

**Uchwała Nr XI/60/2007
Rady Powiatu w Kluczborku
z dnia 26 kwietnia 2007 r.**

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kluczborku w 2006 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 ze zm.), Rada Powiatu w Kluczborku uchwala, co następuje:

§ 1

Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kluczborku w 2006 roku stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady

Mariusz Pieńkowski

Załącznik do Uchwały XI/60/2007
z dnia 26 kwietnia 2007 r.

SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W KLUCZBORKU ZA ROK 2006.

WSTĘP I UWAGI OGÓLNE O DZIAŁANOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W KLUCZBORKU W ROKU 2006.

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.

Rzecznik kieruje Biurem Rzecznika, w którym zatrudniona jest jedna osoba : inspektor do spraw konsumentów.

Struktura taka jest wystarczającą dla wykonywania zadań rzecznika konsumentów określonych w ustawie z dnia 15.12.2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz.U. nr 244 z 2005 r. poz. 2080).

W minionym roku rzecznik konsumentów uczestniczył w różnej formie (porady osobiste i telefoniczne, interwencje, przygotowanie dokumentów, mediacje, wszczęte postępowania) łącznie w 388 sprawach .

W porównaniu z rokiem 2005 odnotowano nieznaczny spadek ilości zgłaszanych skarg (o około 3 %), co jest wyrazem tendencji rysującej się o kilku lat (od roku 2003).

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 2006r. udzielono bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego, informacji prawnej oraz pomocy w przygotowaniu dokumentacji procesowej dla konsumentów łącznie 377 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, pozwы 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 zawierając się w szeroko rozumianym postępowaniu reklamacyjnym .

Najczęściej zgłaszanymi przez konsumentów były skargi dotyczące odmowy uznania przez sprzedawców reklamacji obuwia oraz jakości i montażu stolarki budowlanej i jakości usług remontowo-budowlanych.

Niemal zupełnie zniknęły skargi dotyczące usług finansowych oraz bankowych (odnotowano zaledwie 3 takie skargi, co stanowi zaledwie 0,77% wszystkich zgłoszonych skarg).

Problemy z niewłaściwą jakością obuwia- zdaniem rzecznika, wynikają z niskiej jakości sprzedawanego towaru (większość sklepów sprzedaje tani towar importowany z Chin i Tajwanu) oraz w zbyt wielkim zaufaniu konsumentów do wyrobów tzw. „markowych” firm produkujących obuwie sportowe.

Obuwie produkowane jest przez te firmy jako specjalizowane, to znaczy przeznaczone do konkretnej dyscypliny sportu, a nie do użytkowania codziennego, więc zgłaszane reklamacje spotykają się z odmową ich uznania przez sprzedawców, oddalających zgłaszane roszczenia stwierdzeniem, iż nadmierne zużycie obuwia lub jego uszkodzenia nastąpiły z przyczyn leżących po stronie konsumenta – ze względu na użytkowanie obuwia w sposób niezgodny z przeznaczeniem (co bardzo często potwierdzają również opinie niezależnego rzeczoznawcy OWIIH w Opolu)

Jednostkowo zgłaszano skargi dotyczące: jakości usług motoryzacyjnych, usług ubezpieczeniowych, jakości artykułów żywnościowych oraz nie wykonywaniem przez sprzedawców dokonujących sprzedaży towarów poza lokalem przedsiębiorstwa w zakresie nie informowania konsumentów o zasadach odstępowania od umów zawieranych na odległość.

Przykładowo :

- skarga konsumenta na sprzedawcę motoroweru, który odmówił uznania jego reklamacji z tytułu udzielonej gwarancji, pomimo że motorower ten czterokrotnie zepsuł się – przy jego ogólnym przebiegu 140 km, w ciągu tygodnia od daty zakupu.

Ponieważ wszystkie usterki dotyczyły zespołu napędowego tego motoroweru, Rzecznik na drodze mediacji ze sprzedawcą-gwarantem doprowadził do nieodpłatnej wymiany całego zespołu napędowego motoroweru na inny – nowy i sprawny.

- skarga na producenta pieczywa (chleba paczkowanego krojonego), który do handlu kierował wyroby o wadze jednostkowej znacznie zaniżonej wobec deklarowanej na opakowaniu.

Rzecznik Konsumentów skierował w tej sprawie (zgodnie z właściwością rzeczową), wniosek do OWIIH w Opolu.

Inspektor Handlowy w Opolu, po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, ukarał producenta karą pieniężną.

- Skarga konsumenta na sprzedawcę filtrów do wody prowadzącego działalność poza lokalem przedsiębiorstwa, który w sposób podstępny i wprowadzający konsumentów w błąd wymuszał zakup tych filtrów, nie informując jednocześnie konsumentów o przysługującym im prawie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

Na skutek podjętej przez Rzecznika Konsumentów interwencji, sprzedawca uznał za skuteczne odstąpienie od zawartej umowy, jednakże nie odebrał od konsumenta wspomnianych wyżej filtrów (pomimo kilkukrotnego monitowania do sprzedawcy w formie pisemnej).

- skarga konsumenta na towarzystwo ubezpieczeniowe, które odmówiło wypłaty odszkodowania z tytułu polisy AC, uzasadniając odmowę faktem, że konsument w czasie zdarzenia posiadał „stare prawo jazdy” (zdarzenie komunikacyjne miało miejsce w kwietniu 2006 r., zaś według ustawy obowiązek wymiany dokumentów na aktualnie obowiązujące zachodził po dniu 30.06.2006 r.).

Obecnie w niniejszej sprawie przygotowywany jest pozew przeciwko towarzystwu ubezpieczeniowemu o wykonanie obowiązków wynikających z zawartej umowy ubezpieczenia AC.

Strukturę porad i pomocy udzielonej konsumentom w okresie 2006 r. ilustruje zamieszczona poniżej tabela :

Wyszczególnienie	Ogółem	Porady telefoniczne	Pomoc bezpośrednio w biurze rzecznika
I. Usługi, w tym:			
bankowe,	5	1	4
finansowe,	11	1	10
ubezpieczeniowe,	3	-	3
systemy argentyńskie,	-	-	-
telekomunikacyjne			
(operatorzy,TV kablowa),	43	8	35
dostawa energii,	1	-	1
informatyczne,	8	1	7
motoryzacyjne (serwis),	11	-	11
transportowe,	5	1	4
pralnicze,	3	-	3
remontowo-budowlane ,	32	5	27
inne :	13	5	8
Usługi ogółem:	135	22	113
II . umowy sprzedaży ogółem	242	25	217
Artykuły gospodarstwa domowego, sprzęt RTV	36	3	33
Artykuły spożywcze	1	-	1
Odzież, obuwie	110	16	94
Inne, w tym:			
Pomoc w sporządzeniu wezwań i pozwów,	17	-	17
Formularze sądowe,	24	-	24
Meble,	11	1	10

Artykuły wyposażenia wnętrz,	12	3	9
Telefony komórkowe,	18	2	16
III. umowy poza lokałem i na odległość	13	-	13

Razem : 377 47 330

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

Znaczna część skarg zgłoszonych do rzecznika wymagała jego interwencji osobistej lub też w postaci wystąpień do przedsiębiorców- ze względu na naruszenie praw oraz interesów konsumentów.

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 skorelowane były z poziomem udokumentowania skarg przez konsumentów, postawy przedsiębiorcy wobec zgłaszanych roszczeń oraz indywidualnego, grupowego bądź publicznego charakteru zaistniałego sporu.

Niezależnie jednak od wyżej wspomnianych czynników, zawsze jako priorytetowe stosowano działania polubowne, starając się zaspokoić słuszne i udokumentowane roszczenia konsumentów w drodze działań mediacyjnych

Prowadzono takie działania dopóty, dopóki 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 – ze względu na naruszenie grupowego interesu konsumentów (choć nieliczną populacyjnie) stanowiły skargi na działalność jednego z operatorów telekomunikacyjnych, który rozsyłał do potencjalnych abonentów (korzystając z danych osobowych nie udostępnionych mu przez poszczególnych konsumentów), korespondencję zawierającą rzekomo materiały promocyjno-reklamowe.

Przy odbiorze tych materiałów doręczyciel żądał od konsumentów potwierdzenia podpisem odbioru przesyłki na tzw. „zwrotce” naklejonej na kopercie, którą następnie oddzielano od koperty i przesyłano do nadawcy.

Konsumenci, którym doręczono takie przesyłki, po jakimś czasie dowiadawali się, iż podpisali z operatorem umowy o preselekcję numeru, gdyż na drugiej (niewidocznej dla konsumentów) stronie zwrotki wydrukowane były postanowienia umowy o preselekcję numeru.

Za zgodą skarżących się konsumentów, Powiatowy Rzecznik Konsumentów złożył w ich imieniu do operatora oświadczenia o nieważności zawartych umów oraz przesłał do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów stosowne doniesienie w sprawie praktyk naruszających prawa i interesy konsumentów.

Podobnie jak w roku poprzednim 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 2006r. nie skierowano żadnej sprawy do Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy OWIIH w Opolu

Z ogólnej liczby 11 spraw, w których podjęte zostało przez rzecznika postępowanie w różnej formie, 9 spraw zostało zakończonych pozytywnie dla konsumentów, w 1 sprawie- po przeprowadzeniu przez Rzecznika Konsumentów postępowania wyjaśniającego uznano zgłoszone roszczenia za niezasadne, natomiast w przypadku 1 sprawy 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 W tym :	7	5	1	1
finansowe,	3	3	-	-
telekomunikacja	1	1	-	-
(operatorzy,TV kablowa),	2	1	-	1
remontowo-budowlane	1	-	1	-
transportowe				
II umowy sprzedaży ogółem : W tym:	4	4	-	-
Wypożyczenie sprzętu	-	-	-	-
(AGD,RTV),	3	3	-	-
Art. motoryzacyjne,	1	1	-	-
III. umowy poza lokalem i na odległość	-	-	-	-
Razem	11	9	1	1

Powyższe zestawienie wyraża zauważalną od kilku lat tendencję przejawiającą się zmniejszaniem ilości spraw, w których rzecznik – dla zaspokojenia słusznych i udokumentowanych roszczeń konsumentów, bądź dla ochrony ich praw, zmuszony był podejmować działania interwencyjne.

W opinii rzecznika, coroczny spadek liczby koniecznych interwencji u przedsiębiorców jest także skutkiem „cywilizowania się” rynku towarów i usług jak też wzmożonej popularyzacji medialnej zagadnień związanych z tą sferą obrotu gospodarczego.

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 12 pozwów wraz z dokumentacją procesową i 5 wezwań.

Droga sądowa dochodzenia roszczeń od przedsiębiorców podejmowana była tylko w sprawach, kiedy roszczenia te 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 konsumenta wobec sprzedawcy sprzętu RTV z tytułu niezgodności tunera satelitarnego z zawartą umową.

Konsument zakupił w sklepie RTV tuner do telewizji satelitarnej, który – według zapewnienia sprzedawcy, miał obsługiwać wskazane przez konsumenta nadajniki satelitarne.

Ponieważ tuner nie obsługiwał tych nadajników, konsument zwrócił się do sprzedawcy o doprowadzenie urządzenia do zgodności z umową lub wymiany na inny sprzęt, jednakże sprzedawca odmówił uznania zgłoszonej reklamacji.

Sprawa trafiła do sądu, który wyrokiem orzekł, że sprzedany tuner nie był zgodny z umową zawartą ze sprzedawcą i nakazał zwrot zapłaconej za ten tuner ceny – za zwrotem urządzenia.

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

Konsument zakupił w sklepie z materiałami budowlanymi panele podłogowe.

Po ich montażu okazało się, że panele te mają ostre i łuszczące się krawędzie, a ponadto nie są jednakowej grubości, zaś ich użytkowanie stwarza zagrożenie dla użytkowników.

Konsument zgłosił z tego powodu reklamację do sprzedawcy z żądaniem wymiany towaru na inny zgodny z umową lub zwrotu zapłaconej ceny, który jednakże ją oddalił – uzasadniając swoje stanowisko nieprawidłowym montażem.

Konsument poparł swoje roszczenie opinią rzeczoznawcy OWIIH d.s. wyrobów drzewnych i meblarstwa, w której rzeczoznawca ten w całości potwierdził zgłoszone w reklamacji nieprawidłowości paneli.

Ponieważ sprzedawca nadal odmawiał uznania reklamacji, konsument zdecydował się na złożenie powództwa do sądu grodzkiego, który wyrokiem potwierdził zasadność zgłoszonych roszczeń.

- Powództwo przeciwko sprzedawcy stolarki okiennej, który sprzedał i zamontował u konsumenta stolarkę o niewłaściwej izolacyjności cieplnej (przemarzały szyby).

Ze względu na nie uznanie przez tego przedsiębiorcę zgłoszonej reklamacji, popartej dodatkowo opinią rzeczoznawcy OWIIH w Opolu, Rzecznik Konsumentów na wniosek konsumenta przygotował pozew wraz załącznikami i złożył go we właściwym sądzie.

Do dnia sporządzenia sprawozdania wyrok nie został ogłoszony.

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 2006r. 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.

W minionym roku Inspekcja Handlowa na wniosek rzecznika przeprowadziła 1 kontrolę w piekarni, w związku ze złożonym przez konsumenta doniesieniem o sprzedawaniu chleba paczkowanego krojonego o wadze jednostkowej znacznie zaniżonej wobec gramatury wskazanej na opakowaniach tego pieczywa.

Przeprowadzona kontrola potwierdziła zarzuty zawarte w doniesieniu, a przedsiębiorcę ukarano mandatem.

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

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

Dla spopularyzowania wśród konsumentów i przedsiębiorców wiedzy o prawach konsumenta, rzecznik udzielił w minionym roku 4 wywiadów do Nowej Trybuny Opolskiej oraz 5 wywiadów dla Radia Opole- rozgłosił w Kluczborku.

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

Ponadto, w Informatorze Powiatowym ukazującym się nakładem Starostwa Powiatowego w Kluczborku zamieszczone zostały 4 artykuły autorstwa rzecznika konsumentów.

II. WYKONYWANIE INNYCH ZADAŃ OKREŚLONYCH W PRZEPISACH ODRĘBNYCH.

- 1) Do rzecznika w okresie roku 2006 zgłoszonych zostało 13 skarg dotyczące 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 dotyczyły min. opisanych powyżej praktyk operatora telefonicznego, sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa filtrów do wody jak też artykułów pościelowych i sprzętu AGD.

12 spraw tego rodzaju zostało zakończonych z pozytywnym dla konsumentów skutkiem, natomiast 1 pozostaje w toku.

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

Kluczbork, dnia 12 marca 2007 r.

