

Uchwała Nr XXVII/277/05
Rady Powiatu w Nysie
z dnia 31 marca 2005 r.

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nysie za 2004r.

Na podstawie art.12 pkt 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001r. Nr 142,poz. 1592, zm. z 2002r. Dz. U. Nr 23, poz.220, NR 62,poz. 558, Nr113, poz.984, Nr 200,poz. 1688, Nr214,poz. 1806,zm. z 2003r. Dz. U. Nr 162 ,poz. 1568 w związku z art.38 ust.1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2003r. Nr 86, poz. 804) Rada Powiatu w Nysie uchwala co następuje :

§1

Zatwierdza się sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nysie za 2004r., które stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

§2

Uchwała wchodzi z dniem podjęcia.

WODNICZĄCY
Powiatu w Nysie
Jan Pachota

SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W NYSIE ZA ROK 2004

I Wstęp i uwagi dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

1) formalno-prawne usytuowanie Rzecznika w powiecie.

Zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumenta wykonuje powiatowy rzecznik konsumentów. Zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów określa ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów oraz inne przepisy. Powiatowego Rzecznika Konsumentów powołuje i odwołuje Rada Powiatu. Rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany radzie i ponosi przed nią odpowiedzialność. Do jego zadań w szczególności należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- rzecznik może również wytaczać powództwa sądowe na rzecz konsumentów oraz wstępować za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów
- rzecznik nie posiada uprawnień do wydawania nakazów, zakazów, nakładania kar i grzywien na przedsiębiorców.

2) struktura biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie posiada wyodrębnionego organizacyjnie biura. Obsługę kancelaryjną – biurową rzecznika wykonuje pracownik Wydziału Organizacyjno-Prawnego.

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

Ogólna charakterystyka problemów, z którymi zgłaszali się konsumenci do rzecznika

a) w 2004r. konsumenci zwracali się z następującymi sprawami:

- niewłaściwego wykonania usług,
- niewłaściwego i nierzetelnego rozpatrzenia reklamacji,
- brak merytorycznego ustosunkowania się do reklamacji,
- brak zawiadomienia o sposobie rozpatrzenia reklamacji w ustawowym terminie,
- brak części składowych przynależności w sprzedawanych towarach,
- nierzetelnych napraw sprzętu AGD, RTV i sprzętu komputerowego,
- niezgodne z prawdą informowanie o treści umowy,
- nierzetelnych informacji wprowadzających w błąd,
- narzucania konsumentowi sposobu rozpatrzenia reklamacji,

b) W 2004r. udzieliłem łącznie (telefonicznie, bezpośrednio i na wniosek pisemny) 510 porad prawnych w zakresie interpretacji przepisów prawa konsumenckiego.

W 15 sprawach prowadziłem bezpośrednie negocjacje ze stronami. W wyniku tych mediacji sprawy załatwiono polubownie.

Tabela nr1

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów - struktura udzielonych porad .

Wyszczególnienie	Ogółem
I Usługi ogółem , w tym:	
Bankowe	7
Finansowe	4
Ubezpieczeniowe	13
Systemy Argentyńskie	5
Telekomunikacyjne (operatorzy , TV kablowa)	41
Dostawa energii (prąd ,gaz, ciepło, woda)	10
Motoryzacyjne (serwis)	39
Turystyczne i hotelarskie	2
Pralnicze	2
Remontowo budowlane	40
Inne jakie ? (tapicerskie ,kamieniarskie, krawieckie, komputerowe)	34
II . Umowy sprzedaży ogółem, w tym :	
Wyposażenie wnętrz (AGD, RTV, meble)	38
Odzież	23
Obuwie	172
Samochody	26
Inne , jakie ?(art. zdrowotne, komputery- części, mat. budowlane ,art. jubilerskie, art. ogrodowe , art. sportowe , sprzedaż komisowa)	50
III. Umowy poza lokalem i na odległość	
Sprawy przekazane wg. Właściwości	4

W 2004r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nysie wpłynęły na piśmie 234 wnioski o wszczęcie postępowania.

Poniższe zestawienie tabelaryczne przedstawia strukturę udzielonych porad prawnych.

Tabela nr 2

Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw interesów konsumentów.

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone Pozytywnie	Zakończone Negatywnie	Sprawy w toku
Usługi ogółem w tym :				
Bankowe	1			1
Finansowe	1		1	
Ubezpieczeniowe	3	1	2	
Systemy argentyńskie	5		5	
Telekomunikacyjne	15	13	2	

(operatorzy ,TV kablowa),				
Dostawa energii (prąd ,gaz, ciepło , woda),	5	2	3	
Motoryzacyjne (serwis)	8	4	4	
Turystyczne i hotelarskie	1	1		
Pralnicze	1	1		
Remontowo – budowlane	11	4	7	
Inne jakie?(tapicerski, kamieniarskie, krawieckie, komputerowe)	8	6	2	
II. Umowy sprzedaży ogółem w tym:				
Wypożyczenie Wnętrz (AGD, TV, meble),	28	22	6	
Odzież	15	10	5	
Obuwie	101	54	47	
Samochody	5	2	2	1
Inne jakie?(art. zdrowotne części komputerowe, komputery, mat. budowlane, art. jubilerskie, ogrodowe, sportowe, sprzedaż komisowa)	22	20	2	
III. Umowy poza lokałem i na odległość	-			
IV . przekazano wg właściwości	4			

Do najciekawszych spraw należy zaliczyć sprawę dotyczącą niewłaściwie rozpatrzonej reklamacji montażu i wykonania drzwi dębowych, zakupionych w firmie AKO za kwotę 3750 zł. W dniu zakupu drzwi ,konsumentka otrzymała kartę gwarancyjną na 10 lat. Warunkiem 10 letniej gwarancji był montaż drzwi przez firmę AKO. Konsumentka dotrzymała tych warunków. Rzeczne drzwi zostały wykonane na zamówienie z drewna dębowego, jednak po kilku miesiącach zaczęły pękać, rozchodzić się. Konsumentka wielokrotnie telefonicznie zgłaszała firmie reklamację .

W wyniku zgłoszonych reklamacji drzwi zostały przez rzeczoną firmę wymontowane w celu usunięcia istniejących wad. Dostarczone konsumentce drzwi z naprawy pokryto nową powłoką lakierniczą.

Po miesiącu konsumentka ponownie stwierdziła pęknięcia drzwi, ponadto jedno ze skrzydeł było odchylone od pionu. Pracownicy firmy AKO zapewniali konsumentkę, że drzwi po pewnym czasie powrócą do pierwotnego kształtu, dokonywali kilkakrotnie ich regulacji. Mimo dokonanej regulacji nadal postępowała ich deformacja. Konsumentka wielokrotnie wzywała firmę AKO do usunięcia wad drzwi. Rzeczona firma nie reagowała na wezwania konsumentki oraz Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Ze względu na brak reakcji ze strony firmy AKO przygotowany został i wniesiony pozew do sądu. Obecnie toczy się postępowanie w tej sprawie przed Sądem Rejonowym w Nysie.

Jedną z ciekawszych spraw w 2004r. była sprawa odmowy naprawy gwarancyjnej układu wtryskowego silnika wysokopreżnego, gdzie wartości naprawy wyceniono na kwotę 11000 zł. Gwarant odmówił naprawy gwarancyjnej układu wtryskowego samochodu ponieważ twierdził, że to jakość paliwa jest przyczyną jego awarii. Pobrane próbki paliwa nie potwierdziły jednak tego faktu. Wobec tego, że firma która sprzedawała samochód nie chciała dokonać naprawy gwarancyjnej układu wtryskowego przygotowany został przez rzecznika, a następnie wniesiony pozew do Sądu Rejonowego w tej sprawie. Obecnie toczy się postępowanie w tej sprawie.

Do ciekawszych spraw należy zaliczyć także sprawę dotyczącą waloryzacji uposażenia z polisy ubezpieczenia zaopatrzenia dzieci.

W tej sprawie przygotowałem pozew do Sądu Rejonowego w Nysie, gdzie strona pozwana był powszechny Państwowy Zakład Ubezpieczeń Życie S.A. W pozwie wnosiłem o wydanie orzeczenia dokonującego waloryzacji uposażenia z polisy ubezpieczenia zaopatrzenia dzieci w wysokości 78.500 zł, oraz zasądzenia od strony pozwanej kosztów postępowania sądowego. Konsument w dniu 1.12.1984r zawarł z Państwowym Zakładem Ubezpieczeń polisę ubezpieczeniową zaopatrzenia dzieci z sumą uposażenia 78.500 zł. Konsument został poinformowany pismem PZU, że z tytułu polisy zostanie mu wypłacone świadczenie w wysokości 540 zł. Konsument nie zgodził się z wysokością świadczenia zaproponowaną przez PZU i zwrócił się z prośbą o wypłacenie realnej sumy ubezpieczenia z polisy posagowej. W odpowiedzi PZU w drodze wyjątku zaproponowało podwyższenie świadczenia z 540 zł do 1600zł. W uzasadnieniu pozwu podnosiłem fakt, że kwota zaproponowana przez PZU nie odpowiada równowartości sumy na jaką zawierano umowę ubezpieczenia. Powództwo niniejsze oparłem na przepisie art.358³ §3 KC, albowiem na przestrzeni 19 lat zaszła istotna zmiana siły nabywczej pieniądza, usprawiedliwiająca roszczenie pozwu. Żadaną kwotę wyliczyłem w wyniku porównania przeciętnego wynagrodzenia w roku 1984 i IV kwartału 2003 r. Wartość polisy stanowiła 4,66 raza przeciętnego wynagrodzenia w 1984 r. Taką wartość polisa powinna mieć w dniu wymagalności. Obliczona kwota wyniosła 10.078 zł. Jednak biorąc pod uwagę interes pozwanego i fakt, iż PZU nie może ponosić pełnej odpowiedzialności za skutki inflacji i transformacji ekonomicznej, żądana kwota wyniosła 7000 zł.

Ponadto stwierdziłem, że pozew uważam za uzasadniony wobec niemożności uzyskania świadczenia wprost od pozwanego. Sąd dokonał waloryzacji sądowej, jednak obniżył żadaną pozwem kwotę.

Tabela nr 3

Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów - struktura powództw:

Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcia sądu	Ilość powództw ogółem
Powództwa dotyczące reklamacji gwarancji towarów użytkowych	8 rozstrzygnięto pozytywnie 8 spraw w toku	16
Powództwa dotyczące Niewykonania lub nienależytego wykonania usług	2 sprawy rozstrzygnięte pozytywnie 5 spraw w toku	7
Inne, jakie? Powództwa dotyczące Ubezpieczeń na życie (polisy posagowe)	Sąd dokonał waloryzacji sądowej.	1

W 15 sprawach przygotowałem wnioski o rozpatrzenie spraw przed Stałym Polubownym Sadem Konsumenckim przy WIH w Opolu. Poddanie sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego wymaga zapisu na sąd polubowny. Zapis powinien być sporządzony na piśmie i podpisany przez obie strony sporu. Ponadto w zapisie określa się przedmiot sporu albo stosunek prawny, z którego spór wynikł lub może wynikać. Wyrok sądu polubownego oraz ugoda przed nim zawarta, mają moc prawną na równi z wyrokiem sądu powszechnego lub ugody przed takim sądem zawartej, po stwierdzeniu przez sąd powszechny ich wykonalności.

Tabela nr 4

Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – skargi dotyczące czynów nieuczciwej konkurencji :

Wyszczególnienie	Podmiot, którego dotyczyła skarga	Krótki opis przedmiotu skargi i sposobu jej rozpatrzenia	Ilość skarg ogółem
Ilość skarg i zapytań ogółem			
Ilość skarg dotyczących nieuczciwej konkurencji, w tym dotyczących :	-	-	-
a) złego oznakowania towarów			
b) reklamy, w tym:	-	-	-
- sprzecznej z dobrymi obyczajami	-	-	-
- wprowadzającej w błąd	Centrum Edukacji Europejskiej w Świętochłowicach	Konsumentka zawarła umowę z rzeczona firmą na kurs szkoleniowy „Victoria”. Przedmiotem kursu miała być przedsiębiorczość w szerokim tego słowa	1

		rozumieniu. Jednak treść umowy nie koresponduje z treściami reklamowymi prezentowanymi przez przedstawicieli firmy, a sprowadza się w zasadzie do akwizycji. Konsumentka przy zawieraniu umowy nie miała możliwości zapoznania się z jej treścią. Jednocześnie podpisała drugą umowę, tym razem kredytową na sfinansowanie kursu „Viktoria”. W związku z takim stanem faktycznym sprawy konsumentka złożyła na podstawie art. 84 KC oświadczenie o uchyleniu się od skutków prawnych zawartych umów ponieważ działała pod wpływem błędu. Obecnie spawa jest w toku.	
reklamy porównawczej	-	-	-
uciążliwej reklamy	-	-	-
c) Innych czynów	-	-	-

Tabela nr 5

Ustawa o ogólnym bezpieczeństwie produktów

Nazwa i opis produktu, którego dotyczyła skarga	Miejsce wytworzenia produktu	Podmiot (producent, sprzedawca), którego dotyczyła skarga	Miejsce, gdzie produkt został zakupiony	Krótki opis skargi i sposobu jej załatwienia
-	-	-	-	-

Tabela nr 6

Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny – umowy zawierane na odległość oraz umowy zawierane poza siedzibą przedsiębiorcy

Określenie podmiotu, którego dotyczy skarga	Treść skargi – opis i charakter naruszenia praw konsumenta	Sposób załatwienia skargi
Centrum Edukacji Europejskiej w Świętochłowicach	zakup kursu „Victoria” konsumentka - przy zawieraniu umowy nie została poinformowana o prawie odstąpienia od niej bez podania przyczyny w terminie 10 dni - nie otrzymała oświadczenia o odstąpieniu w dniu zawierania umowy	Sprawa w toku

II. Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej oraz z organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów.

W oparciu o przepisy rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 5 marca 2002r. w sprawie sposobu współdziałania organów Inspekcji Handlowej z powiatowym (miejskim) rzecznikiem konsumentów, organami administracji rządowej i samorządowej, organami kontroli oraz organizacjami pozarządowymi reprezentującymi interesy konsumentów (Dz. U. NR 24, poz. 243), Powiatowy Rzecznik Konsumentów współdziałał z Inspekcją Handlową. W 23 sprawach uzyskał opinię rzeczoznawcy WIIH w Opolu w sprawach dotyczących jakości towarów (obuwia i odzieży).

III. Wnioski końcowe

W niektórych przypadkach Rzecznik nie mógł interweniować na rzecz konsumentów z uwagi na:

- przekroczenie terminu gwarancji,
- bagatelizowania potrzeby zawarcia umów na piśmie,

Konsumenci popełniają następujące błędy:

- nie żądają potwierdzenia na piśmie istotnych warunków umowy powyżej 2 tys. zł.
- nie czytają umów,
- przed zakupem nie czytają warunków gwarancji,
- nie zapoznają się z dołączonymi do produktów instrukcjami
- nie zachowują rachunków zakupu towarów,
- nie porównują cen, towarów w różnych punktach sprzedaży
- nie dochowują należytej staranności przy doborze odpowiedniej firmy lub fachowca przy zlecaniu większych prac na przykład budowa domu, położenie tynku mineralnego,
- płacą całe wynagrodzenie przed wykonaniem zleconych prac,
- nie sprawdzają jaka jest opinia o jakości danego produktu,
- przy umowach o kredyt nie zwracają uwagi na koszt kredytu i wysokość oprocentowania,
- zawierają pochopnie umowy w systemie argentyńskim,

Na podstawie różnorodności oraz dużej ilości spraw zgłoszonych Rzecznikowi, można stwierdzić, iż z roku na rok rośnie świadomość konsumentów powiatu nyskiego odnośnie ich praw.

prilist 4.04.2005

A stylized handwritten signature, possibly reading 'A' or 'H', consisting of a single continuous line.