

**Uchwała Nr XX/22/04
Rady Powiatu w Staszowie
z dnia 23 kwietnia 2004 roku**

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania Powiatowego Rzecznika
Konsumentów w Staszowie

Na podstawie art.12 pkt.11 z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2001r. Nr 142, poz. 1592 z późniejszymi zmianami) oraz art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.Nr 122, poz. 1319 z późniejszymi zmianami)

Rada Powiatu uchwała co następuje

§ 1

Zatwierdza sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Staszowie za 2003 rok.

Sprawozdanie stanowi załącznik do niniejszej uchwały

§ 2

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

PRZEWODNICZĄCY
RADY

Włodzimierz Włóczyński

SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W STASZOWIE ZA 2003 ROK

**Tabela nr 1 : Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego
i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów –
struktura udzielanych porad:**

Wyszczególnienie	ogółem
I. Usługi ogółem, w tym :	
motoryzacyjne	1
ubezpieczeniowe	2
systemy argentyńskie	8
telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa, TV cyfrowa)	8
dostawa energii (prąd, gaz, ciepło, woda)	3
pralnicze	2
remontowo budowlane	3
inne	
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	
wyposażenie wnętrz (meble)	6
sprzęt AGD, RTV	13
piece CO	3
obuwie	7
komputery, akcesoria komputerowe	1
motoryzacyjne, paliwo	4
okna i drzwi	7
materiały budowlane	5
broń	1
telefony komórkowe	1
inne	4
III. Umowy poza lokalem i na odległość	
ogółem :	79
IV. Bezpłatne poradnictwo i informacje dotyczące praw konsumentów i przedsiębiorców (ogólnie)	88

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
Usługi ogółem, w tym:				
bankowe				
finansowe				
ubezpieczeniowe				
systemy argentyńskie	3	2	1	
telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa, TV cyfrowa)	4	2		2
dostawa energii				
motoryzacyjne				
turystyczne i hotelarskie				
pralnicze	1			1
remontowo - budowlane				
inne				
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym :				
meble	2	2		
sprzęt AGD	3	2		1
obuwie	3	2	1	
akumulator	1	1		
aparat słuchowy	1	1		
rośliny doniczkowe	1		1	
III. Umowy poza lokalem i na odległość				

Tabela nr 3

Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów – struktura powództw

Wyszczególnienie	Określenie podmiotu przeciwko, któremu wniesiono powództwo	Treść skargi, która stała się podstawą powództwa oraz treść pozwu	Rozstrzygnięcie sądu	Ilość powództw ogółem
Powództwa dotyczące reklamacji i gwarancji towarów użytkowych oraz niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową				
Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usługi				
Inne: wstąpienie Rzecznika do toczącego się postępowania	Wyższa Szkoła Umiejętności	powództwo o zapłatę nienależnego czesnego	w I instancji sąd zasądził na korzyść konsumenta - sprawa w toku	1

PRZEWODNICZĄCY
RUBRY
Włodzimierz Bięga

Część opisowa do Sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Staszowie za 2003 rok

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów

Zgodnie z art. 35 ust.3 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.Nr 122, poz. 1319 z późn. zm.) Rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany Radzie Powiatu.

Rzecznik konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada Radzie do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

Wypełniając ustawowy obowiązek pragnę przedstawić Wysokiej Radzie Sprawozdanie z działalności za 2003 rok.

II Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego o informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Struktura udzielanych porad w 2003 roku – tabela nr 1 sprawozdania

W związku z wejściem w życie ustawy z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego wprowadzone zostały całkiem nowe regulacje odnoszące się do praw konsumentów a jednocześnie obowiązywały również stare przepisy dotyczące rękojmi za wady dla tych konsumentów którzy nabyli towary do końca 31 grudnia 2002 roku.

Jak się okazało w praktyce nie był to tylko dla mnie trudny rok. Konsumentom nie mogli zrozumieć dlaczego raz mówi się o wadzie towaru, a innym razem o niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.

Nie lada kłopoty mieli też sprzedawcy, gdyż musieli jednocześnie wykonywać dyspozycje dwóch różnych aktów prawnych, musieli przeszkolić pracowników i dostosować procedury „reklamacyjne” do obowiązujących przepisów.

Ten nowy rok 2004 nie będzie chyba wcale lepszy bo długo będziemy musieli uczyć się zanim wszyscy przyzwyczaimy się do nowych pojęć, nowych instytucji.

Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego implementuje na grunt polskiego porządku prawnego dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady nr 1999/44 z dnia 25 maja 1999 r. w sprawie określonych aspektów sprzedaży i gwarancji na dobra konsumpcyjne, którą w doktrynie uważa się za „kamień węgielny” dla

europiejskiej części szczegółowej prawa zobowiązań, a także jako przyczynę dla europejskiego prawa kontraktów jako część jednolitego europejskiego kodeksu cywilnego

Ustawa o sprzedaży konsumenckiej stanowi element „systemu” prawa ochrony konsumenta, wprowadzając tym samym zróżnicowanie regulacji w zakresie odpowiedzialności sprzedawcy, której podstawę stanowi przesłanka niezgodności towaru z umową sprzedaży konsumenckiej w miejsce tradycyjnej (obowiązującej na gruncie Kodeksu cywilnego) rękojmi za wady rzeczy, a ponadto instytucję tzw. gwarancji komercyjnej.

Zarówno konsumenci jak i sprzedawcy przyzwyczaili się moim zdaniem do tego, że jest w powiecie ktoś taki do kogo mogą się zwrócić po poradę, po pomoc, kto pomoże załatwić sprawę (dotyczącą oczywiście ochrony interesów konsumentów), napisać pismo czy też jeśli okaże się to niezbędne dla ochrony praw konsumenta będzie go reprezentował w sądzie.

Sprawy z jakimi zwracają się konsumenci to już najczęściej nie buty ale drogie meble, sprzęt AGD i RTV, sprzęt komputerowy. W tym roku jak i w latach ubiegłych dużo skarg to skargi osób oszukanych przez firmy działające w systemie argentyńskim.

III

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów - Tabela Nr 2 stanowiąca załącznik do sprawozdania

Sprawy z którymi zwracają się konsumenci nie zawsze wymagają mojej interwencji. Najczęściej wystarczy udzielenie porady jak konsument ma się zachować i jakie przysługują mu prawa.

Wiele skomplikowanych spraw wymaga poświęcenia dużej ilości czasu, konsultacji z organizacjami konsumenckimi, które mają większe doświadczenie czy Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Pomocy też nigdy nie odmawiają Panie z Zespołu Radców Prawnych.

Bardzo dobre wyniki w zakresie polubownego załatwiania spraw przynosi profesjonalna mediacja przeprowadzona przez wyspecjalizowanych w tej dziedzinie pracowników Inspekcji Handlowej w Kielcach.

W 2003 roku przystąpiłam do jednego wytoczonego przez konsumenta powództwa. Wyrok sądu I instancji jest korzystny dla konsumenta, jednakże pozwany złożył apelację i sprawa na dzień pisania niniejszego sprawozdania nie jest rozstrzygnięta.

W ramach samokształcenia i podnoszenia kwalifikacji uczestniczyłam w szkoleniach i seminariach organizowanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.