

Uchwała Nr XXXVI/297/2002
Rady Powiatu w Nowym Mieście Lubawskim
z dnia 9 kwietnia 2002 r.

w sprawie przyjęcia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim za rok 2001.

Na podstawie art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 122, poz. 1319 ze zm.) Rada Powiatu w Nowym Mieście Lubawskim uchwala, co następuje:

§ 1.

Zatwierdza się roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim za rok 2001.

§ 2.

Sprawozdanie stanowi załącznik do uchwały.

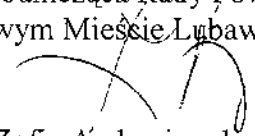
§ 3.

Wykonanie uchwały powierza się Zarządowi Powiatu.

§ 4.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

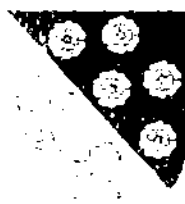
Przewodnicząca Rady Powiatu
w Nowym Mieście Lubawskim



Zofia Andrzejewska

Uzasadnienie

Zgodnie z postanowieniami art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 122, poz. 1319 ze zm.) Powiatowy Rzecznik Konsumentów każdego roku do 31 marca przedkłada Radzie Powiatu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności. Zatwierdzone sprawozdanie przekazuje się do delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.



**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W NOWYM MIEŚCIE LUBAWSKIM ZA ROK 2001**

Od kilkunastu lat żyjemy w kraju, gdzie rządzą prawa wolnego rynku. W kraju, w którym poza pełnymi i kolorowymi półkami czyhają na konsumentów liczne niebezpieczeństwa i pułapki. Złudnym okazało się przeświadczenie, że istnienie w społeczeństwie o gospodarce rynkowej wolnej konkurencji rozwiąże szereg trudności ekonomiczno - społecznych, wśród nich ochronę praw konsumentów. Faktem stało się, że pozycja konsumenta na rynku jest ściśle powiązana z jego świadomością prawną, dostępem do informacji czy edukacją w tym zakresie.

W procesie zaspokajania potrzeb życiowych, czy raczej potrzeb konsumenckich, pozycja stron umów sprzedaży lub umów o dzieło jest równorzędna tylko teoretycznie. Z jednej bowiem strony mamy do czynienia z profesjonalistą mającym przewagę nad konsumentem - amatorem, który na potrzeby własne lub swojego gospodarstwa domowego nabywa towary. Konsument nie jest z reguły dostatecznie przygotowany, by wiedzy fachowej, pozycji monopolistycznej a także statusowi majątkowemu profesjonalisty przeciwstawić równoważne im atuty. Tym samym staje się stroną słabszą, co powoduje potencjalne niebezpieczeństwo poniesienia nie tylko uszczerbku majątkowego. Powyższe procesy istniały, istnieją i zawsze będą istnieć, a od nas samych zależy jedynie czy będą one prowadzone w duchu uczciwości i rzetelności kupieckiej.

Konsument musi mieć realną możliwość dokonywania świadomego wyboru na rynku. Ma temu służyć rzetelna informacja o cenach i cechach oferowanego towaru, o efektywnych metodach jego użytkowania. Konsument musi znać swoje prawa i obowiązki, w szczególności powinien wiedzieć o procedurach dochodzenia tych praw, bowiem wiedza o nich pozwala ustrzec konsumentów przed wieloma pułapkami wolnego rynku.

Przed tego typu niebezpieczeństwem chroni konsumenta Powiatowy Rzecznik Konsumentów, który w sytuacji, gdy niebezpieczeństwo takie już zaistniało winien użyć wszystkich dostępnych i zgodnych z prawem argumentów i środków, aby skutki tego niebezpieczeństwa wyeliminować lub przynajmniej złagodzić.

Wydaje się, że po trzech latach funkcjonowania instytucji Rzecznika możliwym jest przeprowadzenie oceny większości rozwiązań prawnych dotyczących ochrony praw konsumentów, tym bardziej że z dnia na dzień ochrona konsumentów wzbogaca się o coraz to nowsze rozwiązania legislacyjne, które w swych założeniach nie odbiegają od rozwiązań przyjętych w krajach Unii Europejskiej.

1. Ustawa z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 122, poz.1319) – weszła w życie z dniem 1 kwietnia 2001 r. wzbogaciła katalog zadań Rzecznika o następujące kompetencje:

1. obowiązek prowadzenia przez Rzecznika edukacji konsumenckiej, w szczególności poprzez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych,

2. w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów Rzecznik posiada

osób od konsumenta). Tezę tę potwierdza ilość rozpatrzonych spraw przez Polubowny Sąd Konsumentów w Olsztynie. Według informacji o działalności Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w 2001r. na 292 wnioski Sąd Polubowny rozpatrzył 99. Głównym powodem tak małej ilości rozpatrzonych spraw była odmowa zapisu na sąd polubowny przez pozwanych. „Ostatnią deską ratunku” pozostaje sąd powszechny, który podobnie jak Rzecznik usytuowany jest najbliżej konsumenta. Jednakże konsumenci i w tym wypadku rezygnują dochodzenia swych praw. Główny powód to zawłość i kosztowność postępowania oraz ogólna niechęć do wkraczania na drogę sądową. Łączy się to również z kłopotliwymi i kosztownymi dojazdami do sądu, często poza granicami powiatu. Reasumując Rzecznik winien być ustawowo wyposażony w uprawnienia kontrolne (np. do samodzielnych lub wspólnych kontroli z Inspekcją Handlową oraz wymierzania grzywny w postępowaniu mendiowym). Sprawy te poruszono w pismach skierowanych do Dyrektora Departamentu Polityki Konsumentów Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, Dyrektora Delegatury UOKiK w Bydgoszczy oraz Głównego Inspektora Inspekcji Handlowej w Warszawie

W omawianym okresie skierowane zostały wystąpienia do:

- Stowarzyszenia Konsumentów Polskich w Warszawie w sprawie kradzieży towaru w marketach.

Do Rzecznika napłynęło kilka skarg na postępowanie pracowników placówek handlowych, z terenu powiatu, polegających na przeszukiwaniu podręcznych przedmiotów u klientów sklepów pod zarzutem kradzieży towaru ze sklepu. Ustalono, że takie praktyki są niezgodne z prawem. W związku z tym wystosowane zostały pisma do niektórych kierowników placówek handlowych, w których poinformowano o nielegalności takich działań.

- udzielona została pomoc w zorganizowaniu spotkania Dyrektora Północnego Oddziału Terenowego Urzędu Regulacji Energetyki z odbiorcami energii cieplnej wytwarzanej przez przedsiębiorstwo energetyczne z terenu powiatu nowomiejskiego.

O zorganizowanie spotkania poprosił Dyrektor URE - Pan Grzegorz Liss ze względu na liczne skargi, które do niego napłynęły. Celem spotkania było wyjaśnienie pytań i problemów wynikających z realizacji ustawy Prawo energetyczne i wydanych na jej podstawie aktów wykonawczych, zwłaszcza w zakresie ustalania taryf dla ciepła. Największe emocje zebranych wzbudziła sprawa rozliczania zużycia ciepła za pomocą przeliczników instalowanych na kaloryferach. Powiatowy Rzecznik Konsumentów skontaktował się już wcześniej w tej sprawie z Rzecznikiem Praw Obywatelskich – Panem Andrzejem Zollem. Z udzielonej odpowiedzi wynika, że podzielniki nie są przyrządami pomiarowymi w rozumieniu przepisów ustawy – Prawo o miarach. Oznacza to, że omawiane przeliczniki nie podlegają żadnej formie kontroli metrologicznej (np. zatwierdzeniu typu, legalizacji, uwierzytelnieniu). Biorąc powyższe pod uwagę zebrani na spotkaniu mieszkańcy zakwestionowali zasadność stosowania tych urządzeń.

- duże uprawnienia jakie przyniosła ustawa z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny okazały się pomocne przy załatwianiu spraw z zakresu umów sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa oraz umów zawieranych na odległość. Handlowcy z województwa warmińsko-mazurskiego jak i województw

uprzedzenia oskarżyciela publicznego w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia,

3. możliwość przedstawiania sądowi, w przypadku nie uczestniczenia w sprawie o charakterze konsumenckim istotnego dla tej sprawy poglądu, poprzez złożenie stosownego oświadczenia.

4. nowelizacja ustawy wprowadziła obowiązek udzielania Rzecznikowi, przez przedsiębiorcę, wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz uctosunkowanie się do uwag i opinii Rzecznika. Ponadto nałożono na Rzecznika obowiązek przedkładania w terminie do 31 marca każdego roku Radzie Powiatu, rocznego sprawozdania ze swojej działalności w roku poprzednim. Zatwierdzone sprawozdanie Rzecznik przekazuje do właściwej miejscowo Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

II. Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 7 lipca 1994r. o zagospodarowaniu przestrzennym (tj. z 1999r. Dz. U. Nr. 15, poz. 139 ze zm.) Rzecznik opiniuje plany zagospodarowania przestrzennego w części dotyczącej powstania dużych obiektów handlowych o powierzchni sprzedażowej powyżej 1.000 m².

Statystyka

W roku 2001 r.:

28 spraw wpłynęło pisemnie,

85 porad udzielono osobiście lub telefonicznie,

ogółem 114 spraw.

I. Sprawy załatwiane pisemnie

Większość spraw dotyczyła reklamacji:

- sprzętu komputerowego,
- sprzętu AGD,
- odzieży,
- mebli,
- materiałów budowlanych.

87% spraw załatwiono zgodnie z żądaniem klienta. W przypadku pozostałych spraw brak jest informacji od konsumentów o sposobie załatwienia lub postępowanie jest w toku.

W dwóch przypadkach zainteresowanym udzielono pomocy w formie skierowania pozwów (w trybie uproszczonym) do sądu powszechnego. Pozwani po otrzymaniu wyroków sądowych wypłacili żądane odszkodowanie. Głównym powodem tak małej ilości spraw kierowanych do sądu jest niechęć konsumentów do uczestnictwa w sprawie sądowej.

Wyjątkowa rola Rzecznika polega na tym, iż jest on jest najbliższym konsumentowi ogniwem systemu ochrony jego praw. W rzeczywistości stał on się pierwszą i ostatnią instancją w dochodzeniu praw konsumentów (większość klientów nie korzysta z działalności Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, sądów polubownych czy też Inspekcji Handlowej ze względu na zbyt duże oddalenie tych

złożonych po wystąpieniu Rzecznika uznali i rozpatrzyli pozytywnie reklamacje zgłaszane przez konsumentów.

- nowelizacja Kodeksu cywilnego polegająca na wprowadzeniu przepisów regulujących postępowanie z niedozwolonymi postanowieniami umownymi umożliwiła Rzecznikowi wszczęcie spraw w dwóch przypadkach uczestnictwa w systemie sprzedaży argentyńskiej. Mimo wezwań Rzecznika Spółka AUTOTAK z siedzibą w Bielsku-Białej nie zmieniła swojego stanowiska dot. rozliczenia finansowego wypowiedzianej umowy z konsumentem. Również Spółka AICE POLSKA w Warszawie nie znalazła podstaw do zmiany swojego stanowiska w sprawie zwrotu wpłaconej przez klienta gotówki.

Ze względu na fakt, że zagrożony został interes publiczny, jak również biorąc pod uwagę kwestię ewentualnych kosztów obie sprawy przekazano do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Departament Polityki Konsumenckiej w Warszawie.

II. Sprawy zgłaszane osobiście lub telefonicznie.

Ogółem udzielono około 85 porad.

Najwięcej pytań dotyczyło zakresu gwarancji i rękojmi sprzętu gospodarstwa domowego, sprzętu radiowo-telewizyjnego, komputerów, telefonów komórkowych, zabawek dla dzieci, obuwia oraz stosowania przepisów związanych z ochroną praw konsumentów.

Ze względu na dużą ilość zapytań w zakresie obowiązków sprzedawcy i uprawnień konsumentów opublikowano cykl artykułów porad na łamach regionalnej prasy – szczegóły w punkcie: „Rozpowszechnianie polityki konsumenckiej”.

Pozostałe zapytania dotyczyły umów sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa, niedotrzymania warunków umowy zlecenia, wydawania paragonów w marketach oraz umów o sprzedaż energii cieplnej.

III. Sprawy z zakresu postępowania antymonopolowego.

Na podstawie przepisów ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów złożony został wniosek do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy o wszczęcie postępowania antymonopolowego przeciw przedsiębiorstwu produkującemu i dystrybuującemu energię ciepłą. Z licznych skarg mieszkańców budynków wynikało uzasadnione podejrzenie, że stosowane są wygórowane ceny za sprzedaż energii cieplnej. W wyniku prowadzonego przez 10 miesięcy postępowania Urząd umorzył postępowanie, stwierdzając że nie naruszono przepisów ustawy. Sprawa została ostatecznie wyjaśniona na spotkaniu z Dyrektorem Urzędu Regulacji Energetyki, który przedstawił zatwierdzoną dla przedsiębiorstwa energetycznego taryfą dla ciepła, która została obniżona w stosunku do poprzedniego stanu.

IV. Współdziałanie z Inspekcją Handlową.

Z inicjatywy Rzecznika Inspekcja Handlowa przeprowadziła kontrolę sklepów-przedsiębiorstw usługowych składających i sprzedających sprzęt komputerowy. Na cztery skontrolowane jednostki w dwóch stwierdzono naruszenie przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994r. o prawach autorskich i prawach pokrewnych. W związku z przeprowadzoną kontrolą Rzecznik wystosował pismo do Wojewódzkiego Inspektora

inspekcji Handlowej w Olsztynie, w którym zaproponował możliwość uczestnictwa Rzecznika w przyszłych kontrolach Inspekcji Handlowej. Pismo wysłane 30 maja 2001 r. do dnia dzisiejszego pozostawiono bez odpowiedzi.

4. Rozpoznawanie i Rozpoznawanie Problematyki Konsumenckiej

- w „Gazecie Nowomiejskiej” prezentowane były cyklicznie najbardziej interesujące konsumentów zagadnienia dot.: uprawnienia Powiatowego Rzecznika Konsumentów, różnic między gwarancją a rękojmią, pojęcia reklamacji, składanie reklamacji, rzeczy oznaczone co do gatunku jak i do tożsamości, umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, umów zawieranych na odległość, znakowania obuwia przeznaczonego do sprzedaży konsumentom itp.,
- obecnie artykuły dotyczące ochrony konsumentów ukazują się w miesięczniku „Drwęca”. Poruszane są tam problemy związane z bieżącymi pytaniami konsumentów oraz wynikające ze zmian przepisów dot. ochrony konsumentów.
- na bieżąco utrzymywany jest kontakt z lokalną prasą polegający na udzielaniu wyjaśnień dot. zmian w obowiązującym prawie, jak np. kwestie wejścia w życie obowiązku uwidaczniania cen na produktach.
- osoby zgłaszające się do Powiatowego Rzecznika Konsumentów są informowane o przysługujących im uprawnieniach oraz o obowiązkach sprzedawcy, a także otrzymują tekst Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 30 maja 1995 r. w sprawie szczegółowych warunków zawierania i wykonywania umów sprzedaży rzeczy ruchomych z udziałem konsumentów (Dz. U. Nr 64, poz.328) jak również foldery i ulotki informujące o prawach konsumenta.

VI. Wnioski

- w stosunku do roku 2000 ilość załatwionych pisemnie spraw wzrosła o przeszło 100%,
- rośnie odsetek zgłaszanych spraw, których wartość przedmiotu sporu przekracza 5.000zł.
- planowane jest systematyczne propagowanie problematyki konsumenckiej w lokalnych środkach masowego przekazu jak również poprzez spotkania z młodzieżą w szkołach średnich,
- na stronie internetowej Starostwa Powiatowego umieszczane będą odpowiedzi na najczęściej zadawane przez konsumentów pytania oraz teksty aktów prawnych związane z prawami konsumentów,
- prawidłowe funkcjonowanie Rzecznika w znacznym stopniu utrudnia brak odpowiedniego pomieszczenia do przyjmowania klientów oraz brak sprzętu komputerowego.