Uchwała Nr XIII/115/08
Rady Powiatu w Nysie
z dnia 31 stycznia 2008 r.

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nysie za 2007r.

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów ( Dz. U. Nr 50, poz. 331, zm. Dz. U . Nr 99, poz. 660 zm. Dz. U. Nr 171,poz.1206 ) oraz art. 12 pkt. 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592, zm.: z 2002r. Dz. U. Nr 23, poz. 220. Nr 62, poz. 558, Nr 113, poz. 984, Nr 200, poz. 1688, Nr 214, poz. 1806, zm.: z 2003r . Dz. U. Nr 162, poz. 1568, zm.: z 2004r. Nr 102, poz.1055, zm.: Dz. U. z 2004r. Nr 214 poz. 1806 ), Rada Powiatu w Nysie uchwala co następuje:

§ 1

Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nysie za rok 2007 r., które stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

PRZEWODNICZĄCY
Rady Powiatu w Nysie
mgr Mirosław Aranowicz

*Załącznik do uchwały Rady Powiatu w Nysie*

# *SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W NYSIE ZA ROK 2007*

## *I. Wstęp i uwagi dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów.*

Powiatowy Rzecznik Konsumentów jest organem samorządu powiatowego o kompetencjach określonych przepisami prawa (administracyjnego, cywilnego, cywilnego procesowego).Powiatowy Rzecznik powołany jest do ochrony praw konsumentów – wykonuje zadania samorządu terytorialnego w tym zakresie .

Dwie główne kompetencje Rzecznika w postępowaniu cywilnym określa art. $63^3$ kpc:

1. wytaczanie powództwa na rzecz obywateli w sprawach o ochronę interesów konsumentów ( wytaczając powództwo rzecznik staje się stroną powodową w procesie – przysługują mu prawa i obowiązki procesowe strony powodowej ).
2. wstąpienie do postępowania w każdym jego stadium – za zgodą powoda ,

Rzecznik Konsumentów może uczestniczyć w postępowaniu odrębnym ( gospodarczym ). Jest uprawniony do wytaczania powództwa o uznanie wzorca umownego za niedozwolony art.$479^{38}$ kpc .

Ponadto rzecznik jest zobowiązany do zapewnienia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i interesów konsumentów. Rzecznik zobowiązany jest do występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów oraz współdziałania z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.

Rzecznik konsumentów w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. – Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (Dz. U. Nr 106, poz. 1148, ze zm.).

Przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów jest obowiązany udzielić wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika.

## *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 2007 roku konsumenci zgłaszali się z następującymi problemami :

- odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową ,
- przekroczenia terminu ustosunkowania się do żądania konsumenta,
- przedłużających się napraw gwarancyjnych oraz krótkim czasem trwania gwarancji,
- umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa,
- umów zawieranych na odległość,
- umów o kredyt konsumencki,
- umów o dzieło,
- umów zlecenia,
- usług turystycznych,
- umów zawieranych bez zgody małżonka,

b) w 2007r. udzieliłem łącznie ( telefonicznie, bezpośrednio i na wniosek pisemny) – 431 (tabela nr 1,2 )porad prawnych w zakresie interpretacji przepisów prawa konsumenckiego.

W 2007r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nysie wpłynęło na piśmie 220 spraw ( 2 sprawy przekazałem według właściwości ).

W 30 sprawach przygotowałem wnioski o rozpatrzenie spraw przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy WIIH w Opolu. Poniżej przedstawiam jak zakończyły się postępowania przed SPSK :

w 10 sprawach pozwani nie wyrazili zgody na zapis na SPSK ,
w 8 sprawach zawarto ugodę przedsądową ,
w 2 sprawach zawarto ugodę przed SPSK ,
w 3 sprawach Sąd uznał roszczenia powoda ,
w 2 sprawach pozwany nie odpowiedział na wezwanie Sadu na zapis w terminie 7dni,
w 1 sprawie oddalono powództwo ,
w 4 sprawach toczy się postępowanie .

Poddanie sporu pod rozstrzygniecie 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 wyniknąć .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 .

W 3 sprawach przygotowałem konsumentom pozwy do Sądu Rejonowego w Nysie( w tym w jednej sprawie wstąpiłem do procesu za zgodą powoda) oraz w jednej sprawie do Sądu Rejonowego we Wrocławiu dla Wrocławia-Krzyków ( zestawienie tabela nr 3 ) .

Do najciekawszych spraw należy zaliczyć sprawę dotyczącą nienależytego wykonania zobowiązania.

**Stan faktyczny sprawy :**

Konsumenci zawarli z biurem podróżny umowę w której przedmiotem była impreza organizowana przez biuro podróży „Bułgaria Słoneczny Brzeg" zakwaterowanie zgodnie z umową miało być w hotelu****, za imprezę konsumenci zapłacili 4656 zł. Po przylocie na miejsce okazało się że konsumenci zostali zakwaterowani w hotelu **** znajdującym się 2 km od hotelu określonego w umowie. Konsumenci dowiedzieli się od rezydentki firmy organizującej imprezę, że nie mogą być zakwaterowani w hotelu przewidzianym w umowie, ponieważ jest przepełniony, rezydentka nie potrafiła uzasadnić dlaczego firma nie wywiązała się z umowy. W związku z takim stanem rzeczy konsumenci złożyli reklamację do biura podróży. Powyższa reklamacja została rozpatrzona negatywnie.

**Stan prawny sprawy**

***Podstawowym aktem prawnym regulującym usługi turystyczne jest ustawa o usługach turystycznych . Ustawa ta jest implementacją dyrektywy 90/314 EWG z dnia 13 czerwca 1990 . w sprawie zorganizowania podróży ,wakacji i wycieczek .***

Zgodnie z art. 11a ust. organizator turystki odpowiada za należyte wykonanie zobowiązania chyba, że nienależyte wykonanie zobowiązania spowodowane było jedną z okoliczności określonych w tym artykule. W omawianym przypadku mamy do czynienia z rozbieżnością w realizacji konkretnego zobowiązana w stosunku do zawartej umowy tj. inna lokalizacja hotelu niż ta określona w umowie.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wezwał firmę organizującą wyjazd do udzielenia odpowiedzi na temat organizacji imprezy oraz sposobu rozpatrzenia reklamacji składanej

przez konsumentów. Wezwana firma ustosunkowała się negatywnie do roszczeń konsumentów. W związku z takim stanem rzeczy Powiatowy Rzecznik Konsumentów przygotował wniosek o Rozpatrzenie Sprawy przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim działającym przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej – żądając odszkodowania z tytułu nienależytego wywiązania się z umowy. Po skierowaniu wniosku do Sądu Polubownego firma zaproponowała konsumentom wypłatę odszkodowania. Konsumenci zgodzili się na polubowne rozpatrzenie sprawy.

## III. 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. z 2004r . Nr 24,poz. 243), Powiatowy Rzecznik Konsumentów współdziałał z Inspekcją Handlową . W 57 sprawach uzyskał opinię rzeczoznawcy WIIH w Opolu w sprawach dotyczących jakości towarów ( obuwia ).

## IV. Wnioski końcowe

Większość skarg, kierowanych w 2007r. do Rzecznika Konsumentów dotyczyło umów sprzedaży. Umowy te są najpowszechniej zawieranymi w obrocie konsumenckim. Środki ochrony interesu kupującego zostały zawarte w ustawie z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego. Ustawodawca wprowadził instytucje odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru z umową . Instytucja ta w obrocie konsumenckim zastąpiła rękojmię za wady rzeczy z kodeksu cywilnego . Jest to główny środek prawny chroniący interes słabszej ekonomicznie strony ( konsumenta ).

W 2007 roku dało się zauważyć ,że coraz więcej mieszkańców naszego powiatu zawiera umowy, których przedmiotem są usługi turystyczne . Konsumenci składali skargi na niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług turystycznych . Skarżyli się między innymi na :

- inną lokalizację hotelu niż ta która została określona w umowie ,
- niski standard hoteli
- brak wyposażenia hoteli ,o którym zapewniał organizator imprezy turystycznej ,
- złe wyżywienie ,

Ponadto udzieliłem wielu porad prawnych dot. zwierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa i umów na odległość . Przygotowywałem konsumentom oświadczenia o odstąpieniu o tych umów .Jednocześnie stwierdziłem podczas rozmów z konsumentami ,że przedsiębiorcy prowadzący działalność gospodarczą w tym zakresie bardzo często naruszają postanowienia ustawy z dnia 2 marca 2002r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzona przez produkt niebezpieczny ( DZ. U Nr 22, poz. 271 ) w szczególności :

- wprowadzają w błąd co do właściwości towaru,
- przekonują konsumentów ,że od tak zawartej umowy nie mogą odstąpić ,
- nie zamieszczają w umowach informacji o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni ,

- nie zwracają pobranych zaliczek mimo odstąpienia przez konsumenta od umowy .

Podsumowując należy stwierdzić ,że wzrasta świadomość prawna konsumentów ,coraz więcej osób potrafi samodzielnie dochodzić swoich praw .

POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW
mgr Daniel Zimoch

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

| Przedmiot sprawy | Rodzaj udzielonej porady | | | Ogółem |
|---|---|---|---|---|
| | telefoniczna | osobista | pisemna | |
| **I. Usługi, w tym:** | **50** | **38** | | **88** |
| bankowe | 4 | 2 | - | 6 |
| ubezpieczeniowe | 3 | 1 | - | 4 |
| systemy argentyńskie | - | - | - | - |
| inne finansowe | - | - | - | - |
| telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa) | 14 | 12 | | 26 |
| dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda) | - | - | - | - |
| informatyczne | 3 | 2 | - | 5 |
| motoryzacyjne (serwis) | 2 | 5 | - | 7 |
| turystyczne i hotelarskie | 2 | 3 | - | 5 |
| pralnicze | 3 | 3 | - | 6 |
| remontowo - budowlane | 4 | 2 | - | 6 |
| pocztowe | 3 | 1 | - | 4 |
| medyczne | - | - | - | - |
| dentystyczne | - | - | - | - |
| edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne) | 2 | 2 | - | 4 |
| komunikacyjne | - | - | - | - |
| transportowe | 3 | 2 | - | 5 |
| kamieniarskie | 4 | 2 | - | 6 |
| fotograficzne | - | - | - | - |
| krawieckie | 1 | 1 | - | 2 |
| lokalowe | - | - | - | - |
| Inne | 2 | - | - | 2 |
| **II. Umowy sprzedaży, w tym:** | **66** | **41** | **-** | **107** |
| wyposażenie wnętrz | 4 | 2 | - | 6 |
| sprzęt RTV i AGD | 12 | 9 | - | 21 |
| sprzęt komputerowy | 7 | 4 | - | 11 |
| odzież | 10 | 2 | - | 12 |
| obuwie | 20 | 14 | - | 34 |
| samochody i akcesoria | 3 | 2 | - | 5 |
| nieruchomości | - | - | - | - |
| materiały budowlane | 2 | 3 | - | 5 |
| kosmetyki | - | - | - | - |
| sprzęt sportowy | 1 | 1 | - | 2 |
| sprzęt rehabilitacyjny | - | - | - | - |
| art. spożywcze | - | 2 | - | 2 |
| biżuteria | - | - | - | - |
| zabawki | 1 | - | - | 1 |
| zwierzęta | - | - | - | - |
| płyty CD, DVD | - | - | - | - |
| telefony komórkowe | 6 | 2 | - | 8 |
| Inne | - | - | - | - |
| **III. Umowy poza lokalem i na odległość** | **10** | **6** | **-** | **16** |

**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:** | 48 | 27 | 15 | 6 |
| bankowe | 4 | 1 | 3 | - |
| ubezpieczeniowe | - | - | - | - |
| systemy argentyńskie | 1 | - | 1 | - |
| inne finansowe | | | | |
| telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa) | 5 | 1 | 4 | - |
| dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda) | - | - | - | - |
| informatyczne | - | - | - | - |
| motoryzacyjne (serwis) | 5 | 3 | 1 | 1 |
| turystyczne i hotelarskie | 2 | 1 | - | 1 |
| pralnicze | 4 | - | - | 4** |
| remontowo - budowlane | 20 | 14 | 6 | - |
| pocztowe | - | - | - | - |
| medyczne | - | - | - | - |
| dentystyczne | | | | |
| edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne) | 1 | 1 | - | - |
| komunikacyjne | 1 | 1 | - | - |
| transportowe | 2 | 2 | - | |
| kamieniarskie | - | - | - | - |
| fotograficzne | - | - | - | - |
| krawieckie | 1 | 1 | - | - |
| lokalowe | - | - | - | - |
| Inne | 2 | 2 | - | - |
| **II. Umowy sprzedaży, w tym:** | 171 | 100 | 54 | 17 |
| wyposażenie wnętrz | 6 | 3 | 2 | 1 |
| sprzęt RTV i AGD | 24 | 17 | 6 | 1 |
| sprzęt komputerowy | 8 | 6 | 1 | 1 |
| odzież | 5 | 3 | 1 | 1 |
| obuwie | 77 | 42 | 29* | 6 |
| samochody i akcesoria | 5 | 3 | 1 | 1 |
| nieruchomości | - | - | - | - |
| materiały budowlane | 20 | 11 | 6 | 3 |
| kosmetyki | - | - | - | - |
| sprzęt sportowy | 1 | 1 | - | - |
| sprzęt rehabilitacyjny | 1 | 1 | - | - |
| art. spożywcze | - | - | - | - |
| biżuteria | - | - | - | - |
| zabawki | - | - | - | - |
| zwierzęta | - | - | - | - |
| płyty CD, DVD | - | - | - | - |
| telefony komórkowe | 17 | 10 | 7 | - |
| Inne | 7 | 3 | 1 | 3 |
| **III. Umowy poza lokalem i na odległość** | 1 | 1 | - | - |

* w przypadku skarg dotyczących jakości obuwia przesyłam obuwie do oględzin przez rzeczoznawcę ds. jakości obuwia przy WIIH w Opolu. W 29 przypadkach po oględzinach przez rzeczoznawcę okazało się że, obuwie jest nadmiernie zużyte, uszkodzone mechanicznie, niedopasowane do wielkości stopy, w tych przypadkach interwencja rzecznika była niemożliwa.

** sprawy skierowano do Stałego Sądu Polubownego w Opolu.

**Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.**

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