

**Uchwała Nr XXXVIII/288/2006
Rady Powiatu Drawskiego
z dnia 10 lutego 2006 r.**

**w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania
z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za 2005 r.**

Na podstawie art. 38 ust. 1 ustawy z 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (j.t. Dz. U. Nr 244, poz. 2080 z 2005 r.) Rada Powiatu Drawskiego uchwała, co następuje:

§ 1. Zatwierdza się roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2005 stanowiące załącznik nr 1 i nr 2 do niniejszej uchwały.

§ 2. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady

mgr inż. Andrzej Wiśniewski

**Załącznik nr 1 do
Uchwały Nr XXXVIII/288/2006
Rady Powiatu Drawskiego
z dnia 10 lutego 2006 r.**

Drawsko Pomorskie, 19 stycznia 2006 r.

**Sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Drawsku Pomorskim za rok 2005**

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

Przedmiot sprawy	telefoniczn	osobiste	pisemne	Ogółem
I. Usługi, w tym:	20	17	-	37
bankowe,	1	2	-	3
ubezpieczeniowe	-	-	-	-
inne finansowe,	1	2	-	3
turystyczne i hotelarskie,	-	-	-	-
systemy argentyńskie,	-	-	-	-
telekomunikacyjne (operatorzy telefonii stacjo- narnej i komórkowej, TV kablowa)	4	2	-	6
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda),	1	-	-	1
motoryzacyjne (serwis),	1	3	-	4
informatyczne,	-	-	-	-
pralnicze,	2	-	-	2
remontowo budowlane,	4	3	-	7
pocztowe	-	-	-	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły nie- publiczne	-	-	-	-
komunikacyjne	2	-	-	2
transportowe, kurierskie	1	1	-	2
kamieniarskie	-	1	-	1
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
lokalowe	1	1	-	2
Inne	2	2	-	4
II. Umowy sprzedaży, w tym:	56	14	-	70

wyposażenie wnętrz	7	1	-	8
sprzęt RTV i AGD	10	4	-	14
sprzęt komputerowy	4	1	-	5
odzież	4	-	-	4
obuwie	16	2	-	18
samochody i akcesoria	3	2	-	5
nieruchomości	2	1	-	3
materiały budowlane	-	1	-	1
kosmetyki, art. chemiczne	1	-	-	1
sprzęt sportowy	1	1	-	2
sprzęt rehabilitacyjny	2	-	-	2
art. spożywcze	-	-	-	-
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
plyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	4	-	-	4
Inne	2	1	-	3
III. Umowy poza lokalem i na odległość	-	-	-	-

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

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończon pozytyw.	Zakończon negatyw.	Sprawy W toku
I. Usługi, w tym:	21	18	2	1
bankowe,	3	3	-	-
ubezpieczeniowe	-	-	-	-
inne finansowe,	1	1	-	-
turystyczne i hotelarskie,	-	-	-	-
systemy argentyńskie,	-	-	-	-
telekomunikacyjne (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	5	3	2	-
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda),	1	1	-	-
motoryzacyjne (serwis),	1	-	-	1
informatyczne,	2	2	-	-
pralnicze,	-	-	-	-
remontowo budowlane,	3	3	-	-
pocztowe	1	1	-	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne	-	-	-	-
komunikacyjne	-	-	-	-
transportowe, kurierskie	-	-	-	-

kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
lokalowe	1	1	-	-
Inne	3	3	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	11	9	2	-
wyposażenie wnętrz	1	1	-	-
sprzęt RTV i AGD	2	2	-	-
sprzęt komputerowy	-	-	-	-
odzież	-	-	-	-
obuwie	7	5	2	-
samochody i akcesoria	-	-	-	-
nieruchomości	-	-	-	-
materiały budowlane	-	-	-	-
kosmetyki, art. chemiczne	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	-	-	-	-
art. spożywcze	-	-	-	-
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	-	-	-	-
Inne	1	1	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	-	-	-	-

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

Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu pozytywne	Rozstrzygnięcie negatywne	w toku	Ilość powództw Ogółem
Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
Przygotowywanie konsumentom pozwów				

dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-
Inne	-	-	-	-
Razem	-	-	-	-

Załącznik nr 2 do
Uchwały Rady Powiatu
Drawskiego Nr
XXXVIII/288/2006
z dnia 10 lutego 2006 r.

Drawsko Pomorskie, 19 stycznia 2006 r.

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2005

Zakres ochrony konsumentów określa ustawa z 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. j.t. nr 244, poz. 2080 z 2005 r.).

Zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów.

Powiatowego Rzecznika Konsumentów powołuje i odwołuje Rada powiatu spośród osób z wyższym wykształceniem, w szczególności prawniczym lub ekonomicznym, i z co najmniej pięcioletnią praktyką zawodową. Rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany Radzie i ponosi przed nią odpowiedzialność.

Czynności w sprawach z zakresu prawa pracy wobec rzecznika wykonuje Starosta. Natomiast warunki pracy i płacy rzecznika określa Rada.

Do ustawowych zadań rzecznika należy w szczególności:

1. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
2. składanie wniosków w sprawie stanowienia, zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
3. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
4. współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,

5. wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Rzecznik Konsumentów może w szczególności wytaczać powództwa ma rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Problematyka spraw wpływających do Rzecznika jest różnorodna.

Sprawy te można podzielić na dwie grupy.

Do pierwszej grupy spraw zaliczyć należy sprawy, które kończą się na etapie udzielenia porady telefonicznej czy też porady udzielonej bezpośrednio konsumentom, którzy osobiście zgłosili się do Rzecznika lub którzy napisali e-maila z konkretnym pytaniem i tą też drogą uzyskali odpowiedź.

Do drugiej grupy spraw zaliczyć należy sprawy wniesione pisemnie przez konsumentów, które wymagały wystosowania odpowiednich wystąpień, ponagieł przez rzecznika i w których rzecznik był mediatorem.

W przypadku porad dokładnie wyjaśniono konsumentom jakie mogą podjąć dalsze kroki w przedstawionych przez siebie sprawach. Udzielono porad. W tych sprawach konsumenci ponownie nie zwrócili się do Rzecznika o pomoc. Należy więc przypuszczać, że sprawy zostały załatwione zgodnie z oczekiwaniami konsumentów lub też konsumentki zrezygnowali z dochodzenia roszczeń.

Z ważniejszych spraw w tej grupie rzecznik zajmował się następującymi:

Kategoria – usługi

1. bankowe (trzy porady),
2. inne finansowe (trzy porady),
3. usługi pralnicze (dwie porady),
4. telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa)- sześć porad
5. dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda) – jedna porada
6. motoryzacyjne (serwis) - cztery porady,
7. remontowo-budowlane – siedem porad,
8. komunikacyjne – dwie porady,

9. transportowe, kurierskie – dwie porady,
10. kamieniarskie – jedna porada,
11. lokalowe – dwie porady,
12. inne (numeracja budynków, opłaty sądowe) – cztery porady

Kategoria – umowy sprzedaży

1. wyposażenie wnętrz – osiem porad,
2. sprzęt (RTV i AGD) - czternaście porad,
3. sprzęt komputerowy – pięć porad,
4. odzież - cztery porady,
5. obuwie – osiemnaście porad,
6. samochody i akcesoria – pięć porad,
7. nieruchomości – trzy porady,
8. materiały budowlane – jedna porada,
9. kosmetyki, art., chemiczne – jedna porada,
10. sprzęt sportowy – dwie porady,
11. sprzęt rehabilitacyjny – dwie porady
12. telefony komórkowe – cztery porady,
13. inne (pomoce dydaktyczne) – trzy porady.
14. zawarcie umów poza lokalem i na odległość – brak spraw,
15. porady udzielane drogą internetową:
 - dotyczące reklamacji obuwia (jedna porada)
 - informacje na temat działalności Agencji Finansowych typu „Grosik”, „Złotówka” z podaniem adresów tych firm itp.,
 - problem ze zwrotem czasopisma „PC Word Komputer”.

Razem udzielono około 107 porad.

Druga grupa spraw – mediacje – do nich zaliczyć trzeba sprawy w przypadku, których konsumenci pisemnie zwrócili się z prośbą o pomoc w ich rozstrzygnięciu, a rzecznik prowadził mediacje i są to, między innymi:

Kategoria – usługi

1. **bankowe** – wpłynęły trzy sprawy. Wszystkie dotyczyły naliczenia kar za nieterminowe spłaty kredytów. Po przeanalizowaniu dokumentów i rozmowie z pracownikami banków sprawa została wyjaśniona i konsumenci nie mieli podstaw do dochodzenia roszczeń.

2. **inne finansowe** – wpłynęła jedna sprawa. Konsument dokonał zakupu towaru na raty w 2000 r., spłacił raty w terminie, na co przedstawili bankowe dowody wpłat. Jednakże w dalszym ciągu otrzymywał od firmy windykacyjnej ostateczne przedsądowe wezwanie do zapłaty. Rzecznik wystosował wystąpienie do firmy. Jednak do tej pory brak jest odpowiedzi na wystąpienie ale również konsument też się nie skarżył, że dalej jest nękany pismami.
3. **telekomunikacyjne** – wpłynęło 5 (pięć) spraw. Dotyczyły bardzo zawyżonych rachunków za rozmowy telefoniczne. Po zwróceniu się do Telekomunikacji z prośbą o wyjaśnienie sprawy rzecznik uzyskał odpowiedź iż ponownie dokonano szczegółowej analizy spraw wniesionych przez rzecznika na rzecz abonentów. Z tej analizy wynikało, że brak było podstaw do uznania roszczeń konsumentów. Inne dotyczyły skarg na telefoniczne załatwianie spraw. Telefonicznie każda sprawa była załatwiona ale w rzeczywistości konsumenci otrzymywali ponaglenia o zapłatę lub też zostali obciążani karami finansowymi.
4. **dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)** – wpłynęła jedna sprawa. Konsument skarżył się, że opłata pobierana jest ryczałtowo, z nie za zużytą wodę na bieżąco. Uzyskał wyjaśnienie, że rozliczenie następuje po roku i wówczas konsumentom zwraca się pieniądze za nadwyżki lub też obciąża kosztami za większe zużycie wody.
5. **informatyczne** – wpłynęły dwie sprawy. Obie dotyczyły niemożności korzystania z komputera gdyż po krótkim czasie od kupna komputery się popsuły i zostały oddane do naprawy ale naprawa bardzo długa trwała. W wyniku działań rzecznika uzyskano informację z serwisu, że z gwarancji wynikało, że serwis może dokonać naprawy w terminie do 30 dni roboczych. Niestety konsumenci nie przeczytali gwarancji dość dokładnie i stąd nieporozumienie (myśleli, że chodzi o dni kolejne – łącznie z sobotami i niedzielami). Jednak w obu przypadkach po telefonie rzecznika do serwisów okazało się, że sprzęt nie był aż tak długo w naprawie. Serwis dokonał naprawy wcześniej.
6. **motoryzacyjne** – wpłynęła jedna sprawa. Konsument zamontował w swoim samochodzie instalację gazową. Jednak nie był zadowolony z działania tej instalacji. Kilkakrotnie reklamował usługę ale nie było żadnej poprawy. Natomiast usługodawca nie potrafi naprawić instalacji

zgodnie z oczekiwaniami konsumenta ani nie chce jej zdemontować. Konsument nosi się z zamiarem wystąpienia do sądu.

7. **remontowo-budowlane** – wpłynęły trzy sprawy. W jednym przypadku konsumentka podpisała umowę na kupno i wstawienie okien (na raty). Jednak po przemyśleniu sprawy doszła do wniosku, że nie będzie jej na to stać. Chciała się wycofać z umowy. W myśl ustawy o kredycie konsumenckim ma taką możliwość. Dochowała tutaj wszelkich terminów i umowa została rozwiązana. Jedna sprawa dotyczyła źle wykonanych schodów w domu – obie strony poszły na kompromis i się domówiły. Ostatnia sprawa dotyczyła kupna i zamontowania drzwi. Konsument nie był zadowolony z usługi. W tym przypadku również strony się domówiły.
8. **pocztowe, kurierskie** – wpłynęła jedna sprawa. Podczas transportu telewizora do serwisu uległ on znacznym uszkodzeniom fizycznym. Po bardzo długich negocjacjach obie strony postanowiły załatwić sprawę między sobą, bez udziału rzeczownika.
9. **lokalowe** – wpłynęła jedna sprawa. Konsument kupił dom od osoby fizycznej. Po podpisaniu aktu notarialnego konsument stwierdził, że dach jest w stanie bardzo złym i domagał się naprawy od poprzedniego właściciela lub obniżenia ceny (oddania części pieniędzy). Poprzedni właściciel nie chciał nawet o tym słyszeć. Konsument chciał wnieść sprawę do sądu.
10. **inne (głównie naprawa sprzętu)** – wpłynęły trzy sprawy. Jedna sprawa dotyczyła kupna pralki używanej w „lumpeksie”. Pralka ta bardzo szybko się zepsuła i konsumentka nie mogła prac. Po naprawie dość często się psuła. Sprzedawca zdecydował się wymienić sprzęt na inny. Pozostałe dwie sprawy dotyczyły skarg konsumentów na zbyt długi czas naprawy sprzętu. Sprawy zostały wyjaśnione.

Kategoria: umowy sprzedaży:

1. **wyposażenie wewnątrz** – wpłynęła jedna sprawa. Dotyczyła reklamacji mebli. Kupione meble były wadliwe i zostały zareklamowane. Jednak konsument zbyt długo czekał na zabranie tych mebli i naprawienie. Po telefonie do sprzedawcy sprawę przyspieszono.

2. **sprzęt RTV i AGD** – wpłynęły dwie sprawy. Obie dotyczyły sprzętu, który tuż po zakupie się zepsuł. W jednym przypadku bardzo szybko obudowa pralki zaczęła rdzewieć. Po interwencji u producenta, ten zgodził się na nieodpłatną wymianę obudowy w pralce. Natomiast druga sprawa dotyczyła kupna faxu. Sprawa została przekazana do rozpatrzenia wg kompetencji przez Starostwo Powiatowe w Kamieniu Pomorskim. Dla rozpatrzenia sprawy potrzebne były dokumenty od konsumenta. Z taką też prośbą rzecznik wystąpił pisemnie do konsumenta. Konsument nie udzielił odpowiedzi.

3. **obuwie** – wpłynęło siedem spraw. Wszystkie dotyczyły nie uznania roszczeń konsumentów przez właścicieli sklepów. Dwie sprawy zakończyły się na etapie rzecznika negatywnie. Konsument nie zdecydowali się wystąpić z roszczeniem do sądu. Pozostałe sprawy zakończone zostały zgodnie z obowiązującymi przepisami ale nie zawsze zgodnie z żądaniem konsumenta. Brak było podstaw prawnych aby sprawę zakończyć tak jakby tego oczekiwał konsument.

4. **inne** – wpłynęła jedna sprawa. Dotyczyła wymiany prasy w kiosku. Po rozmowie ze sprzedawcą, wymienił prasę konsumentowi na inną.

Razem prowadzono mediacje w trzydziestu dwóch sprawach.

Zestawienie tabelaryczne spraw od początku działania Rzecznika Konsumentów, czyli od 2000 roku.

Lp.	lata	Porady	Mediacje
1.	2000 r.	20	15
2.	2001 r.	20	30
3.	2002 r.	ok. 65	20
4.	2003 r.	ok. 80	25
5.	2004 r.	ok. 71	64
6.	2005 r.	ok. 107	32

Bardzo pocieszający jest fakt, że wielu konsumentów przed zawarciem jakiegokolwiek umowy dzwoni do rzecznika i zasięga potrzebnych informacji. Chcą wiedzieć jakie prawa im przysługują i czego mogą się spodziewać po określonym zachowaniu drugiej strony konfliktu. Stąd później mniej jest spraw, w których

rzecznik musi prowadzić mediacje i dochodzić roszczeń na rzecz konsumenta.

W celu podnoszenia kwalifikacji i wymiany doświadczeń, rzecznicy z Województwa Zachodniopomorskiego uczestniczą w spotkaniach organizowanych przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów ze Szczecina i organizowanych przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich jak również przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W roku 2005 odbyło się jedno spotkanie. Miało ono miejsce 20 maja w Szczecinie. Tematem przewodnim spotkania było: **„Ustawa o sprzedaży konsumenckiej – problemy z praktycznym jej stosowaniem w życiu codziennym”**.

Każdy uczestnik spotkania otrzymał materiały szkoleniowe.