

ZARZĄDZENIE Nr. 180.15 /2011
STAROSTY ZGIERSKIEGO
z dnia 21 marca 2011 roku

**W sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego
Rzecznika Konsumentów w Zgierzu za rok 2010**

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. 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; Nr 167 poz.1759; 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) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r. Nr 50, poz 331; Nr 99, 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) oraz § 7 ust. 2 pkt 9, 12 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Zgierzu stanowiącego załącznik do Uchwały nr VI/60/11 Rady Powiatu Zgierskiego zarządzam, co następuje:

§ 1.

Zatwierdzam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Zgierzu za rok 2010, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.



STAROSTA ZGIERSKI
Krzysztof Kozanecki

Załącznik do Zarządzenia Nr 100.25.2011
Starosty Zgierskiego
z dnia 21 marca 2011r

SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

ZA ROK 2010

**STAROSTWO POWIATOWE
POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
Ul. Długa 49, 95-100 Zgierz
Tel. 42 719 09 08, przk.@powiat.zgierz.pl**

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

A. Formalno-prawne usytuowanie rzecznika w powiecie

Powiatowy rzecznik konsumentów w Zgierzu powołany został Uchwałą Rady Powiatu Zgierskiego Nr XXV/186/2000 z dnia 27 października 2000 r. – działalność rozpoczął z dniem 1 listopada 2000r.

Rzecznik podlega członkowi Zarządu Powiatu.

B. Struktura biura rzecznika, stan kadrowy

Siedziba rzecznika mieści się w Starostwie Powiatowym w Zgierzu, przy ul. Długiej 49. W biurze rzecznika konsumentów zatrudnione są trzy osoby, tj. powiatowy rzecznik konsumentów oraz główny specjalista i inspektor (3 etaty)

Biuro ma zapewniony dostęp do internetu, systemu prawnego, poczty elektronicznej oraz telefonu.

II. Realizacja zadań

1. Bezpłatne poradnictwo konsumenckie, pomoc w dochodzeniu roszczeń

Wśród wielu zadań wykonywanych przez rzecznika dominuje przede wszystkim poradnictwo konsumenckie realizowane poprzez kontakt osobisty konsumentów z rzecznikiem w siedzibie biura oraz telefoniczny i e-mailowy.

Liczba udzielonych porad w minionym okresie sprawozdawczym wyniosła 3168 (w tym 2322 bezpośrednio w biurze, 846 telefonicznie i pocztą elektroniczną) i była większa o 630 w stosunku do roku 2009.

Świadczy to o dużym i wciąż wzrastającym zainteresowaniu konsumentów tym rodzajem poradnictwa. Sprzyja temu w dużym stopniu bezpłatny charakter świadczonej pomocy, a jednocześnie podaż nowych produktów i usług pojawiających się na rynku, nieznanych dotąd konsumentowi i w związku z tym częściej stwarzających problem.

A. Ogólna charakterystyka problemów, z jakimi zgłaszali się konsumenci:

Struktura udzielonych porad: Tabela 1.

B. Rodzaj udzielonej pomocy prawnej

Zakres udzielonej pomocy był różnorodny, w zależności od tego, na jakim etapie była dana sprawa. Przede wszystkim informowano o przysługującym konsumentowi prawie,

sposobie jego egzekwowania, redagowano pisma - oświadczenia, zgłoszenia reklamacyjne, pozwy, apelacje, wnioski do komorników, wnioski o ukaranie przedsiębiorców z tytułu nieustosunkowania się do wystąpień rzecznika działającego na rzecz konsumenta, doniesienia do prokuratury, występowano do przedsiębiorców, pisemnie i telefonicznie o wyjaśnienie lub zajęcie stanowiska w sprawie, udział w mediacjach pomiędzy stronami sporu w celu zawarcia ugody, zawezwania do ugody przedsądowej, wyjaśnianie wątpliwości, udzielanie odpowiedzi na pytania związane z aktualnymi przepisami, udostępnianie aktów prawnych konsumentom i przedsiębiorcom.

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

Rzecznik w minionym okresie sprawozdawczym wnioskował do Rady Miasta Zgierza o przyjęcie zamiast dotychczas obowiązujących dwóch, jednej strefy taryfowej dla rozliczeń transportu wykonywanego przy pomocy taxi na terenie miasta Zgierza uzasadniając to relatywnie niewielkim obszarem miasta.

W ocenie rzecznika dotychczasowa sytuacja powodowała ponoszenie niezasadnie wysokich kosztów przez osoby korzystające z tego rodzaju transportu poza obrębem należącym do ścisłego centrum miasta.

Drugi z wniosków dotyczył zwiększenia liczby przeznaczonych do wydania w 2011r. nowych licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką na terenie miasta Zgierza.

Obydwa wnioski spotkały się z aprobatą radnych miasta Zgierza.

3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Wystąpienia do przedsiębiorców następowały w przypadkach nieprzestrzegania przepisów prawa, w sytuacji bezskutecznego dochodzenia praw przez konsumenta.

W sytuacjach jednoznacznych i niebudzących wątpliwości, rzecznik powołując się na obowiązujące przepisy prawa proponował polubowne załatwienie sporu.

Natomiast w sprawach złożonych, wymagających uzyskania szerszej informacji na temat przedmiotu sporu występował o udzielenie przez przedsiębiorcę stosownych informacji i wyjaśnień oraz zajęcie stanowiska w sprawie.

W minionym roku sprawozdawczym rzecznik wystąpił **519** razy do przedsiębiorców.

Struktura wystąpień została zawarta w Tabeli 2.

Charakterystyka tematów wystąpień i interwencji:

Uzyskanie wyjaśnień i dokumentów dotyczących okoliczności zawarcia umów, przebiegu reklamacji w celu prawidłowej oceny stanu prawnego badanej sprawy, ustalenie podstaw prawnych żądań zawartych w pismach firm windykacyjnych, przyczyn nieudzielania odpowiedzi na reklamację lub naruszenia trybu i terminu jej rozpatrzenia, wskazanie na wystąpienie klauzul abuzywnych i naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

Przedsiębiorcy w znacznej liczbie przypadków dzielali argumentację rzecznika uwzględniając żądania konsumentów.

Zdarzało się, że po uzyskaniu wyjaśnień od przedsiębiorców, rzecznik stwierdzał, że prawo konsumenckie nie zostało naruszone. W takich sytuacjach roszczenia konsumenckie uznawane były za niezasadne.

Maiły miejsce sytuacje ignorowania wystąpień rzecznika, co uniemożliwiało dokonanie rzetelnej oceny faktycznego stanu prawnego i podjęcie decyzji w sprawie dalszego sposobu dochodzenia roszczeń.

W czterech takich przypadkach rzecznik skorzystał z uprawnień art. 114 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, i wystąpił do Sądu Rejonowego w Zgierzu z wnioskami o ukaranie przedsiębiorców karą grzywny w wysokości 2000 złotych.

Rzecznik w wystąpieniach do przedsiębiorców zawsze wskazywał podstawy prawne dotyczące badanego zagadnienia i dodawał komentarz. Ponadto w pierwszej kolejności starał się wykorzystywać wszystkie możliwości zmierzające do polubownego zakończenia sporu. W przypadkach jednak istotnego naruszenia prawa i braku możliwości polubownego rozstrzygnięcia sporu sprawy kierowane były do sądów powszechnych.

4. Współdziałanie z instytucjami działającymi na rzecz konsumentów w zakresie ich ochrony.

Rzecznik realizując zadania współpracował z podmiotami mającymi w swej działalności statutowej ochronę konsumentów.

Na bieżąco współdziałał z Inspekcją Handlową w Łodzi, do której wielokrotnie wnioskował o wszczęcie mediacji oraz Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów zarówno w Warszawie jak i Delegaturą w Łodzi.

W minionym roku rzecznik:

- uczestniczył w 7 spotkaniach roboczych powiatowych/miejskich rzeczników z terenu województw łódzkiego i świętokrzyskiego mających na celu wzajemne informowanie się o niekorzystnych dla konsumentów działaniach ze strony przedsiębiorców oraz wynikach kontroli prowadzonych przez Inspekcję Handlową,
- bieżąco informował UOKiK o problemach dotyczących ochrony konsumentów, które wymagały podjęcia działań na poziomie administracji rządowej,
- uczestniczył w szkoleniach, seminariach, konsultacjach, spotkaniach z przedsiębiorcami.

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

W 2010r w biurze powiatowego rzecznika zostały przygotowane 43 pozwy przeciwko przedsiębiorcom, którzy naruszyli w ramach prowadzonej działalności przepisy prawa konsumenckiego.

Niezależnie od tego rzecznik korzystając z uprawnień ustawowych, działając na rzecz konsumentów wniósł w w/w okresie sprawozdawczym dwa powództwa przeciwko przedsiębiorcom, którzy w sposób uporczywy i rażący narazili swoim działaniem konsumentów na szkodę.

W tym samym czasie rzecznik 67 razy wstąpił za zgodą konsumentów do toczących się postępowań sądowych.

Korzystając z uprawnień art. 42 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 63 kodeksu postępowania cywilnego rzecznik przedstawił sądowi w 21 przypadkach istotny pogląd dla sprawy będącej przedmiotem rozstrzygania.

6. Działalność o charakterze edukacyjno – informacyjnym.

Działania edukacyjne prowadzone były na kilku płaszczyznach obejmując zarówno dorosłych, jak i młodzież szkolną.

Dorośli:

a) podczas udzielanych porad:

porady ustne + broszury tematyczne,

b) za pośrednictwem i przy współpracy lokalnej prasy - Ilustrowany Tygodnik Zgierski, Dziennik Łódzki, Gazeta Wyborcza, Pismo Samorządowe Województwa Łódzkiego

c) podczas interwencji rzecznika u przedsiębiorców – dokładne omówienie prawa przy okazji zaistniałego sporu konsumenckiego oraz przekazywanie obowiązujących aktów prawnych dotyczących zakresu działania danego podmiotu

Młodzież szkolna:

a) poprzez szkolną edukację konsumencką prowadzoną bieżąco w szkołach i przedszkolach, na terenie Powiatu

W trakcie spotkań, młodzież otrzymywała ulotki dotyczące omawianych tematów oraz inne, z przeznaczeniem dla rodzin uczniów.

Działania podjęte przez rzecznika w tym zakresie:

-opracowanie materiałów edukacyjnych, głównie scenariuszy lekcji, spotkań z przeznaczeniem do wykorzystania przez nauczycieli i uczniów, z uwzględnieniem różnych grup wiekowych,

- bieżąca współpraca z nauczycielami prowadzącymi zajęcia z przedsiębiorczości i zakresu ochrony konsumentów w szkołach ponadpodstawowych,

- rozpowszechnianie materiałów edukacyjnych wykonanych na zlecenie UOKiK-u,

- bezpośrednie prowadzenie przez rzecznika lekcji na temat: „Prawna ochrona interesów konsumenta w Polsce i Unii Europejskiej,

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- *art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne) - 22 wystąpienia,*
- *ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym – 28 wystąpień,*
- *ustawa o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym – nie podejmowano działań w tym zakresie w minionym okresie sprawozdawczym,*
- *art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach na szkodę konsumentów - 519 wystąpień,*
- *przedstawienie sądowi istotnego poglądu – 21 wystąpień.*

III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów.

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

W celu zwiększenia skuteczności działania rzeczników w zakresie dochodzonych roszczeń koniecznym jest dążenie do dokonania zmian w ustawie „konsumenckiej”, która z uwagi na nieprecyzyjność zawartych w niej zapisów rodzi dużą dowolność w zakresie interpretacji (uznaniowość, ocenność itp.).

Celowym wydaje się również postulowanie rozwiązań systemowych, tj. wprowadzenia elementów prawa konsumenckiego do programu nauczania w gimnazjach i kontynuowanie tego na poziomie szkół średnich.

Ponadto istotnym i celowym jest stworzenie konsumentom dostępu do bezpłatnych opinii i porad rzeczoznawców, którzy mogliby funkcjonować w ramach lub „przy” już istniejących strukturach, np. inspekcji handlowej, czy biur miejskich/powiatowych rzeczników konsumentów.

Brak takiej możliwości na dzień dzisiejszy staje się niejednokrotnie barierą skutecznego dochodzenia roszczeń przez konsumentów, którzy nie są w stanie, bez uszczerbku utrzymania koniecznego dla siebie kosztów tych ponieść.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Z uwagi na bardzo „szeroką” kodeksową definicję konsumenta, uznającą za takiego każdą osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej z działalnością gospodarczą i zawodową - ilość, zakres tematyczny, jak i złożoność spraw z jakimi zwracają się do rzecznika konsumenci (np. rynek usług ubezpieczeniowych obejmujący ubezpieczenia obowiązkowe i dobrowolne, w wśród nich komunikacyjne, osobowe, majątkowe, posagowe, usługi finansowe, w tym kredyty konsumpcyjne i hipoteczne, telekomunikacyjne, medyczne, spółdzielcze, wspólnotowe, deweloperskie, pośrednictwa nieruchomości, edukacyjne, etc.) powoduje, że koniecznym staje się podział problemów, z którymi zgłaszają się konsumenci według grup tematycznych oraz osób odpowiedzialnych w ramach biura za prowadzenie tych spraw.

Z uwagi na wymóg bardzo szerokiej, a jednocześnie dogłębnej znajomości obowiązujących przepisów, orzecznictwa sądowego, w tym orzecznictwa Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Sądu Antymonopolowego i Arbitra Bankowego, jak również bieżąco publikowanych decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, Rzecznika Ubezpieczonych oraz Komisji Nadzoru Finansowego wyłącznie wyżej proponowany podział spraw według grup tematycznych wraz ze wskazaniem osób odpowiedzialnych w ramach biura za ich prowadzenie jest gwarantem rzetelnej, profesjonalnej i pełnej realizacji ustawowo nałożonych na samorząd zadań z zakresu ochrony konsumentów.

Biorąc pod uwagę odpowiedzialność na jaką narażony jest rzecznik konsumentów przy wykonywaniu powierzonych mu zadań (występowanie w sprawach na szkodę konsumentów, przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom rynkowym, reprezentowanie interesów konsumentów przed sądem) uzasadnionym wydaje się wprowadzenie obowiązkowego ubezpieczenia OC dla rzecznika konsumentów.

Takie rozwiązanie byłoby korzystne dla samego rzecznika, jednostki samorządu, przy której działa, jak i konsumentów.

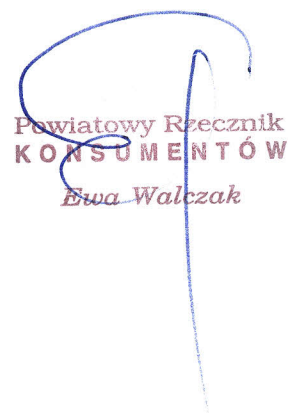
Stanowiłoby ono gwarancję pełnej i nieskrepowanej ochrony praw rzecznika w postępowaniach, gdzie przeciwnikiem niejednokrotnie jest podmiot o dużo większych możliwościach finansowych i strukturalnych (bank, firma ubezpieczeniowa, szpital, operator telekomunikacyjny, firma deweloperska).

Ubezpieczenie OC zminimalizowałoby konsekwencje ewentualnego niepowodzenia w postępowaniu sądowym i otwierało rzecznikowi drogę do bardziej zdecydowanych, odważnych działań w ramach urzeczywistniania ochrony praw publicznych poprzez realizację indywidualnych roszczeń konsumentów w postępowaniu cywilnym.

Takie działanie byłoby też zgodne z założeniami rządu określonymi w dokumencie pt. Polityka konsumencka na lata 2010-2013.

Reasumując należy stwierdzić, że informacje zawarte w niniejszym sprawozdaniu potwierdzają, że powierzenie samorządowi terytorialnemu sprawowania obowiązków z zakresu ochrony konsumentów jest bardzo potrzebne. Potwierdza to skala problemu, wyrażona ilością spraw skierowanych do rzecznika w 2010r. oraz liczba podjętych interwencji.

Dla konsumentów ważna jest świadomość istnienia instytucji, do której mogą się zwrócić i uzyskać bezpłatną pomoc oraz fakt, że instytucja ta jest mało sformalizowana, co ułatwia konsumentom dostępność, a jednocześnie elastyczna w podejmowaniu działań zmierzających do szybkiego reagowania w sprawach wymagających interwencji.



Powiatowy Rzecznik
KONSUMENTÓW
Ewa Walczak

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2010 R.
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w ZGIERZU**

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	1420
ubezpieczeniowa	144
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	284
remontowo-budowlana	154
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	25
telekomunikacja (telefony, TV)	384
turystyczno-hotelarska	76
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	19
motoryzacja	128
pralnicza	78
timeshare	1
pocztowa	12
gastronomiczna	x
przewozowa	4
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	21
medyczna	6
wyposażenie wnętrz	31
pogrzebowa	x
windykacyjne	39
inne	14
II. Umowy sprzedaży, w tym:	1542
obuwie i odzież	537
wyposażenie mieszkania	237
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	300
komputer i akcesoria komputerowe	204
motoryzacja	58
artykuły spożywcze	21
artykuły chemiczne i kosmetyki	11
zabawki	x
inne	174
III. Umowy poza lokalem i na odległość	206

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:	282	182	44	56
ubezpieczeniowa	34	18	5	11
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	43	29	7	7
remontowo-budowlana	45	31	8	6
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	13	8	2	3
telekomunikacja (telefon, TV)	66	45	9	12
turystyczno-hotelarska	22	14	4	4
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	8	3	2	3
motoryzacja	18	11	5	2
pralnicza	3	2	x	1
timeshare	1	1	x	x
pocztowa	3	3	x	x
gastronomiczna	x	x	x	x
przewozowa	1	x	x	1
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	4	1		3
medyczna	2	1	x	1
wyposażenie wnętrz	2	2	x	x
pogrzebowa	x	x	x	x
windykacyjne	2	1	x	1
inne	15	12	2	1
II. Umowy sprzedaży, w tym:	223	151	37	35
obuwie i odzież	82	54	9	19
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	25	18	3	4
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	44	28	9	7
komputer i akcesoria komputerowe	14	6	5	3
motoryzacja	13	10	3	x
artykuły spożywcze	5	4	1	x
artykuły chemiczne i kosmetyki	x	x	x	x
zabawki	x	x	x	x
inne	40	31	7	2
III. Umowy poza lokalem i na odległość	14	11	1	2

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	x	x	2	2
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	x	x	x	x
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	x	x	1	1
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	11	x	2	13
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	15	1	5	21

6.	Inne	5	x	1	6
	RAZEM	31	1	11	43
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	1	x	1	2
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	42	6	19	67

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	22
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	28
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	x
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	519
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	9