

Leszno, dnia 14 lutego 2005 roku

PR6340/7/05

Sprawozdanie

Z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w roku 2004

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności rzecznika

W roku 2004 nastąpiła zasadnicza zmiana w organizacji funkcjonowania rzecznika konsumentów. W latach 1999-2002 rzecznik działał wspólnie dla miasta Leszna oraz powiatów kościańskiego, leszczyńskiego i rawickiego. Od 1 kwietnia 2003 roku do dnia 31 marca 2004 roku funkcjonował jako rzecznik wspólny dla mieszkańców miasta Leszna oraz mieszkańców powiatu leszczyńskiego. Na mocy uchwały Nr. IX/62/03 Rady Powiatu Leszczyńskiego z dnia 16 grudnia 2003- od 1 kwietnia 2004 roku rzecznik działa tylko na terenie powiatu leszczyńskiego. Personalna obsada stanowiska Powiatowego Rzecznika Konsumentów dokonana została uchwałą Nr. X/72/04 Rady Powiatu Leszczyńskiego z dnia 17 lutego 2004 roku.

Swoje obowiązki rzecznik wykonywał jednoosobowo, będąc pod względem stosunków pracy podporządkowanym bezpośrednio kierownictwu urzędu.

Siedziba rzecznika znajdowała się w Starostwie Powiatowym, gdzie rzecznik dysponuje odrębnym pomieszczeniem, zapewnioną dobrą łącznością telefoniczną, komputerem i dogodnym dostępem dla interesantów. Dyżury dla interesantów rzecznik pełnił:

- w poniedziałki w godz. 8-16
- wtorek- piątek godz. 7-15

Wszystkie działania rzecznika były realizowane na podstawie kompetencji określonych ustawami, w tym głównie art. 37 ustawy. z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2003 roku Nr. 86 poz. 804 ze zmianami).

II. Realizacja ustawowych zadań rzecznika konsumentów .

1. W zakresie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej dla konsumentów.

W ramach pełnionych dyżurów oraz korespondencyjnie w roku 2004 do rzecznika zwróciło się ogółem 150 konsumentów. Z tej liczby 74 porady udzielono w formie telefonicznej, 66 osobom rzecznik udzielił porad i informacji bezpośrednio, 10 spraw zostało załatwionych korespondencyjnie.

Tematyka oraz zakres udzielonych porad względnie informacji obejmowała generalnie naruszenia szeroko pojętych uprawnień konsumentów co szczegółowo przedstawia załącznik nr 1 do sprawozdania.

Oprócz udzielania informacji i porad, w związku ze zgłaszanymi problemami, rzecznik podjął następujące działania:

W 21 przypadkach wystąpił pisemnie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumenckich (szersze omówienie w pkt. 3 oraz w załączniku nr 2 do sprawozdania),

W 15 przypadkach przygotował konsumentom pisma kierowane do przedsiębiorców naruszających ich uprawnienia,

W 12 przypadkach skierował konsumentów do rzecznika ubezpieczonych, arbitra bankowego, urzędu regulacji energetyki oraz różnych instytucji kontrolnych celem złożenia tam skarg i zawiadomień o naruszeniu przepisów.

W 7 przypadkach skierował konsumentów do polubownych sądów konsumenckich celem złożenia wniosku o wszczęcie postępowania przed takim sądem.

Liczba konsumentów zwracających się o udzielenie informacji oraz porad prawnych była podobna jak w roku 2003.

2. W zakresie składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego dotyczących ochrony interesów konsumenta.

W okresie sprawozdawczym rzecznik nie korzystał z tej kompetencji.

3. W zakresie występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumenckich.

W 21 przypadkach zgłoszeń obywateli rzecznik, uznając oczywisty i rażący stopień naruszenia interesów konsumentów, skierował pisemne wystąpienia do przedsiębiorców. Wystąpienia te zawierały zwięzły opis stanu faktycznego wynikający z relacji konsumenta i przedstawionych dokumentacji, ocenę prawną, informację o konsekwencjach prawnych mogących dotyczyć adresata oraz wniosek o dobrowolne, polubowne załatwienie sporu.

Ogółem w okresie sprawozdawczym zakończono postępowanie w 13 sprawach zgłoszonych w 2003 roku i 10 sprawach zgłoszonych w roku 2004. Pozostałe sprawy są w trakcie załatwiania. Szczegółowo sposób załatwienia przedstawia załącznik nr 2 do sprawozdania.

4. W zakresie współdziałania z instytucjami ochrony konsumenta oraz organizacjami konsumenckimi

W okresie sprawozdawczym rzecznik współpracował z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu, z Zachodnim Oddziałem Terenowym Urzędu Regulacji Energetyki w Poznaniu, Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej Delegatura w Lesznie, oraz Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich w Warszawie. Jako pożyteczne i pomocne rzecznik ocenia możliwość telefonicznych konsultacji ze służbami prawnymi wymienionych instytucji.

W roku 2004 rzecznik wziął udział w 4 dniowym szkoleniu w Warszawie organizowanym przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich na zlecenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

5. W zakresie występowania przeciwko czynom nieuczciwej konkurencji

W roku 2004 rzecznik nie korzystał z tego uprawnienia.

6. W zakresie żądania wszczęcia postępowania antymonopolowego.

W okresie sprawozdawczym rzecznik nie otrzymał informacji uzasadniających takowe żądania.

7. W zakresie przeciwdziałania stosowania w obrocie konsumenckim niedozwolonych klauzul umownych.

W roku 2004 rzecznik udzielił 22 porad i informacji w zakresie stosowania klauzul abuzywnych, a w 8 przypadkach skierował do przedsiębiorców żądania dobrowolnego zwrotu świadczeń pieniężnych spełnionych przez konsumentów na podstawie niedozwolonych postanowień umownych. W jednym przypadku przedsiębiorca spełnił żądanie. W 6 przypadkach wobec nieskuteczności podjętych interwencji, rzecznik skierował do sądów powództwa na rzecz poszkodowanych konsumentów o uznanie za nieważne określonych postanowień umownych i zwrot spełnionych na ich podstawie świadczeń pieniężnych.

W dniu 3 sierpnia 2004 roku weszła w życie ustawa z dnia 17 czerwca 2004 o zmianie ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz ustawy o kredycie konsumenckim. Powołany akt wprowadza nowy czyn nieuczciwej konkurencji polegający na organizowaniu działalności w systemie konsorcyjnym. Inaczej mówiąc od tego dnia zakazane są tak zwane „systemy argentyńskie”, a ewentualne ich prowadzenie podlega penalizacji. Zauważalnym efektem tej zmiany jest zmniejszenie napływu skarg konsumentów dotyczących tego rodzaju działalności.

8. W zakresie wytaczania powództw sądowych na rzecz konsumentów oraz wstępowania do toczących się postępowań w sprawach o ochronę interesów konsumenta.

W okresie sprawozdawczym rzecznik wytoczył na rzecz konsumentów 8 powództw sądowych. Łącznie z powództwami wytoczonymi w poprzednich latach, w roku 2004 z inicjatywy rzecznika toczyło się 14 postępowań procesowych.

Z owych 14 spraw prawomocne rozstrzygnięcia zapadły w 10 przypadkach. Szczegóły zawiera załącznik nr 3 do sprawozdania. W jednym przypadku rzecznik odmówił przystąpienia do toczącego się postępowania sądowego.

9. W zakresie spraw o wykroczenia na rzecz konsumentów.

W roku 2004 rzecznik nie występował w charakterze oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów.

10. W zakresie edukacji konsumenckiej.

W zakresie edukacji konsumenckiej młodzieży rzecznik zorganizował na szczeblu powiatu eliminacje II Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej. W finale powiatowym, w którym wzięło udział 24 uczestników (wspólnym dla miasta i powiatu) 6 laureatów zostało wyróżnionych upominkami a zdobywcy 3 pierwszych miejsc- nagrodami rzeczowymi. Z satysfakcją należy podkreślić, że w finale wojewódzkim w Poznaniu jeden z leszczyńskich laureatów- uczeń Liceum Ogólnokształcącego we Włoszakowicach zajął 3 miejsce.

Rzecznik dysponuje dużą ilością różnego rodzaju materiałów zawierających podstawowe informacje dotyczące uprawnień konsumenta i sposobów ich realizacji.

III. Wnioski

Rzecznik stwierdza, że w roku 2004 wzrósł ciężar gatunkowy oraz stopień skomplikowania problemów konsumenckich zgłaszanych przez obywateli.

Rzecznik zamierza zaktywizować działania na rzecz szeroko pojętej edukacji konsumenckiej. Szczególną uwagę zamierza zwrócić na uprawnienia konsumenta wynikające z ustawy z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Ten akt prawny jest bowiem mało znany, a reguluje on podstawowe zagadnienia na linii sprzedawca-konsument.

Jako środki zmierzające do realizacji tego zadania zamierza wykorzystać publikacje prasowe, specjalnie organizowane spotkania oraz materiały informacyjne, którymi dysponuje.

Generalnie rzecznik nie dostrzega konieczności wprowadzenia istotnych zmian merytorycznych i organizacyjnych w swojej działalności.

Załączniki 3.

Wykonano w 4 egz.:

Egz. nr 1 i 2 – Rada i Zarząd Powiatu Leszczyńskiego

Egz. nr 3 - U.O.K.i K. Delegatura w Poznaniu

Egz. nr 4 - a/a

OWIĄTOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
Szynczewski

**Tematyka i zakres porad oraz informacji
udzielonych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w roku 2004**

Określenie tematyki porad i informacji	Ilość
1. Naruszenie uprawnień z tytułu rękojmi za wady oraz niezgodności z umową towarów handlowych ogółem: z czego:	<u>29</u>
- obuwie	13
- odzież	2
- meble	1
- inne artykuły przemysłowe	13
2. Naruszenie uprawnień z tytułu gwarancji jakości towarów handlowych ogółem: z czego:	<u>22</u>
- sprzęt elektroniczny	9
- sprzęt AGD	9
- samochody i części zamienne	2
- inne artykuły przemysłowe	2
3. Wadliwe wykonanie umów o dzieło i umów o wykonanie usług ogółem: z czego:	<u>71</u>
- usługi bankowe i finansowe	10
- usługi ubezpieczeniowe	7
- usługi – systemy konsorcyjne	22
- usługi telekomunikacyjne	12
- usługi dostaw energii	5
- usługi prania i czyszczenia	2
- usługi remontowo-budowlane	9
- usługi stolarskie i tapicerskie	2
- inne usługi	2
4. Realizacja uprawnień konsumenckich wynikających z dyspozycji art. 579 K.C. i art. 13 ust. 4 ustawy z dnia 27.07.2002r. (dz. U. Nr 141, poz. 1176)	3
5. Odstąpienie od umów sprzedaży towarów bez korzystania z uprawnień z tytułu rękojmi za wady lub niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową	2
6. Inne przypadki naruszeń interesów konsumentów	23
Razem:	150

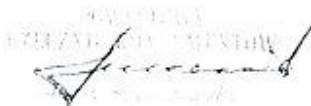
Zestawił:

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
[Podpis]
Józef Szymborski

**Analiza
interwencji pozaprocesowych wobec przedsiębiorców w roku 2004**

L.p.	Sposób załatwienia	
1.	Ilość spraw załatwionych pozytywnie zgodnie z zażądaniem konsumenta	6
2.	Ilość spraw wyłączonych do dalszego postępowania przed sądami	3
3.	Ilość spraw załatwionych negatywnie ze względu na stanowisko przedsiębiorcy	3
4.	Ilość spraw załatwionych negatywnie ze względu na brak reakcji ze strony przedsiębiorcy	-
5.	Ilość skarg wycofanych i bezzasadnych	1
6.	Ilość skarg przekazanych do załatwienia innym uprawnionym instytucjom	-
	Razem:	13

Zestawił:

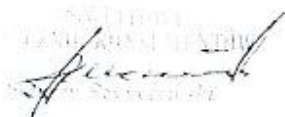

Prezesa Urzędu Ochrony Konsumentów

Załącznik nr 3
do sprawozdania za rok 2004

Analiza
postępowań procesowych zakończonych prawomocnie w roku 2004

L.p.	Zapadłe orzeczenia	Liczba rozstrzygnięć	Suma zasądzonych należności bez odsetek za zwłokę
1.	Wyroki i nakazy zapłaty zasądzające zapłaty na rzecz konsumentów	7	9.082 zł
2.	Wyroki zasądzające wykonanie świadczeń niepieniężnych na rzecz konsumentów	-	-
3.	Ugody sądowe o zapłaty na rzecz konsumentów	1	2.900 zł
4.	Ugody sądowe o wykonanie świadczeń niepieniężnych na rzecz konsumentów	-	-
5.	Powództwa oddalone	-	-
6.	Powództwa wycofane i umorzone	2	-

Zestawił:


[Illegible stamp]