

**Uchwała nr XXXIV/319/2005
Rady Powiatu
w Tarnowskich Górach
z dnia 31 marca 2005 roku**

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2004.

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

**Rada Powiatu
uchwala:**

§ 1

Zatwierdzić sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2004, 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



SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW ZA ROK 2004

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.) Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Tarnowskich Górach przedkłada roczne sprawozdanie z realizacji ustawowych zadań ochrony konsumentów na szczeblu samorządu powiatowego.

Funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Starostwie Powiatowym w Tarnowskich Górach pełni Katarzyna Jany. Interesanci przyjmowani są w gmachu Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach przy ul. Sienkiewicza 16 w godzinach pracy Urzędu, tj; poniedziałki w godzinach od.9.00 do 17.00, a we wtorki, środy, czwartki i piątki w godz.7.30 do 15.30.

Z rzecznikiem można się również kontaktować telefonicznie pod bezpośrednim numerem telefonu 381-81-07 oraz pocztą elektroniczną e-mail: rzecznik_konsumentow@tarnogorski.pl.

Zgodnie z przepisami cyt. wyżej ustawy do zadań rzecznika konsumentów w szczególności należy:

1. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów,
2. składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
3. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
4. współdziałanie z właściwymi miejscowymi delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
5. wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
6. występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów
7. występowanie do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z wnioskami o wszczęcie postępowania antymonopolowego,
8. występowanie do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z wnioskami o wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

Ochrona praw konsumenta jest jednym z zadań własnych powiatu (art. 4 ust.1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz. U. Nr 141, poz.1592 z 2001r. z późn. zm.). Zadania te wykonuje powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów. Rzecznik powoływany i odwoływany jest przez radę powiatu lub radę miasta na prawach powiatu.

Osobom potrzebującym pomocy rzecznik zapewnia bezpłatne poradnictwo konsumenckie, prowadzi z przedsiębiorcami mediacje na rzecz polubownego załatwienia sprawy, wytacza powództwa, występuje w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów, a także współdziała z Inspekcją Handlową, Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, pozarządowymi organizacjami konsumenckimi (Federacją Konsumentów i Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich) oraz innymi rzecznikami.

Realizacja zadań wynikających z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W 2004r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów zgłosiło się **618** osób.

- **229** skarg wymagających pisemnej interwencji i podjęcia mediacji z przedsiębiorcą, z czego:
 - 151** spraw zakończono zgodnie z wolą konsumenta, w tym
 - w **63** sprawach konsumenci zrezygnowali z dalszego dochodzenia roszczeń (są to sytuacje, gdzie dalsza mediacja jest niemożliwa a konsument nie decyduje się na postępowanie sądowe,
 - 6** spraw nie dotyczyło spraw konsumenckich, niemniej udzielono informacji prawnej,
 - 9** spraw jest w toku załatwiania,
- **389** skarg zgłaszanych osobiście i telefonicznie. Najczęściej wyjaśniano kwestie dotyczące sposobu reklamowania towaru, niewłaściwego wykonania zamówionej usługi, kwestie dotyczące kredytu konsumenckiego oraz kwestie prawne związane z ustawą o szczególnych warunkach

sprzedaży konsumenckiej, ustawą o umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

Zakres zgłaszanych skarg był szeroki i obejmował usługi remontowo-budowlane, motoryzacyjne, telekomunikacyjne, turystyczne, umowy zawierane na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, umowy sprzedaży (obuwie, odzież, meble, komputery, artykuły AGD/RTV).

Mieszkańcy powiatu zgłaszali się również ze sprawami dotyczącymi sporów, będących skutkiem wad towarów i usług nabytych do celów związanych z działalnością gospodarczą a także procedur związanych z dochodzonymi sporami w sądzie.

Należy podkreślić, że zadaniem rzecznika konsumentów jest ochrona interesów konsumentów w relacji z przedsiębiorcą, profesjonalistą, który jest silniejszą stroną stosunków konsumenckich. Zgodnie z art.22¹ kodeksu cywilnego – za konsumenta uważa się osobę fizyczną, dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, tzn. osobę, która zakupuje towary i usługi wyłącznie na własny użytek.

Charakter zgłaszanych przez mieszkańców powiatu spraw z roku na rok jest obszerniejszy i wymaga podjęcia wielu dodatkowych działań, w celu uzyskania rozstrzygnięcia zadawalającego dla konsumenta. Z roku na rok zwiększa się liczba osób zgłaszających się do rzecznika w sprawach, które nie mieszczą się w zakresie jego działania, np. sprawy związane z windykacją komorniczą, sprawy związane z dochodzeniem przez firmy windykacyjne należności wynikających z umów, sprawy związane ZUS-em, czy Urzędem Skarbowym.

W 2004r. podobnie jak to miało miejsce w latach poprzednich bezzasadność roszczeń konsumenckich najczęściej wynikała z przekonania, że sprzedawca ma obowiązek przyjąć zwrot towaru w dniu zakupu lub w krótkim czasie od dnia zakupu. Bezzasadność roszczeń spowodowana była również zgłaszaniem reklamacji po okresie ustawowej ochrony (po 2 latach) lub po okresie ochrony gwarancyjnej.

Nowe akty prawne.

Zmiana ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz o zmianie niektórych innych ustaw

1. Przede wszystkim wzmocniono pozycję rzecznika poprzez wprowadzenie przepisu (art.106a), który przewiduje karanie grzywną osób naruszających obowiązek udzielania rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika.
2. Zmiana dotyczy również usług finansowych na odległość. Obciąża przedsiębiorcę kosztami złożenia propozycji zawarcia umowy poprzez środki porozumienia się na odległość. Usługami finansowymi ustawodawca określił czynności bankowe, umowy kredytu konsumenckiego, czynności ubezpieczeniowe, umowy uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych. Ustawa nakłada na przedsiębiorcę szereg obowiązków informacyjnych wobec konsumenta. Konsument może odstąpić od umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od zawarcia umowy lub od dnia pisemnego potwierdzenia przez przedsiębiorcę informacji, na podstawie których została zawarta umowa. Co do umów ubezpieczeniowych termin odstąpienia został przedłużony do 30 dni. Odstąpienie pociąga za sobą obowiązek zwrotu otrzymanych na mocy umowy świadczeń w terminie 30 dni – przez konsumenta licząc od dnia odstąpienia od umowy. Ustawa wypełnia istniejącą do tej pory lukę prawną, gdyż usług, które reguluje, dotychczasowe przepisy o umowach zawieranych na odległość nie uwzględniały. Wdraża ona do polskiego prawa Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość.

Zmiana ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji i ustawy o kredycie konsumenckim

Wprowadzono nowy czyn nieuczciwej konkurencji, polegający na prowadzeniu lub organizowaniu działalności w systemie konsorcyjnym. Stosownie do art.17e ust.1 systemem konsorcyjnym jest grupa z udziałem konsumentów utworzona w celu finansowania zakupu praw, rzeczy ruchomych, nieruchomości lub usług na rzecz jej uczestników, zaś czynem nieuczciwej konkurencji jest zarządzanie mieniem gromadzonym w ramach tak zdefiniowanej grupy oraz samo organizowanie takiej grupy. Każdy, kto po dniu 3 sierpnia 2004r. prowadzi działalność gospodarczą polegającą

na zarządzaniu mieniem gromadzonym w ramach grupy lub organizowaniu takiej grupy podlega karze pozbawienia wolności od 3 miesięcy do lat 5.

Nowe prawo telekomunikacyjne.

Nowa ustawa zastąpiła dotychczas obowiązującą ustawę z dn.21.07.2000r. i stanowi wdrożenie 8 dyrektyw Wspólnot Europejskich, m.in. dyrektywy 2002/22/WE z dn.07.03.2002r. Przepisy te zmieniają m.in. termin rozpatrywania reklamacji, który teraz wynosi 30 dni w razie braku rozpoznania reklamacji w tym terminie uważa się, że została ona uwzględniona.

Współdziałanie z UOKiK, organizacjami konsumenckimi, organami ścigania i innymi instytucjami.

W ramach współpracy z organami ścigania kontynuowano współpracę z Policją w sprawach firm działających w tzw systemie argentyńskim. Osoby zgłaszające się do rzecznika były informowane o możliwości zgłoszenia swoich roszczeń przed organami ścigania, co też czyniły. W wyniku tych zgłoszeń wszczęto postępowanie karne o przestępstwo z art.286 kodeksu karnego przeciwko pracownikom firm Międzynarodowy Fundusz Rozwoju Regionalnego, Europejski Fundusz Budowlany, Grupa Kapitałowa „EuroGroup”, Europejskie Centrum Finansowe Euro-Zurich.

Współpraca z Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej polegała m.in. na występowaniu z wnioskami o przeprowadzenie kontroli u przedsiębiorcy ale i na sporządzaniu pozwów, które konsumenci kierowali do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego, znajdującego się przy Inspekcji Handlowej.

W 2004r. przeprowadzono trzy kontrole, będące wynikiem zgłoszeń konsumenckich.

Pierwsza dotyczyła niewłaściwego oznaczenia wagi oferowanego do sprzedaży produktu w sklepie mięsnym przy ul.Lompy w Tarnowskich Górach. W wyniku kontroli wymierzono grzywnę właścicielowi sklepu.

Drugie zgłoszenie dotyczyło sprzedaży towaru po wymaganym okresie przydatności do spożycia w sklepie spożywczym przy ul.Sobieskiego. Przeprowadzona przez pracowników Inspekcji Handlowej kontrola nie potwierdziła sprzedaży produktów po dacie ważności do spożycia.

Trzecia interwencja dotyczyła sprzedaży produktu przez sklep „Media-Markt” towaru bez instrukcji w języku polskim. W wyniku kontroli zarzuty zgłoszone przez konsumenta potwierdziły się inspektorzy Inspekcji Handlowej zobowiązali sprzedawcę do dołączania do sprzedawanych towarów instrukcji w języku polskim.

Współpraca z Urzędem Ochrony konkurencji i Konsumentów oraz Inspekcją Handlową polega na wzajemnym sygnalizowaniu problemów dotyczących naruszeń praw konsumentów oraz informowaniu o działaniach podejmowanych w przypadku tych naruszeń, a także wymianie doświadczeń.

Rzecznik uczestniczył w cyklu szkoleń i seminariów organizowanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów we współpracy ze Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich czy Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej w Katowicach. Były to:

- konferencja organizowana przez Śląskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Katowicach na temat ochrony praw konsumentów,
- szkolenie organizowane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich w Warszawie. W trakcie dwudniowego szkolenia przeprowadzone zostały wykłady i ćwiczenia poświęcone problematyce handlu elektronicznego, telekomunikacji, zagadnieniom prawnym obejmującym świadczenia usług turystycznych oraz taktyk negocjacyjnych w procesie mediacji,
- spotkanie zorganizowane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich podczas którego omawiano tematykę usług finansowych, w szczególności zagadnienia prawa bankowego, kredytu konsumenckiego, usług świadczonych na odległość oraz elektronicznych instrumentów płatniczych,
- konferencja organizowana przez Górnośląską Wyższą Szkołę Handlową w Katowicach pt. „Konsument na rynku turystycznym. Podstawowe standardy jakości, różnorodność i innowacje”.

Szkolenia te były finansowane przez organizatorów

Działania podejmowane w zakresie niedozwolonych postanowień umownych.

Po przeanalizowaniu treści dowodów sprzedaży wystawianych przez przedsiębiorcę zajmującego się sprzedażą kafelek i artykułów sanitarnych wystąpiono do Delegatury UOKiK w Katowicach z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na stosowaniu niedozwolonych postanowień umownych. UOKiK wszczął postępowanie ale na dzień dzisiejszy sprawa ta nie została zakończona.

Rzecznik wystąpił również do Delegatury UOKiK sygnalizując niezgodny z prawem zapis w umowie przedstawiany w stosowanych przez przedsiębiorcę zajmującego się sprzedażą i montażem urządzeń do filtrowania wody. Urząd zdecydował się przyjrzeć kwestionowanym zapisom umownym i wszczął postępowanie.

Rzecznik konsumentów wystąpił również do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z wnioskiem o wszczęcie postępowania antymonopolowego w sprawie nadużywania przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp.z o.o. w Tarnowskich Górach pozycji dominującej na rynku dostarczania wody, polegającej na stosowaniu zawyżonej ceny za wodę.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów nie podzielił jednak zdania rzecznika i odmówił wszczęcia postępowania.

W związku z nowymi uprawnieniami, które nałożyła zmiana ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów a mianowicie wymierzaniu kary grzywny przedsiębiorcy, który nie ustosunkował się do wystąpienia rzecznika. W 12 sprawach rzecznik wystąpił do organów ścigania zgłaszając popełnienie takiego wykroczenia. Na dzień dzisiejszy dwie sprawy zakończyły się ukaraniem przedsiębiorcy grzywną, pozostałe sprawy są w toku. W jednym przypadku Sąd odmówił wszczęcia postępowania z uwagi na przedawnienie wykroczenia. Od postanowienia Sądu I instancji wniesiono zażalenie i sprawa nie została jeszcze rozpoznana przez sąd odwoławczy.

Podsumowanie

W 2004r. można zaobserwować dalszy wzrost liczby spraw zgłaszanych rzecznikowi, zresztą liczba zainteresowanych korzystaniem z poradnictwa rzecznika wzrasta z roku na rok. Można zatem stwierdzić, że instytucja rzecznika konsumentów sprawdziła się w praktyce. Ponadto duży wzrost liczby petentów świadczy o ciągle rosnącym zapotrzebowaniu na bezpłatne poradnictwo konsumenckie i inne działania podejmowane przez rzecznika.

Pozytywnym zjawiskiem, utrzymującym się od paru lat, jest korzystanie przez konsumentów z poradnictwa jeszcze przed zgłoszeniem reklamacji lub zawarciem umowy. Konsumenty chętnie zasięgają informacji na temat konkretnych przedsiębiorców, chcą wiedzieć czy dużo jest skarg na danego przedsiębiorcę oraz w jaki sposób załatwia on reklamacje.

Należy zauważyć wzrastającą liczbę przedsiębiorców, którzy również zwracali się do rzecznika. Informowali się w zakresie obowiązujących przepisów, upewniali czy prawidłowo załatwiają reklamacje i czy roszczenia z którymi występują wobec nich konsumenci mają podstawy prawne.

PRZEWODNICZĄCY
RADY POWIATU

Gabriel Tobor

ZESTAWIENIE SPRAW POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W TARNOWSKICH GÓRACH ZA 2004 ROK

W 2004r. zarejestrowano ogółem 618 spraw z czego 229 spraw pisemnych a 389 spraw ustnych i telefonicznych.

SPRAWY PISEMNE:

USŁUGI

-system argentyński	25 spraw,
-telewizja cyfrowa	6 spraw,
-usługi telekomunikacyjne	13 spraw,
-usługi remontowo-budowlane	12 spraw,
-usługi turystyczne	4 sprawy,
-umowy poza lokalem przedsiębiorstwa	12 spraw,

SPRZEDAŻ

-obuwie	60 spraw,
-okna/drzwi	16 spraw,
-RTV/AGD	8 spraw,
-art. motoryzacyjne	11 spraw,
-odzież	9 spraw,
-telefony	6 spraw,
-art. budowlane	12 spraw,
-art. spożywcze	2 sprawy,
-komputery	3 sprawy,
-meble	5 spraw,
-inne	23 sprawy
-postępowanie przed UOKiK	2 sprawy,

SPRAWY USTNE I TELEFONICZNE:

USŁUGI

-system argentyński	42 sprawy,
-telewizja cyfrowa	8 spraw,
-usługi telekomunikacyjne	15 spraw,
-usługi pralnicze	4 sprawy,
-wodociągi	4 sprawy,
-usługi budowlane	33 sprawy,
-usługi turystyczne	1 sprawa,
-umowy poza lokalem przedsiębiorstwa	12 spraw,
-umowy ubezpieczenia	10 spraw,
-umowy kredytowe	9 spraw,

SPRZEDAŻ

-obuwie	53 sprawy,
-okna/drzwi	36 spraw,
-RTV/AGD	27 spraw,
-art. motoryzacyjne	21 spraw,

PRZEWODNICZĄCY
RADY POWIATU

Gabriel Tobor