

ZARZĄDZENIE NR 15/2011

STAROSTY ŁÓDZKIEGO WSCHODNIEGO

z dnia 02 marca 2011 roku

w sprawie przyjęcia sprawozdania Powiatowego Rzecznika Konsumentów za okres
od dnia 1 stycznia 2010r. do dnia 31 grudnia 2010r.

Na podstawie art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz.U. z 2001r. Nr 142, poz. 1592; z 2002r. Nr 23, poz. 220, Nr 62, poz. 558, Nr 113, poz. 984, Nr 153, poz. 1271, Nr 200, poz. 1688, Nr 214, poz. 1806; z 2003r. Nr 162, poz. 1568; z 2004r. Nr 102, poz. 1055, z 2007r. Nr 173, poz. 1218; z 2008r. Nr 180, poz. 1111, Nr 223, poz. 1458; z 2009r. Nr 92 poz. 753, Nr 157 poz. 1241; z 2010r. Nr 28, poz. 142, Nr 28, poz. 146, Nr 40, poz. 230, Nr 106, poz. 675), w związku z art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2007r. Nr 50, poz. 331, Nr. 9, poz. 660, Nr 171, poz. 1206; z 2008r. Nr 157, poz. 976, Nr 223, poz. 1458, Nr 227, poz. 1505; z 2009r. Nr 18, poz. 97, Nr 157, poz. 1241) zarządzam, co następuje:

- § 1. Przyjmuję sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów za okres od dnia 1 stycznia 2010r. do dnia 31 grudnia 2010r., stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.
- § 2. Sprawozdanie podlega przekazaniu Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.
- § 3. Wykonanie zarządzenia powierzam Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów.
- § 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA

mgr inż. Piotr Busiakiewicz

**SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
POWIATU ŁÓDZKIEGO WSCHODNIEGO
za 2010r.**

I. WSTĘP i UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów, na terenie Powiatu Łódzkiego Wschodniego, wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów. Powiatowy Rzecznik Konsumentów, Powiatu Łódzkiego Wschodniego, zgodnie ze strukturą organizacyjną Starostwa Powiatowego w Łodzi, ustaloną na mocy Obwieszczenia Rady Powiatu Łódzkiego Wschodniego z dnia 20 kwietnia 2006 w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Łodzi (z późn.zm.) pełni obowiązki w ramach samodzielnego stanowiska pracy (1 etat).

Kwalifikacje zawodowe: wykształcenie wyższe prawnicze oraz ukończone podyplomowe studia na Wydziale Ekonomiczno-Socjologicznym Uniwersytetu Łódzkiego, specjalność Bankowość. Staż pracy w jednostkach samorządu terytorialnego 12 lat, na stanowisku Powiatowego Rzecznika Konsumentów 3 lata.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Na podstawie ustawy art. 42 ust. 1, 2 i 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r., Nr 50, poz. 331 ze zm.) do ustawowych zadań rzecznika konsumentów należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów 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, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych

Rzecznik Konsumentów, może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Rzecznik Konsumentów, w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001r.- Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (Dz.U. Nr 106, poz.1148, ze.zm.)

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

Działalność rzecznika konsumentów koncentruje się przede wszystkim na udzielaniu pomocy prawnej mieszkańcom powiatu, tj. bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej.

Podstawową formą działania rzecznika jest w zależności od konkretnej sprawy udzielenie konsumentowi, tj. osobie fizycznej, która dokonuje czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową informacji, bezpłatnej porady prawnej, ewentualnie wszczęcie interwencji lub postępowania wyjaśniającego, którego celem jest wyegzekwowanie środkami pozasądowymi obowiązków sprzedawcy lub usługodawcy.

W większości spraw, udzielona porada w zakresie przysługujących praw, wystarcza do wyegzekwowania od przedsiębiorcy zachowania zgodnego z prawem.

Rzecznik udziela porad i informacji:

- 1) telefonicznych i e-mailowych w sprawach nie wymagających analizy dokumentów,
- 2) bezpośrednio w biurze rzecznika w sprawach złożonych i wymagających wnikliwej analizy stanu faktycznego i stanu prawnego w oparciu o przedstawione dokumenty.

Zakres i problematyka spraw z jakimi zgłaszają się konsumenci do rzecznika dotyczy m.in.:

- umów sprzedaży
- umów o dzieło
- umów zlecenia
- umów bankowych
- umów pakietowych, umowa sprzedaży połączona z umową kredytową
- napraw gwarancyjnych towarów
- umów zawieranych z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość
- umów zawieranych z Zakładem Gazowniczym
- umów zawieranych z Zakładem Energetycznym.
- umów zawieranych z telekomunikacją
- umów zawieranych z sieciami telewizji kablowej
- umów o świadczenie usług turystycznych
- umów o świadczenie usług edukacyjnych
- umów o świadczenie usług pocztowych
- umów o świadczenie usług przewozowych (PKP, lotniczych, samochodowych)
- umów o świadczenie usług medycznych
- windykacji roszczeń

W 2010r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił ogółem **1019** porad w tym:

- a) 794 porad telefonicznych
- b) 186 osobiście zgłaszającym się konsumentom
- c) 39 pisemnych (w tym e-maile)

2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W 2010r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów Powiatu Łódzkiego Wschodniego nie składał 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.

Rzecznik konsumentów w ramach swoich uprawnień występuje do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Przedsiębiorca do którego zwrócił się rzecznik konsumentów jest obowiązany udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów Powiatu Łódzkiego Wschodniego w 2010r. podjął 52 interwencje u przedsiębiorców, skierował jeden wniosek o mediację do Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Rzecznik, złożył jedno zawiadomienie o popełnieniu wykroczenia wraz z wnioskiem o ściganie w trybie art.114 ust.1 ustawy z dnia 16.02.2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz.331, ze zm.)

W przypadku, kiedy sporu nie udaje się rozstrzygnąć przy pomocy interwencji rzecznika, sprawa może być skierowana do mediacji prowadzonej przez wyspecjalizowane instytucje takie jak min.: Inspekcja Handlowa, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Urząd Regulacji Energetyki, bądź rozstrzygnięta przez sądy polubowne. Rzecznik udziela pomocy w kierowaniu spraw do mediacji czy sądów polubownych.

Kiedy i w tych instytucjach nie dochodzi do polubownego rozstrzygnięcia sporów, pozostaje dochodzenie swoich praw na drodze postępowania cywilnego przed sądem powszechnym.

4. Współdziałanie z UOKIK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów

Powiatowy Rzecznik Konsumentów, współpracuje z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich oraz innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

Rzecznik składa roczne sprawozdanie ze swojej działalności we właściwej delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Współpracuje ze Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich:

- korzysta z materiałów edukacyjnych Stowarzyszenia w zakresie propagowania wiedzy i świadomości konsumenckiej
- korzysta z wydawnictw Stowarzyszenia (kwartalnika Biuletyn).

Współpracuje z Państwową Inspekcją Handlową:

- wskazuje konsumentom pragnącym skorzystać z opinii rzeczoznawcy, rzeczoznawców wpisanych na listę rzeczoznawców Inspekcji Handlowej;
- korzysta z wydawnictw Inspekcji Handlowej (kwartalnika „Biuletyn”);
- wskazuje konsumentom i przedsiębiorcom na możliwość oddania sprawy konsumenckiej pod rozstrzygnięcie Polubownych Sądów Konsumenckich, działających przy Inspekcji Handlowej.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2010r. uczestniczył w następujących konferencjach i szkoleniach z zakresu ochrony praw i interesów konsumentów, organizowanych przez instytucje oraz organizacje konsumenckie:

-w dniu 14.06.2010r. w konferencji poświęconej upowszechnianiu wiedzy o rynku energii elektrycznej w kontekście ochrony odbiorców wrażliwych i równoważenia ich interesów z interesem przedsiębiorstw energetycznych, organizowanej przez Urząd Regulacji Energetyki,

-w dniach 22-23.07.2010r. w III Spalskim Forum Rzeczników Konsumentów o tematyce „Konsument i jego rzecznik na rynku energii elektrycznej - nowe kierunki

i wyzwania”, organizowanym przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Urząd Regulacji Energetyki, PGE Dystrybucja Łódź – Teren SA

- w dniu 27.10.2010r. w konferencji na temat „Prawa i obowiązki konsumenta w świetle nowej ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczej i wymianie danych gospodarczych; Serwis Ochrony konsumenta – nowe rozwiązania dla konsumentów, organizowanej przez Krajowy Rejestr Długów.

5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

W 2010r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów przygotował dwa wnioski w celu rozstrzygnięcia sporów przez Sąd Polubowny.

Wnioski dotyczyły roszczeń konsumentów z tytułu niezgodności towaru z umową. Przedmiotem sporów było obuwie oraz kosmetyki.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wypełniając zadania samorządu terytorialnego, w zakresie prowadzenia edukacji konsumenckiej, w szczególności przez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych - w październiku 2010r. przeprowadził szkolenie w I Liceum Ogólnokształcącym w Koluszkach.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- . art.473 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
- . ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
- . ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
- . art. 42 ust.1 pkt.3 ustawy z dnia 16.02.2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz.331, ze zm.) –występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów
- . art. 42 ust. 5 ustawy z dnia 16.02.2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz.331, ze zm.) w zw. z art. 63 Kpc – przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy

W 2010r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów:

- . udzielił konsumentom 21 porad, dotyczących stosowania przez przedsiębiorców niedozwolonych postanowień umownych wpisanych do rejestru klauzul niedozwolonych prowadzonych przez Prezsa UOKIK.
- . udzielił konsumentom 32 porad, dotyczących stosowania przez przedsiębiorcę nieuczciwych praktyk rynkowych.

Do rzecznika zgłaszali się konsumenci w sprawie nieuczciwych praktyk rynkowych stosowanych przez portal internetowy „pobieraczek.pl”, który wprowadzał konsumentów w błąd, sugerując na swojej stronie internetowej, że usługa nic nie kosztuje; 10 dni pobierania za darmo. W praktyce okazało się, iż firma naliczała opłatę już od pierwszego dnia, a nie jak sugerowały hasła reklamowe dopiero po 10 dniach.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów, udzielał także porad, w sprawie konkursów SMS-owych m.in. konkursu „Pusty sms”, w którym przedsiębiorca Internetq Poland Sp. z o.o. stosowała nieuczciwą praktykę rynkową polegającą na formułowaniu treści komunikatów sms, kierowanych do konsumentów w ramach ww. loterii w sposób sugerujący pewność wygranej, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową określoną w art. 9 pkt 8 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. Nr 171, poz.1206).

III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

1. Wnioski dotyczący polepszenia standardów ochrony konsumentów

W 2010r. zwiększyła się znacznie ilość skarg konsumentów na nieuczciwe wykorzystywanie usług SMS Premium. W związku z powyższym wydaje się, iż zasadne byłoby systemowe (ustawowe) rozwiązanie mające na celu ochronę konsumentów, poprzez wyeliminowanie nieuczciwego wykorzystywania numeracji Premium Rate.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Rola rzeczników systematycznie wzrasta, nie tylko w związku z ilością napływających spraw, ale również z uwagi na rosnącą wartość dochodzonych przez konsumentów roszczeń.

Nowe uregulowania ustawowe, wprowadzone między innymi ustawą z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. Nr 171, poz.1206 ze zm.), oraz ustawą z dnia 17 grudnia 2009r. o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (Dz.U. z 2010r. Nr 7, poz.44 ze zm.), poszerzają katalog środków wykorzystywanych przez rzecznika w dochodzeniu roszczeń konsumentów.

W związku, z tak szerokim, merytorycznym zakresem spraw prowadzonych przez rzeczników, oraz rosnącej wartości dochodzonych przez konsumentów roszczeń, ewentualne błędy popełnione w toku postępowań, mogą nieść istotne konsekwencje dla konsumentów jak i dla samych rzeczników, a de facto jednostek samorządu terytorialnego.

W związku z powyższym, propozycja Prezesa UOKiK w oparciu o rządowy dokument pt. Polityka Konsumencka na lata 2010-2013, dotycząca wprowadzenia obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej dla rzeczników konsumentów, jest jak najbardziej uzasadniona i celowa.

IV. TABELLE

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów

mgr Elżbieta Gal-Krogulska

**SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
POWIATU ŁÓDZKIEGO WSCHODNIEGO
za 2010 r.**

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	364
ubezpieczeniowa	28
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	38
remontowo-budowlana	25
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	13
telekomunikacja (telefony, TV)	97
turystyczno-hotelarska	21
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	5
motoryzacja	28
pralnicza	6
timeshare	-
pocztowa	4
gastronomiczna	-
przewozowa	8
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	11
medyczna	7
wyposażenie wnętrz	-
pogrzebowa	5
windykacyjne	17
inne	51
II. Umowy sprzedaży, w tym:	577
obuwie i odzież	158
wyposażenie mieszkania	50
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	121
komputer i akcesoria komputerowe	59
motoryzacja	38
artykuły spożywcze	8
artykuły chemiczne i kosmetyki	2
zabawki	8
inne	133
III. Umowy poza lokalem i na odległość	78

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	19	12	5	2
ubezpieczeniowa	1	-	1	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	4	2	1	1
remontowo-budowlana	1	-	1	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	10	8	2	-
turystyczno-hotelarska	3	2	-	1
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	-	-	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	29	16	9	4
obuwie i odzież	13	7	4	2
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	2	1	-	1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	-	-	-	-
komputer i akcesoria komputerowe	2	2	-	-
motoryzacja	2	-	2	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	10	6	3	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	4	3	1	-

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

lp	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.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	-	-	-	-
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
\ 5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
6.	Inne	-	-	-	-

	RAZEM				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	2	-	-	2
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	-
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	-
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	-
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3 uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	-
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	-

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów

mgr Elżbieta Gal-Krogulska