

ZARZĄDZENIE NR 12/2010

STAROSTY ŁÓDZKIEGO WSCHODNIEGO

z dnia 22 lutego 2010 roku

**w sprawie przyjęcia sprawozdania Powiatowego Rzecznika Konsumentów za okres
od dnia 1 stycznia 2009 r. do dnia 31 grudnia 2009 r.**

Na podstawie art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (tekst jednolity Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1592; z 2002 r. 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 2003 r. Nr 162, poz. 1568; z 2004 r. Nr 102, poz. 1055, z 2007 r. Nr 173, poz. 1218; z 2008 r. Nr 180, poz. 1111, Nr 223, poz. 1458; z 2009 r. Nr 92 poz. 753) w związku z 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, Nr. 9, poz. 660, Nr 171, poz. 1206; z 2008 r. Nr 157, poz. 976, Nr 223, poz. 1458, Nr 227, poz. 1505; z 2009 r. Nr 18, poz. 97, Nr 157, poz. 1241) zarządzam, co następuje:

- § 1. Przyjmuję sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów za okres od dnia 1 stycznia 2009 r. do dnia 31 grudnia 2009 r., 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

Piotr Buśiakiewicz

**SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
POWIATU ŁÓDZKIEGO WSCHODNIEGO
ZA OKRES 01.01.2009 r. – 31.12.2009 r.**

I.

Uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego rzecznika konsumentów.

Formalno-prawne podstawy działania rzecznika wynikają, m.in. z następujących przepisów:

- 1) ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001r., Nr 142, poz. 1592 ze zm.);
- 2) ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2007r., Nr 50, poz. 331 ze zm.);
- 3) ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2000, Nr 22, poz. 271 ze zm.);
- 4) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 1964, Nr 16, poz. 93 ze zm.);
- 5) ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002, Nr 141, poz. 1176 ze zm.);
- 6) rozporządzenia Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 30 stycznia 2003r. w sprawie terminów zawiadomienia sprzedawcy o stwierdzeniu niezgodności towaru żywnościowego z umową (Dz.U. z 2003, Nr 31, poz.258 ze zm.);
- 7) ustawy z dnia 20 lipca 2001r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2001r., Nr 100, poz. 1081 ze zm.);
- 8) ustawy z dnia 12 grudnia 2003r. ogólne bezpieczeństwo produktów (Dz.U. z 2003, Nr 229, poz. 2275 ze zm.);
- 9) ustawy z dnia 17 listopada 1964r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 1964, Nr 43, poz. 296 ze zm.);
- 10) ustawy z dnia 12 czerwca 2003r. Prawo pocztowe (Dz.U. z 2003, Nr 130, poz.1188 ze zm.);
- 11) ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004, Nr171, poz. 1800 ze zm.);
- 12) ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2001, Nr 4, poz. 25 ze zm.);
- 13) ustawy z dnia 10 kwietnia 1997r. Prawo energetyczne (t.j.Dz.U. z 2003r. Nr 153 poz.1504 ze zm.)
- 14) ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dzu.U. z 2004r. Nr 223, poz.2268 ze zm.)
- 15) ustawy z dnia 8 lipca 2002r. o świadczenie usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002, Nr 144, poz.1204 ze zm.)
- 16) ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U.z 2002r., Nr 101, poz.926 ze zm.)
- 17) ustawy z dnia 20 maja 1971r. Kodeks wykroczeń (Dz.U. z 1971, Nr 12, poz.114 ze zm.);
- 18) ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2007r. Nr 171, poz.1206 ze zm.)

II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów. (Dz. U. z 2007r., Nr 50, poz. 331 ze zm.)

W myśl art. 42 ust. 1, 2 i 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów 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, z późn.zm.)

Rzecznik w ramach swej działalności:

I. Udziela porad i informacji

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.

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.

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.

Rzecznik konsumentów posiada uprawnienia procesowe, jednakże winny być one jedynie w wąskim zakresie wykorzystywane przez rzeczników.

W sprawach, w których materialnie uprawnione są zindywidualizowane osoby fizyczne, wydaje się celowe załatwianie ich spraw z wykorzystaniem rzecznika konsumentów jako organu samorządu terytorialnego, jeżeli sprawa jest precedensowa bądź sprawa danego konsumenta jest jednym z wielu naruszeń, jakich dopuszcza się określony przedsiębiorca.

Zakres i problematyka spraw z jakimi zgłaszają się konsumenci do rzecznika jest bardzo szeroka.

Sprawy te można podzielić na dwie grupy:

- 1) Sprawy wymagające wyjaśnienia m.in. podstawowych pojęć i dotyczące, np.:
 - uprawnień z tytułu gwarancji
 - uprawnień przysługujących konsumentowi z tytułu niezgodości towaru z umową
 - terminów dochodzenia roszczeń z gwarancji i niezgodości towaru z umową
 - reklamowania wadliwej usługi
 - terminów, w których sprzedawca jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację
- 2) Sprawy - skargi wymagające rozpatrzenia i dotyczące min.:
 - umów sprzedaży wszelkich towarów
 - umów o dzieło – wad wykonanego dzieła
 - 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 "Gazownia Łódzka" S.A.
 - umów zawieranych z Łódzkim Zakładem Energetycznym. S.A.
 - 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)

W stosunku do ubiegłego roku zwiększyła się znacznie ilość spraw konsumenckich, udzielono ogółem **1016 porad w tym:**

- a) 766 porad telefonicznych
 - b) 194 osobiście zgłaszającym się konsumentom
 - c) 56 pisemnych (w tym e-maile)
- oraz podjęto 65 interwencji u przedsiębiorców.

II. Współdziała z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów stale współpracuje z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich oraz rzecznikami konsumentów.

Współpraca z UOKiK

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

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów organizuje szkolenia dla rzeczników.

W dniach 19 - 20.02.2009r. odbyło się szkolenie dla rzeczników konsumentów w zakresie zmian w podejściu do konsumenckiego acquis oraz ich konsekwencji dla instytucji zajmujących się ochroną interesów konsumenta, w ramach kampanii „Od minimalnej do maksymalnej harmonizacji, konsumencki kontekst liberalizacji rynków zmonopolizowanych”

Współpraca z Inspekcją Handlową

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

III. Działalność edukacyjna

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 2009r. przeprowadził szkolenie w Zespole Szkół Ponadgimnazjalnych w Tuszynie.

IV. Wnioski końcowe

Rola Rzecznika Konsumentów dzięki coraz większej świadomości społecznej oraz prowadzonym kampaniom medialnym wzrasta. Ilość spraw z którymi konsumenci zgłosili się do rzecznika w 2009r. wzrosła ok. 40% w stosunku do roku 2008.

Niestety, często oczekiwania konsumentów są nieadekwatne do możliwości procesowych rzecznika.

W dalszych swoich działaniach, rzecznik zamierza skoncentrować się na świadczeniu konsumentom pomocy prawnej, poszerzaniu działalności edukacyjnej oraz popularyzacji wiedzy konsumenckiej wśród mieszkańców powiatu.

Efektem działań już podjętych oraz tych, które będą prowadzone w najbliższym okresie winna być poprawa w zakresie ochrony praw mieszkańców – konsumentów.

V. Szczegółowy wykaz spraw w postaci tabelarycznej

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów
mgr Elżbieta Gał-Krogińska

SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW POWIATU ŁÓDZKIEGO WSCHODNIEGO
za 2009 r.

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

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	telefoniczna	osobista	pisemna	
I. Usługi, w tym:	355	80	8	443
bankowe (inne niż kredyt konsumencki)	16	4	1	21
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)	3	-	-	3
kredyt konsumencki	15	3	-	18
ubezpieczeniowe	17	2	-	19
systemy argentyńskie	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, internet)	39	12	3	54
operatorzy stacjonarni i komórkowi				
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)	30	8	-	38
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	17	2	-	19
wywóz śmieci i kanalizacji	4	-	-	4
informatyczne	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	28	8	1	37
turystyczne i hotelarskie	22	8	1	31
timeshare	-	-	-	-
pralnicze	10	1	-	11
remontowo - budowlane	22	4	-	26
pocztowe	12	1	-	13
medyczne	3	1	-	4
dentystyczne	7	1	-	8
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	16	3	-	19
komunikacyjne	17	3	1	21
transportowe	6	-	-	6
kamieniarskie	1	1	-	2
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	8	-	-	8
windykacyjne	19	2	-	21
Inne	43	16	1	60
II. Umowy sprzedaży, w tym:	377	105	42	524
wyposażenie wnętrz	26	5	-	31
sprzęt RTV i AGD	35	12	6	53
sprzęt komputerowy	31	8	6	45
odzież	34	15	2	51
obuwie	63	27	8	98
samochody i akcesoria	15	3	1	19

nieruchomości	5	1	1	7
materiały budowlane	11	2	-	13
kosmetyki	5	-	1	6
sprzęt sportowy	15	2	1	18
sprzęt rehabilitacyjny	-	-	-	-
art. spożywcze	13	2	1	16
biżuteria	11	-	2	13
zabawki	18	1	1	20
zwierzęta	3	1	-	4
płyty CD, DVD	-	1	-	1
telefony komórkowe	25	7	3	35
Inne	67	18	9	94
III. Umowy poza lokalem i na odległość	34	9	6	49

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:	24	19	4	1
bankowe (inne niż kredyt konsumencki)	2	2	-	-
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)	-	-	-	-
kredyt konsumencki	1	1	-	-
ubezpieczeniowe	-	-	-	-
systemy argentyńskie	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, internet)	11	10	1	-
operatorzy stacjonarni i komórkowi				
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)	3	3	-	-
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	2	1	1	-
wywóz śmieci i kanalizacji	-	-	-	-
informatyczne	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	1	-	1	-
turystyczne i hotelarskie	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pralnicze	-	-	-	-
remontowo - budowlane	1	-	-	1
pocztowe	-	-	-	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	1	1	-	-
komunikacyjne	1	1	-	-
transportowe	-	-	-	-

kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
Inne	1	-	1	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	40	23	17	
wyposażenie wnętrz	5	3	2	-
sprzęt RTV i AGD	8	4	4	-
sprzęt komputerowy	1	1	-	-
odzież	-	-	-	-
obuwie	10	6	4	-
samochody i akcesoria	-	-	-	-
nieruchomości	-	-	-	-
materiały budowlane	3	1	2	-
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	-	-	-	-
art. spożywcze	-	-	-	-
biżuteria	1	1	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	-	-	-	-
Inne	12	7	5	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	1	1	-	-

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

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	-	-	1	1
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
6.	Inne	-	-	-	-
	RAZEM			1	1
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	2	2
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów

mgr Elżbieta Gal-Krogulska