

SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W ŻYRARDOWIE ZA ROK 2007

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U z 2007 r. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.).

SPIS TREŚCI

1. Wprowadzenie	str. 3
2. Realizacja zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów dotyczących zapewniania bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów	str. 4
3. Realizacja zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów w zakresie występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów –	str. 8
4. Realizacja zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów w zakresie występowania na rzecz konsumentów przed sądem powszechnym	str. 10
5. Wnioski	str. 12

1. WPROWADZENIE.

Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów niniejsze sprawozdanie obejmuje okres od dnia 1 stycznia 2007 r. do dnia 31 grudnia 2007 r.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Żyrardowie został powołany z dniem 1 czerwca 2006 r. Uchwałą nr XLII/218/06 Rady Powiatu Żyrardowskiego z dnia 29 maja 2006 r.

Miejszem wykonywania pracy Rzecznika jest Starostwo Powiatowe w Żyrardowie, ul. Limanowskiego 45. Wymiar czasu pracy Rzecznika wynosi $\frac{2}{5}$ etatu.

Rzecznik merytorycznie podlega radzie Powiatu Żyrardowskiego i składa radzie sprawozdania ze swojej działalności. Czynności z zakresu prawa pracy sprawuje wobec niego Starosta Żyrardowski.

Zgodnie z przepisami ustawy o samorządzie powiatowym ochrona praw konsumenta należy do zadań powiatu. W oparciu o przepisy wynikające z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy uznać, iż podstawowym i nadrzędnym celem Rzecznika Konsumentów jest: **ochrona praw i interesów konsumentów.**

Powiatowy rzecznik konsumentów **wykonuje ustawowe zadania Powiatu** w zakresie ochrony konsumentów oraz kreuje i realizuje politykę konsumencką Powiatu Żyrardowskiego.

Kompetencje rzecznika mają przede wszystkim charakter doradczy, których zakres określają ustawy, akty wykonawcze do ustaw oraz orzecznictwo Sądu Najwyższego i orzecznictwo Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Podstawowe zadania rzecznika konsumentów to:

- udzielanie porad i informacji,
- występowanie w imieniu i na rzecz konsumentów do przedsiębiorców, podejmując w ten sposób interwencję i próbę mediacji, czyli zastępuje konsumentów w sporach z przedsiębiorcami,
- udzielanie pomocy w kierowaniu spraw na drogę sądową.

Realizacja zadań wynikających z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

2. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

Działania moje w większości polegały na udzielaniu porad i informacji, co jest głównym ustawowym zadaniem rzecznika. Informowałem konsumentów o przysługujących im prawach, radziłem, z jakich roszczeń najlepiej korzystać, interpretowałem przepisy. Często w biurze sporządzałem pisma czy protokoły reklamacyjne.

Konsumenci zwracali się przede wszystkim z zapytaniami dotyczącymi regulacji prawnej reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową lub gwarancji. Część osób chciała zorientować się, jakie uprawnienia przysługują im, inni zaś zwracali się z prośbą o interwencje w konkretnej sprawie.

Formy udzielania pomocy przez rzecznika

Porady i informacje udzielane są telefonicznie, bądź bezpośrednio osobom zgłaszającym się osobiście do biura rzecznika, Wystąpienia do przedsiębiorców mają z reguły formę pisemną.

W korespondencji rzecznik odnosi się do obowiązującego stanu prawnego dotyczącego przedmiotowej sprawy, wskazuje na uprawnienia konsumenta oraz obowiązki przedsiębiorcy i wzywa go do ich spełnienia.

W 2007 roku ogółem zarejestrowano 513 spraw związanych z bezpłatnym poradnictwem i informacją prawną.

Wszystkie sprawy zaczynały się poradą konsumencką. Rzecznik założył, że prowadzone przez niego działania będą miały na celu przede wszystkim aktywizowanie i edukowanie konsumentów. Dlatego konsument zgłaszający się do Rzecznika, jest zachęcany do samodzielnego załatwienia sprawy. Specjalnie dla tych konsumentów został przygotowany przez rzecznika druk zgłoszenia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, który jest w miarę potrzeby sukcesywnie wydawany. Kiedy widać, że konsument nie radzi sobie – szczególnie, gdy jest to osoba w starszym wieku - Rzecznik występuje w jego imieniu do przedsiębiorcy telefonicznie bądź pisemnie, czy też przygotowuje pismo, a konsument je podpisuje.

Każda porada kończy się zaproszeniem do ponownego nawiązania kontaktu z Rzecznikiem i często konsument kontaktuje się z Rzecznikiem kilka razy w tej samej sprawie, czy to osobiście, czy też telefonicznie.

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

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	Telefoniczne	osobiste	pisemne	
I. Usługi, w tym:	68	80		148
Bankowe	4	6		10
Ubezpieczeniowe	1	2		3
systemy argentyńskie				
inne finansowe	1			1
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	9	15		24
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	4	8		12
Informatyczne	1			1

Motoryzacyjne (serwis)	4	8		12
turystyczne i hotelarskie	7	2		9
Pralnicze	10	9		19
Remontowo – budowlane	16	17		33
Pocztowe	2	3		5
Medyczne				
Dentystyczne	1			1
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	2	4		6
Komunikacyjne				
Transportowe				
Kamieniarskie		1		1
Fotograficzne				
Krawieckie		3		3
Lokalowe	1			1
Inne	5	2		7
II. Umowy sprzedaży, w tym:	163	165		328
wyposażenie wnętrz	12	15		
sprzęt RTV i AGD	41	38		
sprzęt komputerowy	16	15		
Odzież	18	21		
Obuwie	54	46		
samochody i akcesoria	5	5		
Nieruchomości				
materiały budowlane				
Kosmetyki				
sprzęt sportowy	2			
sprzęt rehabilitacyjny				
art. Spożywcze	3	11		
Bizuteria		1		
Zabawki		3		
Zwierzęta				
płyty CD, DVD	2	4		
Telefony komórkowe	7	6		
Inne	1			
III. Umowy poza lokalem i na odległość	18	19		37

Największą grupę wśród spraw konsumenckich stanowiły sprawy dotyczące sprzedaży obuwia i odzieży, następnie artykułów AGD i RTV oraz wyposażenia wnętrz – blisko 54% spraw związanych z bezpłatnym poradnictwem i informacją prawną. Udzielałem również porad w zakresie usług telekomunikacyjnych (głównie TP.S.A.) oraz usług ubezpieczeniowych i bankowych (ubezpieczenia kredytów na zakup towarów). W 2007 roku w stosunku do roku poprzedniego odnotowano bardzo znaczny wzrost ilości udzielonych porad związanych z zawieraniem umów poza lokalem i na odległość – wzrost o 370%.

Dużą grupę zapytań stanowią pytania dotyczące sprzedaży konsumenckiej. Obowiązująca ustawa budzi wiele wątpliwości i tak z dużym rozczarowaniem konsumenci przyjmują do wiadomości fakt, że zakupiony sprzęt – towar po sprawdzeniu w domu okazuje się zbyteczny (bez wad) nie mogą z niego zrezygnować w terminie do 5 dni od daty zakupu. Z tego powodu informowałem konsumentów, że nie przysługuje takie uprawnienie a ewentualny zwrot towaru uzależniony jest od dobrej woli sprzedawcy. Dużo niewiedzy jest na temat samego trybu składania i rozpatrywania reklamacji: terminu, odsyłania do producenta i ponownego składania reklamacji - odwołania. Duża ilość zapytań dotyczy uprawnień z gwarancji i różnic z niezgodnością towaru z umową, oraz czy termin reklamacji liczymy w dniach kalendarzowych czy roboczych.

Konsumenci oddają sprzęt tylko do naprawy gwarancyjnej, nie czytając karty gwarancyjnej tym samym nie znają swoich praw. Natomiast nie wiedzą, że można reklamację zgłosić do sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową. Sprzedawca ma obowiązek w terminie do 14 dni powiadomić reklamującego o sposobie załatwienia reklamacji.

Do biura rzecznika zgłaszali się konsumenci po podpisaniu umów poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Dotyczyło to 37 spraw.

W 2007 r. Rzecznik głównie udzielał porad i wskazywał, z jakich roszczeń korzystać. Ponadto przygotowywał pisma reklamacyjne, pisma do rzeczoznawców, oświadczenia rezygnacji z warunków gwarancyjnych i przejście na warunki niezgodności towaru z umową. W biurze przygotował w sumie ok. 20 takich pism.

Osoby zgłaszające się do Powiatowego Rzecznika Konsumentów są nie tylko informowane o przysługujących im uprawnieniach oraz o obowiązkach sprzedawcy. W miarę potrzeby otrzymują fragmenty tekstu ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach

sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, a także broszury i informacje wydawane przez UOKiK i Stowarzyszenie Konsumentów Polskich. Na I piętrze budynku Starostwa zamontowana została tablica informacyjna pod nazwą *sprawy konsumenckie*, na której wywieszane są rady i informacje z zakresu prawa konsumenckiego.

Ważną formą pomocy była informacja dotycząca możliwości polubownego rozstrzygnięcia sporu w wyniku postępowania mediacyjnego prowadzonego przez uprawnione do tego podmioty m.in. Inspekcję Handlową, Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej czy Arbitra Bankowego lub też stałe polubowne sądy konsumenckie.

3. Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów rzecznik występował pisemnie o opinie i informacje; prowadził także bezpośrednie lub telefoniczne mediacje.

Wystąpienia dotyczyły między innymi tematów jak:

- umowy kupna - sprzedaży: buty, odzież, sprzęt AGD, meble
- niesłusznie naliczony rachunek za energię elektryczną,
- rozwiązanie umowy kredytu na zakup i zamontowanie drzwi,
- usługi telefoniczne - zawyżone rachunki telefoniczne, wprowadzanie konsumentów w błąd przy podpisywaniu umów na świadczenie usług,
- zwrot zaliczki,
- umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa,
- zarzut nielegalnego poboru energii elektrycznej,
- reklamacja źle wykonanej usługi budowlanej,
- usług pralniczych

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

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	21	11	4	6
Bankowe	3	3		
Ubezpieczeniowe				
systemy argentyńskie				
inne finansowe				
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	7	4	1	2
Dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	2		1	1
Informatyczne				
Motoryzacyjne (serwis)				
Turystyczne i hotelarskie	1			1
Pralnicze	2	1	1	
remontowo – budowlane	3	1		2
Pocztowe				
Medyczne				
Dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
Komunikacyjne	2	2		
Transportowe				
Kamieniarskie				
Fotograficzne				
Krawieckie				
Lokalowe				
Inne	1		1	
II. Umowy sprzedaży, w tym:	32	26	6	
wyposażenie wnętrz	2	2		
sprzęt RTV i AGD	4	3	1	
sprzęt komputerowy	2	1	1	
Odzież	2		2	
Obuwie	16	15	1	
samochody i akcesoria	2	1	1	
Nieruchomości				
Materiały budowlane				
Kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny				
art. Spożywcze				
Biżuteria				
Zabawki				
Zwierzęta				
płyty CD, DVD				
Telefony komórkowe	3	3		
Inne	1	1		
III. Umowy poza lokalem i na odległość	7	4	2	1

Na podstawie powyższej tabeli wynika że, na 60 wystąpień do przedsiębiorców ponad 65% spraw zostało załatwionych pozytywnie, około 25% –negatywnie, około 10% spraw jest w toku.

W wielu sprawach, w których przeprowadzałem interwencje i rozmowy z przedsiębiorcami, nie posiadam wiadomości co do sposobu ostatecznego załatwienia sprawy, gdyż konsumenci nie mają obowiązku informować o załatwionej sprawie. W kilku sprawach sami konsumenci zrezygnowali z dalszego dochodzenia swoich praw tłumacząc to brakiem czasu lub zbyt niską dla nich wartością przedmiotu sporu.

4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczącego się postępowania.

Rzecznik nie występował z powództwami do sądu.

Alternatywą tego rodzaju postępowania jest pomoc Rzecznika polegająca na przygotowaniu konsumentom pozwów oraz innej dokumentacji niezbędnej w postępowaniu przez sądami. W roku 2007 Rzecznik w 8 przypadkach przygotował konsumentom pozwy w postępowaniu uproszczonym. Dotyczyły one reklamacji obuwia, sprzętu AGD i RTV oraz nie wywiązywania się z umowy gwarancyjnej stolarki okiennej.

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów

Ip.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		Pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	Negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług				
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	1	1	4	6
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	1		1	2
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				

5. WNIOSKI

Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2007 r., podobnie jak w poprzednich okresach sprawozdawczych, dotyczyła ochrony praw i interesów konsumentów w indywidualnych sprawach, w których zainteresowani zwrócili się o pomoc lub informację. Wiele spraw zakończyło się dobrowolnym spełnieniem przez przedsiębiorców uzasadnionych roszczeń konsumentów po uzyskaniu porady lub wskutek telefonicznej interwencji rzecznika. Przedsiębiorcy odpowiedzieli na większość pisemnych wystąpień, bądź też nie udzielając odpowiedzi rzecznikowi spełnili żądania konsumentów.

Do spadku zgłaszanej ilości spraw w 2007 r. znacząco przyczyniło się uruchomienie Infolinii Konsumenckiej, która jest przedsięwzięciem realizowanym przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, a jej głównym celem jest zapewnienie konsumentom w całej Polsce telefonicznego dostępu do podstawowego poradnictwa konsumenckiego.

W 2008 roku Rzecznik będzie nadal starał się pomagać w sprawach indywidualnych, a także poprawiać świadomość konsumencką lokalnego społeczeństwa, bowiem podstawowym problemem z jakim borykają się konsumenci jest brak, zarówno przez nich, jak i przez sprzedawców znajomości obowiązujących przepisów.

W zał.:

1/ 3 wzory pism przygotowanych na potrzeby konsumentów

2/ statystyka przedstawiająca ilość spraw zgłaszanych do rzecznika konsumentów w Żyrardowie w latach 2005 i 2006.