

**SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
POWIATU ŁÓDZKIEGO WSCHODNIEGO
ZA OKRES 01.01.2008 – 31.12.2008**

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 z późn. zm.);
- 2) ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2007r., Nr 50, poz. 331 z późn. 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 z późn. zm.);
- 4) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 1964, Nr 16, poz. 93 z późn. 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 z późn. 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)
- 7) ustawy z dnia 20 lipca 2001r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2001r., Nr 100, poz. 1081 z późn. zm.);
- 8) ustawy z dnia 12 grudnia 2003r. ogólne bezpieczeństwo produktów (Dz.U. z 2003, Nr 229, poz. 2275);
- 9) ustawy z dnia 17 listopada 1964r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 1964, Nr 43, poz. 296 z późn. zm.);
- 10) ustawy z dnia 12 czerwca 2003r. Prawo pocztowe (Dz.U. z 2003, Nr 130, poz.1188 z późn. zm.);
- 11) ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004, Nr171, poz. 1800 z późn. zm.);
- 12) ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2001, Nr 4, poz. 25 z późn. zm.);
- 13) ustawy z dnia 10 kwietnia 1997r. Prawo energetyczne (t.j.Dz.U. z 2003r. Nr 153 poz.1504 z późn.zm.)
- 14) ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dzu.U. z 2004r. Nr 223, poz.2268 z późn.zm.)
- 15) ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczenie usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002, Nr 144, poz.1204)
- 16) ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (t.j.Dz.U.z 2002r., Nr 101, poz.926 z późn.zm.)
- 17) ustawy z dnia 20 maja 1971r. Kodeks wykroczeń (Dz.U. z 1971, Nr 12, poz.114 z późn. zm.);
- 18) ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2007r. Nr 171, poz.1206)

Rzecznik nie posiada uprawnień do wydawania nakazów, zakazów, nakładania kar i grzywn na przedsiębiorców.

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 załatwienia sporów, pozostaje dochodzenie swoich praw na drodze postępowania cywilnego przed sądami 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 niezgodności towaru z umową,
- terminów dochodzenia roszczeń z gwarancji i niezgodności 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

a) 732 porad telefonicznych; e-mailowych, bądź osobiście zgłaszającym się konsumentom

b) w 44 sprawach zostały podjęte przez rzecznika działania polegające na występowaniu do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,

c) przygotowano 3 wezwania przedsądowe

d) przygotowano 1 pozew

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

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 zawarła umowę z przedsiębiorcą w celu bezpośrednio nie związanym z 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.

W sytuacji zaistnienia sporu pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą rzecznik występuje w imieniu i z upoważnienia konsumenta zastępując go w zaistniałym sporze. 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.

Struktura udzielanych porad i informacji w zakresie ochrony konsumentów

Wyszczególnienie	Ogółem	Porady telefoniczne i e-mailowe	Pomoc bezpośrednia w biurze Rzecznika
I. Usługi, w tym:			
- ubezpieczeniowe, bankowe	23	18	5
- telekomunikacyjne, TV	69	47	22
- dostawa energii (w tym gazu)	22	12	10
- motoryzacyjne	17	12	5
- turystyczne	27	20	7
- pralnicze	23	18	5
- remontowo-budowlane, montaż	53	43	10
- językowe, edukacyjne	37	22	15
- inne w tym min.: przewozowe pocztowe	83	57	26
Usługi ogółem:	354	249	105

II.Umowy sprzedaży, w tym			
- artykuły AGD, sprzęt RTV	35	25	10
- odzież, obuwie	81	69	12
- meble	22	12	10
- sprzęt komputerowy	24	18	6
- motoryzacyjne	7	3	4
- inne w tym m.in.: zabawki kosmetyki art. wyposażenia wnętrz telefony komórkowe	171	110	61
Umowy sprzedaży ogółem	340	237	103
III.Umowy zawarte poza lokałem przedsiębiorstwa i na odległość	38	25	13
Ogółem ilość udzielonych porad	732	511	221

II. Występuje do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	W toku
I. Usługi, w tym:				
- bankowe	3	3	-	-
- ubezpieczeniowe	-	-	-	-
- telekomunikacyjne	4	-	2	2
- dostawa energii (w tym gazu)	-	-	-	-
- informatyczne	-	-	-	-
- motoryzacyjne	-	-	-	-
- transportowe	-	-	-	-
- turystyczne	5	2	-	3
- pralnicze				
- remontowo-budowlane	2	2	-	-
- kredytowe				
- montażowe	5	3	1	1
- językowe	1	1	-	-
- TV kablowa, cyfrowa	1		1	-
- inne	-	-	-	-
Usługi ogółem:	21	11	4	6
II. Umowy sprzedaży, w tym				
- artykuły AGD, sprzęt RTV	5	4	1	-
- odzież, obuwie	5	2	3	-
- kosmetyki	-	-	-	-
- zabawki	-	-	-	-
- meble	3	2	1	-
- artykuły wyposażenia wnętrza	-	-	-	-
- sprzęt komputerowy	1	-	-	1
- telefony komórkowe	1	1	-	-
- motoryzacyjne	3	2	1	-
- inne	5	2	3	-
Umowy sprzedaży ogółem	23	13	9	1

III. Przygotowuje bądź wytacza powództwa na rzecz Konsumentów.

Wyszczególnienie	Ilość pozwów	Rozstrzygnięcie sądu pozytywne dla konsumenta	Rozstrzygnięcie sądu negatywne dla konsumenta
Powództwa dotyczące niezgodności towaru z umową lub gwarancją	-	-	-
Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	1	-	-

IV. 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.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Łodzi w grudniu 2008r. skierował do UOKiK pismo, proszące o podjęcie na wniosek konsumenta działań mających na celu sprawdzenie czy w kantynie Aresztu Śledczego w Łodzi nie są prowadzone praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

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.

Współpraca ze Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich

Rzecznik pozostaje w stałym kontakcie z innymi rzecznikami konsumentów. Stała współpraca oznacza możliwość wzajemnego konsultowania problemów prawnych, metod oraz wyników postępowania, a także podejmowania wspólnych działań.

V. 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 2008r. wzrosła ok. 50% w stosunku do roku 2007.

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.

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów

mgr Elżbieta Gaj-Krogulska