

Uchwała Nr XI / 84 / 2008
Rady Powiatu Warszawskiego Zachodniego
z dnia 24 kwietnia 2008r.

**w sprawie: zatwierdzenia rocznego sprawozdania Powiatowego Rzecznika
Konsumentów dla Powiatu Warszawskiego Zachodniego
z działalności w 2007 roku.**

Na podstawie art. 12 pkt 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1592 z późn. zm.) w związku z art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) Rada Powiatu uchwala, co następuje:

§ 1

Zatwierdza roczne sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów dla Powiatu Warszawskiego Zachodniego z działalności w 2007r., które stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

PRZEWODNICZĄCY
Rady Powiatu
Jerzy Wojcik

Sprawozdanie z działalności

Powiatowego Rzecznika Konsumentów

ustanowionego dla Powiatu Warszawskiego Zachodniego

za rok 2007

Spis treści

1. Wprowadzenie	str. 3
2. Realizacja zadań z zakresu ochrony praw konsumentów i realizowania polityki konsumenckiej na szczeblu lokalnym - wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów – w okresie od 01 stycznia 2007 roku do 31 grudnia 2007 r.	str. 5
3. Wnioski	str. 8

I. Wprowadzenie

Zgodnie z art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 roku Nr 50, poz. 331), dalej ustawa, zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy rzecznik konsumentów.

W Powiecie Warszawskim Zachodnim w roku 2007 stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów sprawowali:

- 1) Od 1 stycznia 2007 roku do 31 sierpnia 2007 roku Pan Tadeusz Dalczyński,
- 2) Od 10 sierpnia 2007 roku jako p.o. Powiatowego Rzecznika Konsumentów -
Łukasz Popek.

Jak wynika z art. 42 ustawy do zadań rzecznika należy w szczególności:

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

W celu efektywnego realizowania tych zadań ustawodawca przyznała rzecznikowi szereg uprawnień czyli możliwość wytaczania powództw na rzecz konsumentów oraz występowania w charakterze oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów.

Usytuowanie rzecznika w strukturze samorządu terytorialnego pociąga za sobą określone konsekwencje, bowiem. na podstawie art. 43 ust. 1 w/w ustawy jest on obowiązany, w terminie do 31 marca każdego roku przedłożyć radzie powiatu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim. Zatwierdzone w ten sposób sprawozdanie rzecznik przekazuje właściwej delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Celem sprawozdania ma być przede wszystkim przedstawienie najistotniejszych problemów związanych ochroną interesów konsumentów na szczeblu lokalnym, a także wskazanie przez rzecznika w jaki sposób realizował nałożone przez niego zadania. Zbiorcze przedstawienie interwencji podjętych przez rzecznika i porad przez niego

udzielonych pozwala także na uzyskanie obrazu świadomości prawnej konsumentów oraz wskazanie problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań przez organy administracji rządowej.

Sprawozdanie dla przedstawienia pełnego obrazu ochrony praw konsumentów należy także uzupełnić o bieżące omówienie zmian prawa w zakresie prawa konsumenckiego. Dlatego też w tym miejscu warto odnotować, iż z dniem 21 kwietnia 2007 r. weszła w życie nowa ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów dostosowująca polskie regulacje do wymogów prawa wspólnotowego. Jej rozwiązania wychodzą naprzeciw bieżącym potrzebom, uwzględniając kilkuletnie doświadczenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz aktualne warunki rynkowe. Wprowadzone zmiany są instrumentem, który zwiększa efektywność systemu ochrony konkurencji i konsumentów. W pewnym zakresie zmieniona została także organizacja pracy rzeczników konsumentów, gdyż w powiatach powyżej 100 tysięcy mieszkańców możliwe będzie powołanie do życia biura rzecznika co z pewnością przyczyniłoby się do zwiększenia efektywności jego starań

O wiele istotniejsza zmiana związana jest z uchwaleniem ustawy z dnia 21 grudnia 2007 roku o przeciwdziałaniu praktykom rynkowym. Ustawa rozszerza pojęcie przedsiębiorcy i produktu. Przez przedsiębiorcę rozumie się osoby fizyczne, osoby prawne oraz jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej, które prowadzą działalność gospodarczą lub zawodową, nawet jeżeli działalność ta nie ma charakteru zorganizowanego i ciągłego, a także osoby działające w ich imieniu lub na ich rzecz. Produkt zaś oznacza każdy towar lub usługę w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych.

Nowością jest wprowadzenie do ustawy praktyk, które są uznane za nieuczciwe w każdych okolicznościach. Jeżeli zostanie wykazane, że przedsiębiorca stosował daną praktykę, to takie działanie jest uznane z góry za nieuczciwe i uruchamia sankcje określone w ustawie. Lista nieuczciwych praktyk rynkowych w każdych okolicznościach składa się z dwóch grup:

- praktyk wprowadzających w błąd, obejmujących w tym przypadku aż 23 pozycje,
- praktyk agresywnych, których ustawa wskazuje osiem pozycji.

W roku 2007 widoczny był także znaczny wzrost świadomości prawnej konsumentów, co spowodowane było kampaniami reklamowymi promującymi zarówno instytucję rzecznika konsumentów, jak i samą ideę ochrony praw konsumentów.

II. Realizacja zadań z zakresu ochrony praw konsumentów i realizowania polityki konsumenckiej na szczeblu lokalnym - wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów – w okresie od 01 stycznia 2007 roku do 31 grudnia 2007r.

W celu przejrzystego i zbiorczego przedstawienia realizacji ustawowych zadań przez rzecznika, konieczne było stworzenie odpowiednich tabeli. Tabela Nr 1 zawiera wykaz bezpłatnych porad udzielonych konsumentom. Wymienione w niej zostały wszystkie te sytuacje, w których konsumenci nie wnioskowali o podjęcie interwencji u przedsiębiorcy przez rzecznika, ale chcieli jedynie uzyskać informacje czy to dotycząc przysługujących im uprawnień, czy to interpretacji przepisów prawa. W wykazie tym nie uwzględniono spraw, w które zakończyły się interwencją u przedsiębiorcy.

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

Przedmiot sprawy				Ogółem
	telefoniczne	internetowe	osobiście	
I. Usługi, w tym:	54	53	1	108
bankowe	4	1	-	5
ubezpieczeniowe	-	-	1	1
systemy argentyńskie	-	-	-	
inne finansowe	-	-	-	
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	29	42		71
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	2	-		2
informatyczne	4	1	-	5
motoryzacyjne (serwis)	-	1	-	1
turystyczne i hotelarskie	1	7	-	8
pralnicze	-	1	-	1
remontowo - budowlane	9	-	-	9
pocztowe	-	-	-	
medyczne	-	-	-	
dentystyczne	-	-	-	
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	-	-	
komunikacyjne	-	-	-	
transportowe	5	-	-	5

kamieniarskie	-	-	-	
fotograficzne	-	-	-	
krawieckie	-	-	-	
lokalowe	-	-	-	
Inne	-	-	-	
II. Umowy sprzedaży, w tym:	25	11	7	43
wyposażenie wnętrz	4	1	1	6
sprzęt RTV i AGD	3	2	3	8
sprzęt komputerowy	-	-	-	
odzież	-	-	-	
obuwie	7	1	-	8
samochody i akcesoria	-	-	-	
nieruchomości	-	-	1	1
materiały budowlane	-	2	2	4
kosmetyki	-	-	-	
sprzęt sportowy	-	-	-	
sprzęt rehabilitacyjny	-	-	-	
art. spożywcze	-	-	-	
biżuteria	-	-	-	
zabawki	-	-	-	
zwierzęta	-	-	-	
płyty CD, DVD	-	-	-	
telefony komórkowe	11	5	-	16
Inne	-	-	-	
III. Umowy poza lokalem i na odległość	3	-	-	3

Druga z tabel zawiera wykaz interwencji podjętych przez rzecznika w okresie od 1 stycznia 2007 roku do 31 grudnia 2007 roku, przy czym sprawy które zostały wszczęte w tym okresie ale nie zostały ostatecznie zakończone, zostały ujawnione jako sprawy w toku.

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:				
bankowe	2	1	-	1
ubezpieczeniowe	-	-	-	
systemy argentyńskie	-	-	-	
inne finansowe	6	3	2	1
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	13	6	4	3
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło,	4	2	2	-

woda)				
informatyczne	1	1	-	-
motoryzacyjne (serwis)	-	-	-	-
turystyczne i hotelarskie	4	1	-	3
pralnicze	2	-	2	-
remontowo - budowlane	11	10	1	-
pocztowe	-	-	-	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	1	-	-	1
komunikacyjne	-	-	-	-
transportowe	-	-	-	-
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
lokalowe	-	-	-	-
Inne	1	1	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	4	2	1	1
sprzęt RTV i AGD	5	3	1	1
sprzęt komputerowy	-	-	-	-
odzież	-	-	-	-
obuwie	8	5	-	-
samochody i akcesoria	1	-	1	-
nieruchomości	2	-	-	2
materiały budowlane	-	-	-	-
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	-	-	-	-
art. spożywcze	-	-	-	-
bizuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	4	2	1	1
Inne	3	1	1	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	2	1	1	-

III. Wnioski

1. Porady

W okresie od 1 stycznia 2007 roku do 31 grudnia 2007 roku Rzecznik udzielił 151 porad prawnych. Większość z nich została udzielona drogą telefoniczną lub za pośrednictwem adresu e – mail rpk@pwz.pl. Sporadycznie porady były udzielane osobiście, wynika, to przede wszystkim z tego, iż konsumenci preferują środki porozumiewania się na odległość, choćby ze względu na zamieszkiwanie z dala od siedziby starostwa.

Przeważająca część porad dotyczyła telekomunikacji (71) i zakupu telefonów komórkowych (16). Konsumentów interesowały w szczególności zagadnienia związane z:

- koniecznością zapłaty kary umownej z powodu odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,

- interpretacji zapisów regulaminów świadczenia usług telekomunikacyjnych,
- uzyskania od operatora odszkodowanie z tytułu nienależytego wykonania umowy,
- zagadnień związanych z reklamowaniem telefonów komórkowych, jaki tryb, gwarancja czy reklamacja, producent czy sprzedawca.

- jak postępować w przypadku, gdy sprzedawca odmawia naprawy i odsyła do producenta

- po ilu naprawach mogę żądać wymiany telefonu na nowy,
- czy uszkodzenia mechaniczne również podlegają reklamacji.

Częstym przedmiotem zapytań były zagadnienia związane z umową o dzieło i umową o roboty budowlane. Konsumenci w przeważającej mierze interesowali się odpowiedzialnością przedsiębiorcy za wadliwe wykonanie dzieła lub opóźnienie w jego wykonaniu, a w szczególności w jakim zakresie do umowy o dzieło można stosować ustawę o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i zmianie kodeksu cywilnego.

W zakresie sprzedaży konsumenckiej najczęściej wątpliwości wzbudzało pojęcie niezgodności towaru z umową, a mianowicie kiedy mamy do czynienia z taką niezgodnością i jakie pociąga to za sobą konsekwencję. Konsumentki interesowali się także w jaki sposób oblicza się 14 dniowy termin na w którym sprzedawca powinien wypowiedzieć się co do zgłoszonej reklamacji. Często pojawiało się także pytanie o to co się dzieje w przypadku ogłoszenia upadłości lub likwidacji sprzedawcy.

Niektóre zagadnienia np.. problemy związane ze świadczeniem usług turystycznych pojawiały się sezonowo – okres wakacyjny, po świąteczny, po długim weekendzie.

Podsumowując należy zauważyć, znaczny wzrost świadomości konsumentów co do przysługujących im uprawnień. Większość interesantów miała już podstawowy zasób wiedzy, którą to uzyskała albo od przedstawicieli organizacji konsumenckich albo z innych źródeł np. internet.

Nadal jednak pojawiają się problemy związane z odróżnieniem odpowiedzialności ponoszonej przez gwaranta od odpowiedzialności ponoszonej przez sprzedawcę. Konsumentom często uważają, że mogą dochodzić jednocześnie uprawnień przysługujących im z tytułu gwarancji i z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. Ponadto konsumenci uznają, iż producent jest zobowiązany do udzielenia gwarancji.

Duży problem stanowi gradacja żądań przysługujących kupującym na mocy ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i zmianie kc.- konsumenci często już na samym początku sporu chcą odstąpić od umowy, chociaż w pierwszej kolejności powinni zażądać doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową przez jego nieodpłatną naprawę lub wymięną na nowy.

2. Wystąpienia

W 2007 roku rzecznik podjął 74 wystąpienia do przedsiębiorców, 39 (53%) z nich zostało rozpatrzonych pozytywnie, 17 negatywnie (23 %), a 18 spraw jest w toku (24%). Do spraw rozpatrzonych negatywnie zaliczone zostały także takie sprawy gdzie wnioskodawcy nie przysługiwał status konsumenta (5 spraw) oraz sprawy pozostawione bez rozpoznania, gdzie pomimo wezwania rzecznika konsumenci nie uzupełnili złożonych wniosków (2 sprawy).

Znaczną liczbę interwencji (13) stanowią wystąpienia do operatorów sieci komórkowych Orange, Polkomtel, PTC, a także operatorów telefonii stacjonarnej TP SA, Tele2. Najczęściej przedmiotem wystąpienia była korekta faktur, z powodu błędnego naliczenia różnego rodzaju należności lub też z powodu przyznania abonentom rekompensaty z tytułu nienależytego wykonania umowy. Jedną ze spraw dotyczyła błędnego naliczenia opłaty z tytułu roamingu, W trzech przypadkach wnioskodawcy nie posiadali statusu konsumenta w związku z czym rzecznik nie mógł podjąć interwencji w ich sprawie.

Około 11 spraw, w tym 10 załatwionych pozytywnie, związanych było z wadliwym wykonaniem dzieła lub opóźnieniem w jego wykonaniu.

Czterokrotnie rzecznik występował do organizatorów turystyki. Jedną ze spraw udało doprowadzić się do końca natomiast pozostałe 3 znajdują się już na etapie postępowania sądowego i zostały oznaczone jako sprawy w toku.

Dość pokaźną liczbę wystąpień stanowią reklamacje mebli (4) oraz sprzętu RTV AGD (5). W sprawach tych konieczne było skorzystanie z pomocy rzeczoznawców działających przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej. Niestety w dwóch przypadkach sprawy zostały rozpatrzone negatywnie, gdyż sprzedawca albo nie ponosił odpowiedzialności za powstałe uszkodzenia albo nastąpiło przedawnienie roszczeń konsumenta.

Większość przedsiębiorców do których rzecznik wystąpił zwykle dąży do polubownego rozstrzygnięcia sprawy i nie uchyla się od złożenia wyjaśnień. W szczególności należy tu wyróżnić operatora telefonii stacjonarnej Tele2, którego pracownicy, zawsze uwagą wysłuchują uwag rzecznika i stosują się do wyznaczonych terminów odpowiedzi na wystąpienie.

Istnieje jednak i taka grupa przedsiębiorców, którzy nie podejmują współpracy z rzecznikiem i nie godzi się na ugodowe rozpatrzenie sprawy. W tym miejscu należy zaznaczyć, iż dość dużą rolę w rozstrzyganiu sporów konsumenckich mogłyby pełnić sądy konsumenckie. Rozpoznanie sprawy przez taki sąd sprzyjałoby przyspieszeniu postępowania i zmniejszeniu jego kosztów jednakże w chwili obecnej, ze względu na dobrowolny charakter takie sądownictwa jego dalszy rozwój stoi pod znakiem zapytania.

PRZEWODNICZĄCY
Rady Powiatu
Jerzy Wojcik