

**Uchwała Nr XX/178/2004
Rady Powiatu
w Tarnowskich Górach
z dnia 23 marca 2004 roku**

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2003.

Na podstawie art. 12, pkt 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (t. j. Dz. U. Nr 142, poz. 1592 z 2001 r.) w związku z art. 38, ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz. U. Nr 86, poz. 804 z 2003 r. ze zm.)

**Rada Powiatu
uchwala:**

§ 1

Zatwierdzić sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2003, stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

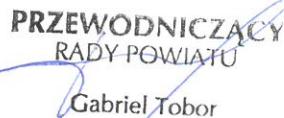
Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącemu Rady Powiatu w Tarnowskich Górach.

§ 3

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

§ 4

Uchwała podlega ogłoszeniu w sposób zwyczajowo przyjęty.

**PRZEWODNICZĄCY
RADY POWIATU**

Gabriel Tobor

Na podstawie art. 38 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. – o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. Nr 86, poz.804 z 2003r.) przedkładam roczne sprawozdanie z realizacji ustawowych zadań ochrony konsumentów na szczeblu samorządu powiatowego.

Realizując zadania samorządu powiatowego w dziedzinie ochrony konsumentów rzecznik działa w oparciu o obowiązujące w tej materii przepisy prawa a w szczególności ustawę z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów, która jak szereg przepisów w zakresie obrotu konsumenckiego uległa zmianie.

Od 1 stycznia 2003r. zaczęły obowiązywać nowa ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz.1176 z 2000r.).

Przepisy dotyczące sprzedaży konsumenckiej wprowadzają nowe zasady odpowiedzialności sprzedawcy wobec kupującego za jakość towaru. Przedmiotowa ustawa ma na celu dostosowanie przepisów z zakresu sprzedaży i gwarancji do przepisów obowiązujących w Unii Europejskiej. Nowa ustawa wyłącza stosowanie przepisów kodeksu cywilnego dotyczących rękojmi i gwarancji i wprowadza nowe pojęcie „niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową” zamiast „rękojmi” i nowe zasady uprawnień kupującego: naprawa bądź wymiana, a w razie gdyby wymiana lub naprawa była niemożliwa – obniżenie ceny, a w przypadku gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest istotna - odstąpienie od umowy. Zwiększono czas trwania odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową do 2 lat. Ustawa wyłącza stosowanie w tej materii kodeksu cywilnego. W zakresie sprzedaży dokonywanej pomiędzy przedsiębiorcami nadal zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego regulujące rękojmię i gwarancję

Nie były to jedyne zmiany w przepisach prawa dotyczących obrotu konsumenckiego.

W dniu 14 lutego 2003r. zmieniono kodeks cywilny (Dz. U. Nr 49, poz.408 z 2003r.) i w wyniku tych zmian dodano przepisy dotyczące przedsiębiorców i ich oznaczenia, oraz prokury jak również zmieniono częściowo pojęcie konsumenta.

W dniu 26 kwietnia 2004r. weszła w życie ustawa o udostępnianiu informacji gospodarczej (Dz.U. nr 50, poz 424 z 2003r.) Przepisy tej ustawy mają przeciwdziałać powstawaniu tzw. złych długów. Biura informacji gospodarczych – to legalne rejestry dłużników, świadczące swoje usługi na zasadach komercyjnych. W Krajowym Rejestrze Długów konsument może zostać umieszczony, gdy spełnione zostaną 4 warunki:

- zobowiązanie wobec przedsiębiorcy powstało z tytułu umowy o kredyt konsumencki lub umowy o przewóz osób w regularnej komunikacji publicznej,
- łączna kwota zobowiązań konsumenta wobec przedsiębiorcy wynosi co najmniej 200-zł,
- świadczenie jest nieuregulowane od co najmniej 60 dni,
- upłynął co najmniej miesiąc od wystania przez przedsiębiorcę listem poleconym (na adres korespondencji wskazany przez konsumenta) wezwania do zapłaty, zawierającego ostrzeżenie o zamiarze przekazania danych do biura.

Zmieniła się również ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, regulująca kwestie promocji, wyprzedaży, sprzedaży bez marży jak i wprowadzająca do pojęć czynów nieuczciwej konkurencji pojęcie „sprzedaży lawinowej” czy poszczególnych rodzajów ofert w zakresie loterii promocyjnych.

Ponadto w ramach aktów prawnych z zakresu ochrony konsumenckiej zmieniły się:

- ujednolicono tekst ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny,
- nowe prawo pocztowe,
- ustawa o elektronicznych instrumentach płatniczych,
- ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Nie jest to koniec zmian bowiem wejście Polski do Unii Europejskiej wymusi jeszcze szereg dodatkowych zmian w zakresie ochrony konsumenta.

Ciągle zmiany przepisów nie wpływają korzystnie na stan świadomości konsumenckiej, powodując m.in. niepewność obrotu konsumenckiego jak i przyczyniając się do stopniowego wzrastania spraw u rzecznika. Szczegółowe wyliczenie znajduje się w zestawieniu dołączonym do sprawozdania. Tym razem w sprawozdaniu ujęto również porady udzielane telefonicznie i osobiście w biurze rzecznika. Specyfika spraw zgłaszanych telefonicznie czy osobiście polega na udzielaniu porad w kwestiach dotyczących sposobu reklamowania towaru czy źle wykonanej usługi niejednokrotnie łącznie z interwencją u przedsiębiorcy.

W niektórych sytuacjach pomagałam konsumentom pisać pisma reklamacyjne, pozwy sądowe czy wyjaśniałam zapisy umowne.

Podobnie jak w latach poprzednich zakres zgłaszanych skarg był bardzo szeroki i obejmował usługi (bankowe, telekomunikacyjne, motoryzacyjne, turystyczne, pralnicze, remontowo-budowlane, stolarskie), umowy sprzedaży (obuwie, odzież, meble, komputery, sprzęt RTV i AGD), umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, czy umowy zawierane w tzw. Systemie argentyńskim.

Ogólnie w 2003r. wpłynęło **572** spraw z czego **128** spraw pisemnych a **444** sprawy zgłoszone telefonicznie czy w biurze rzecznika. Na dzień dzisiejszy 11 spraw jest w toku załatwiania.

Działalność rzecznika to także współpraca z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Inspekcji Handlowej. W 2003r. współpraca ta polegała m.in. na wystąpieniu do UOKiK w sprawie uznania za naruszające zbiorowe interesy konsumentów postępowania Krajowej Agencji Wsparcia Przedsiębiorczości „GROSZ” Spółka z o.o. z siedzibą w Katowicach (wydano decyzję potwierdzającą stosowanie przez spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów) oraz w stosunku do firmy „Auto-Plan” Spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie (odmówiono wszczęcia z uwagi na toczące się już wcześniej przeciwko firmie postępowanie w tej sprawie).

Współpraca z Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej polegała m.in. na występowaniu z wnioskami o przeprowadzenie kontroli u przedsiębiorcy jak i przede wszystkim na sporządzaniu pozwów, które konsumenci kierowali do Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Inspekcji Handlowej. W 2003r. przygotowałam 11 takich pozwów, łącznie z załącznikami.

Jednym z przejawów współpracy z organizacjami zajmującymi się ochroną konsumentów jest udział w szkoleniach organizowanych przez te instytucje.

W 2003r. brałam udział w :

- konferencji organizowanej przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Katowicach, podczas której omówiono kwestie związane z nowymi przepisami o sprzedaży konsumenckiej,
- szkoleniu dla rzeczników konsumentów województwa śląskiego i opolskiego, organizowanym również przez Inspekcję Handlową. Zakres szkolenia obejmował m.in. problematykę dotyczącą procedury stosowanej w sądownictwie polubownym oraz efekty sporów sądowych, czyny nieuczciwej konkurencji,
- spotkaniach zorganizowanych przez Górnośląski Zakład Elektroenergetyczny S.A. podczas których rzecznicy zostali poinformowani o zmianach organizacyjnych przygotowanych przez GZE (likwidacja punktów obsługi klienta, uruchomienie sieci „moje rachunki”, uruchomienie usługi TOK-Telefoniczna Obsługa Klienta, wprowadzenie nowej taryfy),
- szkoleniu organizowanym przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich dla rzeczników konsumentów województwa śląskiego,
- konferencji naukowej zorganizowanej przez Górnośląską Wyższą Szkołę Handlową w Katowicach. Konferencja dotyczy praw konsumenta na rynku turystycznym oraz jakości produktu turystycznego,
- szkoleniu zorganizowanym przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, podczas którego wyjaśniano kwestie dotyczące wzorców umownych i klauzul abuzywnych.

Za wyjątkiem jednej konferencji, pozostałe szkolenia były finansowane przez organizatorów, z budżetu pokryte zostały jedynie koszty przejazdu środkami transportu publicznego (PKP < PKM).

Inną formą działalności rzecznika jest występowanie do sądu powszechnego w sprawach konsumenckich, przy czym przeważnie były to sprawy, w których prawa konsumentów były naruszone wielokrotnie przez jednego i tego samego przedsiębiorcę jak i w przypadku naruszeń praw konsumenckich uciążliwych. W 2003r. wystąpiłam do Sądu z 16 pozwami, z czego na razie 3 zakończyły się, z wynikiem pozytywnym dla konsumenta, reszta spraw pozostaje w toku załatwiania.

Niemniej jednak chciałabym zauważyć, że występowanie do Sądu jest szczególnie uciążliwe dla mnie jako rzecznika, obsługującego duży pod względem liczby ludności powiat z uwagi na konieczność uczestnictwa w rozprawach sądowych w różnych miastach, czy oględzinach w terenie jak i prowadzeniu korespondencji sądowej, dlatego przewiduję w 2004r. iż liczba spraw sądowych ulegnie zmniejszeniu.

Ponadto w 2004r. ma zostać uchylony przepis zwalniający rzecznika z ponoszenia kosztów postępowania sądowego, a budżet Urzędu nie może ponosić kosztów występowania rzecznika w pojedynczych sprawach konsumentów.

Działalność rzecznika to nie tylko poradnictwo konsumenckie to również szeroko rozumiana edukacja konsumencka. W 2003r. kontynuowałam wcześniej podjętą współpracę z Miejskim Rzecznikiem Konsumentów w Piekarach Śląskich i Siemianowicach Śląskich poprzez udział w audycjach radiowych na antenie „Radia Piekary”.

Audycje poświęcone były m.in. nowym przepisom regulującym sprzedaż konsumencką i gwarancję (w tym omawiano najistotniejsze kwestie niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, uprawnień kupującego, odpowiedzialności sprzedawcy wobec kupującego).

Inną formą współpracy był kontakt z regionalną prasą (Dziennik Zachodni, Gwarek) w celu zwrócenia uwagi na niektóre zagadnienia z szeroko rozumianego prawa konsumenckiego.

Podsumowując sprawozdanie należy zauważyć, w porównaniu z 2002r. pewien wzrost spraw pisemnych (128) i ustnych (424) co wiąże się z funkcjonowaniem od 1 stycznia 2003r. zupełnie odmiennego uregulowania (ustawa o sprzedaży konsumenckiej) jak i postępujących zmian przepisów prawa konsumenckiego.

Praca rzecznika ma specyficzny charakter a głównym zadaniem jest prowadzenie poradnictwa konsumenckiego i mediacji między konsumentem a przedsiębiorcą. Poradnictwo konsumenckie zmierza do ograniczenia konfliktów, które często wynikają nie ze złej woli stron sporu, a jedynie z nieznamośności zawartych w prawie reguł, a rola rzecznika sprowadza się do wyjaśnienia zgłaszającym się do biura rzecznika konsumentom i przedsiębiorcom przepisów prawa regulujących różne, pojawiające się w obrocie towarowym i usługach, sytuacje.

Nie wszystkie problemy można rozwiązać ugodowo i nie zawsze żądanie konsumenta znajduje oparcie w obowiązujących przepisach prawa. Mimo, że niejednokrotnie konsument nie ma racji za każdym razem podejmuję się mediacji z przedsiębiorcą licząc na polubowne załatwienie sprawy.

Praca rzecznika dostarcza też wiele satysfakcji, kiedy zgłoszony problem udaje się załatwić polubownie, bez konieczności kierowania sprawy na drogę postępowania sądowego.

**PRZEWODNICZĄCY
RADY POWIATU**

Gabriel Tobor

ZESTAWIENIE SPRAW POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW ZA 2003 ROK

W 2003 roku zarejestrowano 572 spraw z czego 128 spraw pisemnych a 444 sprawy telefoniczne i ustne.

SPRAWY PISEMNE: łącznie 128 , z czego 11 w toku załatwiania

USŁUGI

-system argentyński	7,
-telewizja cyfrowa	3,
-Internet	4,
-telefoniczne	8,
-pralnicze	2,
-remontowo-budowlane	18,
-inne	6,

SPRZEDAŻ

-komputery	5,
-AGD, RTV	9,
-odzież	6,
-obuwie	26,
-samochody	6,
-okna	6,
-drzwi	4,
-meble	8,
-umowy poza lokalem i na odległość	4,
-sprawy niekonsumenckie	6,

SPRAWY USTNE I TELEFONICZNE: łącznie 444, wszystkie załatwione

USŁUGI

-finansowe	4,
-ubezpieczeniowe	1,
-system argentyński	19,
-telewizja cyfrowa	41,
-motoryzacyjne	11,
-turystyczne	6,
-pralnicze	7,
-remontowo-budowlane	49,
-inne	26,

SPRZEDAŻ

-AGD, RTV, meble, okna	70,
-odzież	14,
-obuwie	83,
-samochody	9,
-inne (komputery, aparaty telefoniczne itd.)	72
-umowy poza lokalem i na odległość	32,

PRZEWODNICZĄCY
RADY POWIATU
Gabriel Tobor