



Załącznik Nr 1
do Uchwały Nr VI /51 /2007
Rady Powiatu w Lipnie
z dnia 22 marca 2007r.

**POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW W LIPNIE
STAROSTWO POWIATOWE W LIPNIE**

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

**POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W LIPNIE
z działalności
ZA OKRES 01.01.2006 do 31.12.2006 ROKU**

LIPNO, MARZEC 2007

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.

Art. 76 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej stanowi delegację dla organów administracji publicznej oraz organów samorządu terytorialnego, do prowadzenia aktywnej i spójnej polityki, gwarantującej skuteczną ochronę konsumentów „*przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi*”.

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.

Powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów powołuje i odwołuje rada powiatu (rada miasta na prawach powiatu). Jest on bezpośrednio podporządkowany radzie i ponosi przed nią odpowiedzialność.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Lipnie został powołany Zarządzeniem Nr XIX/2002 Komisarza Rządowego dla Powiatu Lipnowskiego z dnia 26.08.2002r. w sprawie powołania Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Rzecznik powołany jest na stanowisko w wymiarze ½ etatu i przyjmuje konsumentów dwa razy w tygodniu (wtorki i czwartki). Wykonywane zadania, jak i czynności związane z obsługą biurową pełnione są jednoosobowo. Ze względu na fakt, iż osoba, która pełni funkcję rzecznika zatrudniona jest w wymiarze ½ etatu w Wydziale Organizacyjnym i Spraw Obywatelskich, konsumenci mają ułatwiony kontakt z rzecznikiem, gdyż często przyjmowani są poza wyznaczonymi dyżurami w czasie urzędowania Starostwa. Powiatowy Rzecznik Konsumentów finansowany jest z dochodów własnych powiatu. Rzecznik nie posiada w dyspozycji wyodrębnionych środków finansowych. Koszty związane z jego funkcjonowaniem ujęte są w wydatkach rzeczowych Starostwa Powiatowego w Lipnie.

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

Do ustawowych zadań rzecznika konsumentów, w myśl *art. 37 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* w szczególności należy:

1. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,

2. składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
3. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
4. współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
5. wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
6. występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jako oskarżyciel publiczny,
7. występowanie do Prezesa UOKiK z wnioskiem o wszczęcie postępowania antymonopolowego,
8. występowanie do Prezesa UOKiK z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
9. wytaczanie powództw w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone,
10. prowadzenie edukacji konsumenckiej, w szczególności poprzez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych.

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

1.1. 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 szeroka. 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.

1.2. 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:	10	20	7	37
bankowe	1	1	1	3
ubezpieczeniowe	-	2	1	3
przewozowe	-	-	2	2
inne finansowe	-	-	-	-
telekomunikacyjne (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	1	5	1	7
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	2	3	1	6
motoryzacyjne (serwis)	-	-	-	-
turystyczne i hotelarskie	3	1	-	4
pralnicze	-	1	-	1
remontowo budowlane	2	2	-	4
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	1	1	2
inne	1	4	-	5
II. Umowy sprzedaży, w tym:	38	26	7	71
wyposażenie wnętrz (AGD, RTV)	10	6	-	16
sprzęt komputerowy	1	-	-	1
odzież	1	1	-	2
obuwie	9	7	2	18
samochody	1	2	-	3
materiały budowlane	2	3	-	5
artykuły spożywcze	-	-	-	-
telefony komórkowe	4	-	1	5
inne	10	7	4	21
III. Umowy poza lokalem i na odległość	-	-	-	-

1. 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 do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów (*art. 37 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i 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 załatwiania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji. W większości przypadków przedsiębiorcy udzielają Rzecznikowi wyjaśnień, w tym ustosunkowują się do uwag i opinii Rzecznika (*zgodnie z art. 106a cyt. wyżej ustawy brak odpowiedzi na wezwanie rzecznika stanowi wykroczenie zagrożone karą grzywny do 5.000 złotych*).

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:	9	7	-	2
bankowe	-	-	-	-
ubezpieczeniowe	1	-	-	1
systemy argentyńskie	-	-	-	-
inne finansowe	-	-	-	-
telekomunikacyjne (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	2	1	-	1
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1	1	-	-
motoryzacyjne (serwis)	-	-	-	-
turystyczne i hotelarskie	1	1	-	-
pralnicze	-	-	-	-
remontowo budowlane	2	2	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	-	-	-
inne	2	2	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	16	12	2	2
wyposażenie wnętrz (AGD, RTV)	4	2	-	2
sprzęt komputerowy	-	-	-	-
odzież	-	-	-	-
obuwie	3	3	-	-
samochody	-	-	-	-
materiały budowlane	3	3	-	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
telefony komórkowe	-	-	-	-
inne	3	1	2	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	-	-	-	-

3. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową oraz innymi instytucjami mających na celu ochronę interesów konsumentów.

W 2005r. Rzecznik skierował do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wnioski o wszczęcie postępowania antymonopolowego w sprawie praktyki ograniczającej konkurencję. W okresie sprawozdawczym, tj. w 2006r. doszło do polubownego załatwienia sporu i strony w/w postępowania zawarły ugodę. Nadto Rzecznik zawiadomił organy ścigania o popełnieniu przestępstwa z art. 270 § 1 k.k. przez przedsiębiorcę, polegającego na podrobieniu podpisu. Współdziałając z Inspekcją Handlową (Delegatura we Włocławku) Rzecznik przekazywał w/w Instytucji informacje na temat naruszenia przez przedsiębiorców przepisów w zakresie ustawy o cenach oraz ustawy szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Podjęta została również współpraca z właściwym miejscowo Urzędem Skarbowym, mająca na celu ochronę praw i interesów konsumentów.

4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

W niektórych sprawach ze względu na ich zasadność, charakter sporu i nie osiągnięcie zamierzonego rezultatu w postępowaniu polubownym Rzecznik przygotował dwa pozwy w sprawach o ochronę praw konsumentów (sprawy do sądu skierowali konsumenci; obie zakończyły się pozytywnie), jeden sprzeciw od nakazu zapłaty (sprawa w toku). Dotyczyły one takich zagadnień jak: nieuznanie roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową (obuwia), niewykonanie zobowiązań umownych. W 2006r. pozytywny finał znalazła sprawa dot. wypłaty świadczenia z polisy posagowej, w której powodem był Rzecznik (pозew do sądu skierowano w 2005r.). Nadto Rzecznik kierował w 2006r. (bądź przygotowywał

konsumentom) wnioski o wszczęcie egzekucji w celu wyegzekwowania zasądzonych na ich rzecz kwot.

Tabela nr 3. Struktura spraw kierowanych do sądu.

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

5. 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, z czego też w okresie sprawozdawczym często korzystali.

W 2006r. pod honorowym patronatem Starosty Lipnowskiego odbył się konkurs konsumencki dla młodzieży pt.: „*Jestem świadomym konsumentem – dobrze znać swoje prawa*”, zorganizowany przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Lipnie. Uczestnikami konkursu, zgodnie z regulaminem, byli uczniowie szkół ponadgimnazjalnych powiatu lipnowskiego. Nieocenionej pomocy przy jego organizacji udzielili Sekretarz Powiatu Zbigniew Chmielewski oraz Inspektor ds. kultury, turystyki i sportu Janusz Czapiewski. Konkurs składał się z trzech etapów. I etap miał charakter wewnętrzny (organizowany we własnym zakresie przez placówki szkolne), zaś II (wypełnienie testu) i III (samodzielne przygotowanie określonego zadania pisemnego) miały charakter powiatowy. Zwycięzcy konkursu (5 laureatów) otrzymali nagrody rzeczowe ufundowane przez Zarząd Powiatu w Lipnie.

6. Podsumowanie.

Znajomość przepisów prawnych i umiejętność posługiwania się nimi to jeden z istotnych elementów składających się na świadomość konsumencką, a tym samym określających pozycję konsumenta na rynku. Rolą Rzecznika jest, aby konsumenci mieli możliwość świadomego podejmowania decyzji i dokonywania wyboru dóbr i usług. Podstawą racjonalnych wyborów jest rzetelna informacja o cechach oferowanych towarów i usług, warunkach bezpiecznego ich używania, a także procedurach reklamacyjnych w przypadku ujawniania ich niewłaściwej jakości. Inicjatywa podejmowana przez rzecznika w tym zakresie ma wymiar praktyczny, jak też edukacyjny. Ich efektem jest dające zaobserwować się coraz

większe zaangażowanie konsumentów w dochodzeniu swoich praw. Wzrastająca świadomość uprawnień konsumentów, pozwala na egzekwowanie od nieuczciwych przedsiębiorców ciążyących na nich obowiązków. Pozytywnym zjawiskiem jest korzystanie przez konsumentów z poradnictwa jeszcze przed zgłoszeniem reklamacji lub zawarciem umowy.

Wzrost spraw wpływających do Rzecznika nie oznacza wzrostu wystąpień. Wystąpienia kształtują się na zbliżonym poziomie. Ich zestawienie obrazuje poniższa tabela.

Tabela nr 4. Zestawienie działalności Rzecznika w poszczególnych latach.

Wyszczególnienie	2003 rok	2004 rok	2005 rok	2006 rok
Bezpłatne poradnictwo konsumentów i informacja prawna w zakresie ochrony interesów konsumentów (ilość udzielonych porad telefonicznie, w biurze, drogą elektroniczną itp.)	56	64	79	108
Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów	20	23	32	25
Sprawy sądowe	3	3	4	5
Wniosek o wszczęcie postępowania antymonopolowego	-	-	-	1 (strony sporu zawarły ugodę)
Inne działania	W okresie XI – XII 2003r. zajęcia z uczniami pt.: "Jestem młodym konsumentem" zostały przeprowadzone w SP w Grodzieńcu, SP w Makówcu oraz SP w Wielgocie	W 2004r. zajęcia edukacyjne przeprowadzone zostały w: SP w Wielgocie (9 godzin lekcyjnych), Gimnazjum Publicznym w Bobrownikach (4 godziny lekcyjne), ZS w Lipnie (4 godziny lekcyjne).	W 2005r. zajęcia edukacyjne pod tytułem „ <i>Jestem młodym konsumentem</i> ” przeprowadzone zostały w SP w Makówcu (klasa VI).	W 2006r. przeprowadzony został wśród młodzieży ponadgimnazjalnej z terenu Powiatu Lipnowskiego III etapowy konkurs wiedzy o prawach konsumenta

Częste kontakty z konsumentami pozwoliły na prowadzenie polityki gwarantującej ochronę ich interesów przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi.