicznej), który – ze względu na nie zachowanie należytej staranności w trosce o mienie jej uczestników, zagubił cały bagaż konsumentów.

W trakcie przeprowadzonych przez Rzecznika działań mediacyjnych, organizator imprezy uznał zasadność zgłaszanych roszczeń i w efekcie uzgodniono między stronami wysokość odszkodowania za bagaż.

Pomimo, że kwota odszkodowania zaproponowanego przez organizatora imprezy była niższa, niż wartość utraconego bagażu wyceniona przez konsumentów – ze względu

na trudności udokumentowania rzeczywistej wielkości poniesionej straty, konsumenci zrezygnowali z drogi procesowej.

- Skarga konsumentki na odmowę wykonania przez gwaranta naprawy telefonu komórkowego w zakresie udzielonej na ten telefon gwarancji.

Gwarant odmówił nieodpłatnej naprawy telefonu komórkowego powołując się na opinię autoryzowanego serwisu gwarancyjnego, z której wynikało, że telefon ten zalany był cieczą, co spowodowało jego niesprawność.

Tymczasem konsumentka uzyskała opinię rzeczoznawcy OWIIH w zakresie telefonii komórkowej, że telefon ten poddany był nieudolnej próbie naprawy z użyciem zaawansowanych technologii naprawczych dostępnych jedynie w specjalistycznych serwisach, na skutek której gorącym powietrzem uszkodzono taśmę transmisji danych, co spowodowało całkowitą niesprawność telefonu.

W wyniku pisemnej interwencji Rzecznika skierowanej do gwaranta i popartej wspomnianą wyżej opinią, konsumentka otrzymała nowy, sprawny telefon analogicznej marki.

Strukturę porad i pomocy udzielonej konsumentom w okresie 2007r. ilustruje zamieszczona poniżej tabela :

Wyszczególnienie	Ogółem	Pomoc bezpośrednio w biurze rzecznika
<u>I. Usługi, w tym:</u>		
· bankowe	6	4
· finansowe	12	12
· ubezpieczeniowe	4	4
· telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa)	14	11
· dostawa mediów kom.	6	2
· informatyczne	12	8
· motoryzacyjne (serwis)	6	6
· turystyczne	1	1
· pralnicze	1	1
· remontowo - budowlane	38	32
· inne	29	17
<u>Usługi ogółem:</u>	129	98
<u>II. Umowy sprzedaży, w tym:</u>		
· artykuły gospodarstwa domowego, sprzęt RTV	35	30
· artykuły spożywcze	-	
· odzież, obuwie	107	58
· inne, w tym:		
- pomoc w sporządzeniu wezwań i pozwów	17	17
- formularze sądowe	19	19
- meble	3	3
- artykuły wyposażenia wnętrz	2	2
- telefony komórkowe	24	24
<u>Umowy sprzedaży ogółem:</u>	207	153
<u>III. Umowy poza lokalem i na odległość:</u>	11	11
<u>RAZEM:</u>	347	262

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

Istotną część skarg zgłoszonych do rzecznika załatwiana była w formie interwencji osobistej lub w postaci wystąpień pisemnych do przedsiębiorców.

Interwencje podejmowane były wówczas, gdy siedziba przedsiębiorcy mieściła się na terenie miasta Kluczborka i jednocześnie istota skargi stwarzała perspektywę zaspokojenia zgłaszanych przez konsumentów roszczeń w formie ugodowej, mediacyjnej.

Jeżeli natomiast będący stroną skargi przedsiębiorca miał swoją siedzibę poza Kluczborkiem, albo przedmiot skargi wskazywał, że czynności procesowe podejmowane przez tut. Rzecznika Konsumentów niekoniecznie doprowadzą do zaspokojenia zgłoszonych roszczeń na drodze polubownej, wówczas podejmowane były działania w formie wystąpień pisemnych, gdyż tylko takie czynności Rzecznika zabezpieczały udokumentowanie czynności procesowych w formie dowodów materialnych.

Również w tej sferze działalności rzecznika dominowały skargi dotyczące niewłaściwej jakości sprzedawanego obuwia oraz niewykonania bądź też wadliwego wykonania usług remontowo-budowlanych.

Czynności podejmowane przez Rzecznika w każdej sprawie uzależnione były od poziomu udokumentowania skarg przez konsumentów, postawy przedsiębiorcy wobec zgłaszanych roszczeń oraz indywidualnego, grupowego bądź publicznego charakteru zaistniałego sporu.

Jak wspomniano wyżej, zawsze jako priorytetowe stosowano działania polubowne, starając się zaspokoić słuszne i udokumentowane roszczenia konsumentów w drodze działań mediacyjnych.

Działania polubowne prowadzone były do czasu, do kiedy postawa przedsiębiorcy nie stwarzała pewności, że dalsze kontynuowanie polubownej drogi zaspokojenia roszczeń konsumenta nie odniesie żadnych pozytywnych skutków, lecz może wręcz narazić jego interes na szkodę.

Istotną grupę skarg - ze względu na naruszenie grupowego interesu konsumentów stanowiły skargi na działalność operatorów telekomunikacyjnych, którzy - w sposób nie uzasadniony zarówno stanem faktycznym oraz treścią umów zawieranych z konsumentami o usługi telekomunikacyjne (w tym o dostęp do telewizji cyfrowej), wykorzystując swoją znaczącą pozycję na rynku tych usług oraz posiadany potencjał sfery windykacji należności, wręcz nagminnie naruszają prawa i interesy konsumentów wynikające z przepisów obowiązującego prawa, całkowicie dowolnie traktując przy tym zapisy postanowień zawieranych z konsumentami umów.

Przykładem może być materia skargi zgłoszonej przez konsumenta w sprawie jednostronnej zmiany warunków umowy o dostęp do platformy telewizji cyfrowej dokonana przez jednego z największych operatorów tej telewizji w kraju.

Konsument ten zawarł z operatorem telewizji cyfrowej umowę na czas określony - 13 miesięcy i dostępem - w ramach otrzymanej promocji, do niektórych kanałów kodowanych za opłatą miesięczną w kwocie 35 zł.

Po około 4 miesiącach obowiązywania umowy, operator telewizji zmienił jej warunki w sposób jednostronny, żądając za dostęp do kanałów kodowanych udostępnionych konsumentowi w ramach wcześniej zawartej umowy, dodatkowej dopłaty do abonamentu miesięcznego w wysokości 25 zł miesięcznie.

Kiedy konsument, nie akceptując jednostronnej podwyżki abonamentu przez operatora nie podpisał aneksu do umowy akceptującego podwyżkę, operator zażądał od niego kilkusetzłotowej kary umownej za zerwanie umowy przed terminem.

Konsument – opierając się na postanowieniach umownych, zażądał kontynuowania świadczenia w sposób ustalony zawartą umową, lecz operator odmówił świadczenia usługi w umówionym zakresie.

Ponieważ działania mediacyjne podejmowane przez Rzecznika w formie wystąpień do tego przedsiębiorcy pozostawały bezskuteczne, skierowany został do Urzędu Regulacji Telekomunikacji wniosek o mediację z operatorem.

Do dnia sporządzenia sprawozdania sprawa ta nie została jeszcze zakończona.

Podobnie jak w latach ubiegłych prowadzono wśród przedsiębiorców działalność popularyzującą wiedzę o obowiązującym stanie prawnym w zakresie zawierania i wykonywania umów z udziałem konsumentów, poprzez przekazywanie im materiałów dotyczących wykładni i stosowania norm obowiązującego prawa.

W okresie 2007r. do Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy OWIIH w Opolu skierowano 3 wnioski o rozpoznanie skarg konsumenckich.

W sprawach 2 złożonych wniosków zawarta została pisemna ugoda o treści zgłoszonego przez Rzecznika roszczenia, natomiast 1 skargę oddalono jako niezasadną.

Z ogólnej liczby 15 spraw, w których podjęte zostało przez rzecznika postępowanie w różnej formie, 13 spraw zostało zakończonych pozytywnie dla konsumentów, natomiast w przypadku 2 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
Usługi ogółem	7	6	-	1
W tym :				
finansowe,	1	1	-	-
telekomunikacja				
(operatorzy,TV kablowa),	2	1	-	1
remontowo-budowlane	1	1	-	-
transportowe	2	2	-	-
motoryzacyjne	1	1	-	-
II umowy sprzedaży ogółem :	6	5	-	1
W tym:				
Wypożyczenie wewnątrz (AGD,RTV),	4	3	-	1
Art. motoryzacyjne,	1	1	-	-
inne	1	1	-	-
III. umowy poza lokalem i na odległość	2	2	-	-
Razem	15	13	-	2

Wobec minionych lat widoczny jest spadek spraw wymagających koniecznych interwencji Rzecznika u przedsiębiorców, co – jak się zdaje, wynika ze wzmożonej popularyzacji medialnej zagadnień związanych z tą sferą obrotu gospodarczego i średniego wzrostu świadomości społecznej w tej dziedzinie.

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

W minionym roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kluczborku nie kierował do sądów powszechnych powództw w sprawach konsumenckich, przygotował natomiast dla konsumentów, którzy zdecydowali się dochodzić swoich roszczeń od przedsiębiorców na drodze sądowej 17 pozwów wraz z dokumentacją procesową i 19 wezwań.

Droga sądowa dochodzenia roszczeń od przedsiębiorców podejmowana była tylko w sprawach, kiedy roszczenia konsumentów- w opinii Rzecznika, były udokumentowane w sposób bezspornie wykazujący ich zasadność przy jednoczesnej niemożności zaspokojenia drogą polubowną.

Sprawy, w których przygotowano dla konsumentów powództwa, dotyczyły między innymi:

- roszczenia konsumentki wobec wykonawcy dzieła: schodów drewnianych z tytułu wykonania tego dzieła w sposób nie dokończony i z wadami (pomimo zapłaty przez konsumentkę ustalonej umową należności).

Konsumentka zamówiła u przedsiębiorcy wykonanie schodów drewnianych z materiału wykonawcy.

Przed oddaniem dzieła zapłaciła wykonawcy całą umówioną należność, gdyż ten nalegał na zapłatę tłumacząc się niezbędnymi zakupami materiałów do warsztatu.

Wykonawca przed ukończeniem dzieła przerwał wykonanie schodów – rzekomo z przyczyn od niego niezależnych, jednakże – pomimo znacznego upływu czasu i kilkakrotnych pisemnych wezwań, schodów nie dokończył ani też nie usunął zgłoszonych wad.

Konsumentka, opierając się na opinii rzeczoznawcy OWIIH w Opolu, zwróciła się o pomoc do Rzecznika Konsumentów, który uznając zasadność zgłoszonych roszczeń, sporządził pozew o obniżenie ceny o około 1/3 zapłaconej kwoty.

Sprawa trafiła do sądu, który nakazem zapłaty orzekł, że wykonawca dzieła ma zwrócić konsumentce żadaną powództwem kwotę.

Nakaz ten jest prawomocny.

- Roszczeń konsumentki z tytułu niezgodności zakupionego towaru (paneli podłogowych) z zawartą umową.

Konsumentka zakupiła w sklepie z materiałami budowlanymi panele podłogowe.

Po bardzo krótkim czasie od ich montażu okazało się, że wierzchnia warstwa tych paneli na znacznej powierzchni złuszcza się i traci wierzchnią warstwę, więc konsumentka zgłosiła do sprzedawcy reklamację z odpowiedzialności sprzedawcy za zgodność towaru z umową i roszczeniem wymiany paneli na inne, nowe oraz zwrotu kosztów ich montażu, demontażu i ponownego montażu.

Ponieważ sprzedawca odmówił uznania zgłoszonej reklamacji, uzasadniając swoje stanowisko rzekomym zniszczeniem paneli kółkami krzesła obrotowego, konsumentka zwróciła się z wnioskiem do rzeczoznawcy OWIIH w Opolu o sporządzenie opinii o jakości paneli.

Opinia ta w całości potwierdziła, że uszkodzenia powierzchni paneli spowodowane są wyłącznie ich niewłaściwą jakością, gdyż w miejscu uszkodzeń nie używa się jakichkolwiek sprzętów (miejsce to znajduje się w środkowej części pokoju), natomiast w okolicy krzesła obrotowego nie występują na panelach żadne uszkodzenia.

Pomimo przedstawienia wspomnianej opinii sprzedawcy, ten podtrzymał swoje stanowisko wobec zgłoszonej reklamacji, więc Rzecznik Konsumentów- wyczerpawszy drogę polubowną, na wniosek konsumentki sporządził dla niej powództwo.

Sprawa pozostaje w toku.

4. Współdziałanie z Delegaturą 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 2007r. 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 sporządzenie opinii o obuwiu i odzieży w zakresie zasadności roszczeń konsumentów – na podstawie przekazanych do oceny reklamowanych towarów.

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W minionym roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów przeprowadził w szkołach ponadgimnazjalnych : Zespole Szkół Ponadgimnazjalnych nr 2 w Kluczborku , Zespole Szkół Ogólnokształcących w Kluczborku oraz Wojewódzkim Ośrodku Doskonalenia i Doskonalenia Zawodowego, cykl zajęć o charakterze edukacyjnym dla młodzieży uczącej się w tych szkołach.

Zajęciami tymi w wymiarze łącznym 26 godzin objęto ponad 260 uczniów tych szkół.

Zajęcia te odbywały się na podstawie programu realizowanego przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich „Masz prawo- edukacja młodych konsumentów”

Podczas zajęć wszyscy uczestnicy otrzymali materiały edukacyjne z zakresu zagadnień konsumenckich sponsorowane przez SKP.

Ponadto, niezależnie od tego programu edukacyjnego, Rzecznik na zaproszenie nauczycieli zawodu w WODiDZ, w ramach zajęć dydaktycznych programowych, przeprowadził z uczniami łącznie 10 godzin zajęć – głównie dla uczniów klas handlowych

Dla spopularyzowania pośród konsumentów i przedsiębiorców wiedzy o prawach konsumenta, rzecznik udzielił w minionym roku 6 wywiadów do Nowej Trybuny Opolskiej oraz 4 wywiady dla Radia Opole.

Wszystkie one dotyczyły zagadnień związanych ze stosowaniem w praktyce przepisów prawa konsumenckiego.

Ponadto, w „Kulisach Powiatu” zamieszczony został w minionym roku 1 artykuł autorstwa rzecznika konsumentów.

II. WYKONYWANIE INNYCH ZADAŃ OKREŚLONYCH W PRZEPISACH ODRĘBNYCH .

- 1) Do rzecznika w okresie roku 2007 zgłoszonych zostało 11 skarg dotyczących naruszania przez przedsiębiorców przepisów ustawy z dnia 2.03.2000 r. o ochronie praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, a dotyczące umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa .

Sprawy te zostały we wszystkich przypadkach zakończone z pozytywnym dla konsumentów skutkiem.

W jednej ze spraw, na wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów wszczęła postępowanie prokuratura, gdyż czyn przedsiębiorcy wobec konsumenta miał charakter przestępczy.

- 2) W minionym roku do rzecznika konsumentów nie wpłynęły od konsumentów skargi dotyczące stosowania w umowach klauzul abuzywnych.

Kluczbork, dnia 11 marca 2008 r.