



Załącznik Nr 1
do uchwały Nr XXXII/212/2006
Rady Powiatu w Lipnie
z dnia 27 lutego 2006 r.

S P R A W O Z D A N I E

POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W LIPNIE z działalności ZA OKRES 01.01.2005 DO 31.12.2005 ROKU

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

1. *Formalno - prawne usytuowanie Rzecznika w powiecie.*

Polityka konsumencka stanowi ważny obszar działań rządów państw o rozwiniętej gospodarce rynkowej. Jej istotą jest zapewnienie jak najwyższego poziomu ochrony zdrowia, bezpieczeństwa i interesów konsumentów. Potrzeba ochrony wynika z nierównej pozycji kontraktowej stron, gdzie z jednej strony występuje przedsiębiorca - profesjonalista, a z drugiej konsument, słabszy uczestnik rynku. Z każdym rokiem poziom ochrony prawnej konsumentów w Polsce podnosi się. Jest to pozytywny skutek nie tylko zwiększającej się dojrzałości rynku i podmiotów na nim funkcjonujących, lecz również w dużej mierze działań instytucji publicznych i organizacji społecznych, których zadania skupiają się wokół ochrony konsumenta. Wciąż jednak znajomość praw przysługujących nam jako konsumentom i obowiązków, jakie mają względem nas przedsiębiorcy, nie jest jeszcze powszechna.

Rzecznik konsumentów jest instytucją życia społecznego o szczególnym charakterze. Przypisana mu w porządku prawnym rola, o kompetencjach określonych przepisami prawa, zarówno prawa administracyjnego, jak i cywilnego procesowego, jest wyłączna i niezastępowalna przez inne instytucje społeczne. Rzecznik jest powołany do udzielania konsumentom pomocy prawnej w zakresie ochrony ich indywidualnych praw w stosunkach obligacyjnych nawiązywanych z przedsiębiorcami oraz do udzielania szeroko pojętej ochrony prawnej, polegającej m.in. na podejmowaniu akcji procesowej w interesie konsumentów.

Rzecznika konsumentów powołuje i odwołuje rada powiatu. Jest on bezpośrednio podporządkowany radzie i ponosi przed nią odpowiedzialność.

II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów.

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

2.1. Ogólna charakterystyka problemów, z jakimi zgłaszali się konsumenci.

Zasadniczy trzon spraw zgłaszanych przez konsumentów stanowiły sprawy złożone, wymagające analizy stanu faktycznego oraz prawnego. Zgłaszały się przede wszystkim te osoby, które znalazły się w sytuacji spornej z przedsiębiorcą, w której na ogół stroną słabszą jest konsument.

Podstawową formą działania Rzecznika jest, w zależności od konkretnej sprawy, udzielenie konsumentowi informacji czy też bezpłatnej porady prawnej, ewentualnie wszczęcie interwencji lub postępowania wyjaśniającego, którego celem jest wyegzekwowanie środkami pozasądowymi obowiązków sprzedawcy lub usługodawcy.

Warto zwrócić uwagę na fakt, iż do Rzecznika zwracają się również osoby w sprawach nie wynikających z kompetencji Rzecznika konsumentów. Zgłaszający oczekują pomocy czy też ukierunkowania do jakiej instytucji mogą się zgłosić w celu załatwienia swojej sprawy. Są sprawy, których nie da się załatwić ugodowo, nie zawsze też konsument ma rację. Trudno wówczas jest przekonać zgłaszającą się do Rzecznika osobę, iż żądane roszczenia są bezzasadne ze względu na brak oparcia w przepisach prawnych. Są też sprawy, których nie można załatwić na drodze postępowania sądowego z uwagi na bardzo duże ryzyko przegranej, a Rzecznik musi się liczyć z koniecznością poniesienia m.in. kosztów sądowych, które obciążałyby samorząd powiatowy.

Zakres i problematyka spraw z jakimi zgłaszali się konsumenci do Rzecznika jest bardzo szeroki. Duża część spraw związana jest z realizacją uprawnień konsumenckich z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową (podstawa prawna: ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.). Konsumenci zgłaszali trudności w dochodzeniu swych uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową.

2.2. Struktura udzielonych porad: tab. nr 1.

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów - struktura udzielonych porad:

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	telefoniczna	osobista	pisemna	
I. Usługi, w tym:				
bankowe		2		2
ubezpieczeniowe		1		1
systemy argentyńskie				
inne finansowe				
telekomunikacyjne (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	3	1		4

dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)		4	1	5
motoryzacyjne (serwis)	1			1
turystyczne i hotelarskie pralnicze				
remontowo budowlane	3		1	4
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)		1	1	2
inne	1		1	2
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz (AGD, RTV)	4	6	1	11
sprzęt komputerowy	1		1	2
odzież	1	2		3
obuwie	7	9	2	18
samochody	4	3		7
materiały budowlane	2		2	4
artykuły spożywcze	2		1	3
telefony komórkowe	1	3		4
inne	1	4		5
III. Umowy poza lokalem i na odległość	1			1

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

2.1. Ogólna charakterystyka tematów interwencji, z jakimi Rzecznik występował do przedsiębiorców.

W ramach swoich ustawowych uprawnień Rzecznik podejmował pisemne interwencje w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Wystąpienia o udzielenie wyjaśnień i informacji, a także ustosunkowanie się do uwag i opinii Rzecznika, a także polubownego załatwienia spraw dotyczyły przede wszystkim właściwego załatwienia zgłaszanych przez konsumentów reklamacji.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik skierował również do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wnioski o wszczęcie postępowania antymonopolowego w sprawie praktyki ograniczającej konkurencję (sprawa w toku). Nadto Rzecznik po raz pierwszy skorzystał z przysługującego mu uprawnienia w razie stwierdzenia naruszenia art. 106a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080) i zawiadomił organy ścigania o popełnieniu czynu stanowiącego wykroczenie.

2.2. Struktura wystąpień kierowanych do przedsiębiorców - tab. nr 2.

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:				
bankowe				
ubezpieczeniowe	3	1	1	1

systemy argentyńskie	1		1	
inne finansowe				
telekomunikacyjne (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	8	3	1	4
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	2	1	1	
motoryzacyjne (serwis)	1	1		
turystyczne i hotelarskie				
pralnicze				
remontowo budowlane	3	3		
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	1	1		
inne	3	1	1	1
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wewnątrz (AGD, RTV)	1	1		
sprzęt komputerowy				
odzież				
obuwie	4	3		1
samochody				
materiały budowlane	2	2		
artykuły spożywcze				
telefony komórkowe				
inne	3	1		2
III. Umowy poza lokalem i na odległość				
	0			

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

W niektórych sprawach ze względu na ich zasadność, charakter sporu i nie osiągnięcie zamierzonego rezultatu w postępowaniu polubownym Rzecznik korzystając z przysługujących mu uprawnień ustawowych wytoczył dwa powództwa na rzecz konsumentów (jedna sprawa zakończona pozytywnie, druga w toku) oraz przygotował dwa pozwy w sprawach o ochronę praw konsumentów (sprawy do sądu skierowali konsumenci; jedna zakończyła się pozytywnie, druga jest jeszcze w toku). Dotyczyły one takich zagadnień jak: nie uznanie roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową (obuwia, podgrzewacza wody), waloryzacji świadczenia z umowy zaopatrzenia dzieci na podstawie art. 358[1] k.c. oraz wykonania umowy dot. zasad korzystania z dekodera oraz programu Polsat2Cyfrowy.

L.p.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dot. reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	1			1

2.	Powództwa dot. niewykonania lub nienależytego wykonania usług				
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dot. reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	1			1
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dot. niewykonania lub nienależytego wykonania usług				
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				
7.	Inne			2	2
	Razem	2		2	4

4. Działania o charakterze edukacyjno - informacyjnym.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Lipnie współpracuje z mediami w celu propagowania praw konsumentów. Na stronie internetowej Powiatu Lipnowskiego znajduje się link do strony poświęconej funkcji Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Na adres e-mail (rzecznik@lipnowski.powiat.pl) konsumenci mogą kierować zapytania związane z ochroną ich praw.

W 2005 r. na prośbę nauczyciela ze Szkoły Podstawowej w Makówcu Rzecznik przeprowadził zajęcia edukacyjne pod tytułem „Jestem młodym konsumentem” (klasa VI).