

Zarządzenie Nr 17/10
Starosty Sławieńskiego
z dnia 26 marca 2010 r.

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Sławnie z działalności w 2009 r.

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) zarządzam, co następuje

- § 1. Zatwierdzam sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Sławnie z działalności w 2009 r., o brzmieniu jak w załączniku do zarządzenia.
- § 2. Wykonanie zarządzenia powierza się Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów w Sławnie.
- § 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 26 marca 2010 r.

SPRAWOZDANIE **Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Sławnie** **z działalności w 2009 r.**

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W SŁAWNIE

1. Formalno-prawne usytuowanie rzecznika konsumentów

Ochronie praw konsumentów został poświęcony art. 76 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej, nakładający na władze publiczne obowiązek ochrony konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi.

Na mocy ustawy o samorządzie powiatowym, do zadań własnych powiatu należy ochrona praw konsumentów.

Zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy rzecznik konsumentów.

Zadania rzecznika konsumentów określają w szczególności następujące akty prawne:

- 1) ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,
- 2) ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej,
- 3) kodeks postępowania cywilnego.

Usytuowanie prawne rzecznika konsumentów w Powiecie Sławieńskim określają postanowienia § 26 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Sławnie.

Do podstawowych zadań rzecznika konsumentów należy:

- 1) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 2) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- 3) możliwość wytaczania powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowania, za ich zgodą, do toczącego się postępowania,
- 4) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, inspektoratami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.

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

2. Struktura biura Rzecznika

Powiatowy rzecznik konsumentów był w 2009 r. zatrudniony w Starostwie Powiatowym w Sławnie na 1/2 etatu. Rzecznik posiada wykształcenie wyższe prawnicze i wykonuje obowiązki jednoosobowo.

II. REALIZACJA ZADAŃ WYNIKAJĄCYCH Z USTAWY O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

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

A) Ogólna charakterystyka problemów z jakimi zgłaszali się konsumenci

Ogółem w 2009 r. rzecznik konsumentów udzielił 658 informacji w zakresie ochrony interesów konsumentów. W 86 sprawach konieczne było wystosowanie wystąpień do przedsiębiorców w celu ochrony naruszonych praw i interesów konsumentów.

Zakres spraw, z jakimi w 2009 r. zgłaszali się do rzecznika konsumenci był bardzo szeroki. Zgłaszały się przede wszystkim te osoby, które znalazły się w sytuacji spornej z przedsiębiorcą.

Porady udzielane konsumentom najczęściej dotyczyły:

- możliwości skutecznego egzekwowania praw konsumentów w związku z umową sprzedaży towarów,
- terminów, sposobów oraz form składania i rozpatrywania reklamacji,

- niewykonania lub nienależytego wykonania usług,
- interpretacji postanowień różnego rodzaju umów.

Duża liczba pytań kierowanych do rzecznika dotyczyła skutków niedotrzymania postanowień umownych. Znaczna liczba konsumentów wymaga pomocy w całym postępowaniu reklamacyjnym.

B) Charakter udzielonej pomocy prawnej

Podstawowymi formami działania rzecznika konsumentów są, w zależności od konkretnej sprawy, udzielenie konsumentowi informacji czy też bezpłatnej porady, ewentualnie wszczęcie interwencji lub postępowania wyjaśniającego, którego celem jest wyegzekwowanie środkami pozasądowymi obowiązków sprzedawcy lub usługodawcy.

Rzecznik konsumentów udzielał interesantom pomocy prawnej bezpośrednio w biurze, bądź też udzielając porad telefonicznych, lub informacji drogą poczty elektronicznej. W tym zakresie Rzecznik służył pomocą nie tylko w zakresie informacji, ale również przy redagowaniu pism, począwszy od napisania zgłoszenia dotyczącego niezgodności towaru z umową, poprzez procedurę reklamacyjną, aż do postępowania sądowego.

C) Struktura udzielonych informacji

Ogółem w 2009 r. Rzecznik konsumentów udzielił 658 informacji w sprawach konsumenckich. Najczęściej udzielane informacje dotyczyły:

- umów sprzedaży: obuwia (110 informacji), sprzętu AGD i RTV (42 informacje),
- usług związanych z udzielaniem kredytu konsumenckiego (74 informacje), usług telekomunikacyjnych (73 informacje).

Szczegółowa struktura udzielonych informacji została przedstawiona w tabeli nr 1, stanowiącej załącznik do sprawozdania.

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

A) Ogólna charakterystyka tematów interwencji, z jakimi rzecznik występował do przedsiębiorców

Podstawowym instrumentem prawnym wykorzystywanym w wykonywaniu ustawowych zadań przez rzecznika konsumentów były wystąpienia do przedsiębiorców podejmowane za skutek wnoszonych przez konsumentów wniosków dotyczących naruszeń praw konsumentów.

Rzecznik konsumentów występował do przedsiębiorców w sytuacji, gdy wymagała tego ochrona interesów konsumentów. Pomocny w tej sytuacji był przepis art. 37 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zgodnie z którym przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Przedmiotem wystąpień było przede wszystkim niewłaściwe rozpatrywanie przez sprzedawców zgłaszanych reklamacji oraz nierzetelność wykonania usług.

B) Charakter prawny wystąpień

Wystąpienia do przedsiębiorców miały charakter wezwań do spełnienia żądań konsumentów w sytuacji, gdy były one uzasadnione w oparciu o obowiązujące przepisy. W swoich wystąpieniach rzecznik konsumentów wzywał przedsiębiorców do wykonania ciężących na nich obowiązków lub zaniechania niedozwolonych zachowań. W wystąpieniach Rzecznik opisuje stan faktyczny przedstawiony przez konsumenta i wynikający z posiadanych dokumentów, podaje podstawę prawną roszczeń i wzywa do polubownego zakończenia sprawy.

W sytuacji, gdy konieczne było wyjaśnienie okoliczności sprawy Rzecznik zwracał się do przedsiębiorców z wnioskiem o udzielenie informacji.

C) Przedmiotowa struktura wystąpień kierowanych do przedsiębiorców

Ogółem w 2009 r. Rzecznik konsumentów występował do przedsiębiorców w 86 sprawach.

Wystąpienia dotyczyły najczęściej:

- umów sprzedaży obuwia (16 spraw),
- umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość (10 spraw),
- materiałów budowlanych (9 spraw),
- usług telekomunikacyjnych (9 spraw),
- usług ubezpieczeniowych (6 spraw),
- usług związanych z udzielaniem kredytów konsumenckich (4 sprawy).

Szczegółowa struktura wystąpień do przedsiębiorców została przedstawiona w tabeli nr 2, stanowiącej załącznik do sprawozdania.

D) Opis spraw z tej kategorii

Usługi:

- a) usługi bankowe (inne niż kredyt konsumencki)

Rzecznik konsumentów skierował wystąpienia do banków w trzech sprawach związanych z usługami bankowymi, innymi niż kredyt konsumencki. Wszystkie sprawy zostały zakończone pozytywnie. Dwie sprawy dotyczyły nieprawidłowości w rozliczeniu środków znajdujących się na rachunkach bankowych. W wyniku wystąpień rzecznika banki dokonały prawidłowego rozliczenia, przy czym w jednej ze spraw nastąpił zwrot nadpłaty. W trzeciej sprawie bank udostępnił dokumenty żądane przez posiadacza rachunku.
- b) kredyt konsumencki
Rzecznik konsumentów skierował wystąpienia do przedsiębiorców w czterech sprawach związanych z kredytem konsumenckim. Dwie sprawy zostały zakończone pozytywnie, jedna – negatywnie, jedna jest w toku. W wyniku wystąpienia rzecznika w jednej ze spraw zakończonych pozytywnie bank uznał skuteczność odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki i dokonał zwrotu pieniędzy, w drugiej sprawie zakończonej pozytywnie bank wyraził zgodę na indywidualny harmonogram spłat kredytu. Trzecia sprawa została zakończona negatywnie, wobec niemożności jej polubownego załatwienia. Czwarta sprawa, związana z odstąpieniem od umowy o kredyt konsumencki jest w toku.
- c) usługi ubezpieczeniowe
Rzecznik konsumentów skierował wystąpienia do przedsiębiorców w sześciu sprawach związanych z usługami ubezpieczeniowymi. Trzy sprawy zostały zakończone pozytywnie, trzy – negatywnie. W wyniku wystąpień rzecznika w sprawach zakończonych pozytywnie zakłady ubezpieczeń dokonały wypłaty świadczeń. Trzy pozostałe sprawy zostały zakończone negatywnie, wobec niemożności ich polubownego załatwienia. Dwie sprawy zakończone negatywnie związane były z problematyką podwójnego ubezpieczenia z tytułu odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu.
- d) usługi telekomunikacyjne (telefon, internet)
Rzecznik konsumentów skierował wystąpienia w dziewięciu sprawach dotyczących świadczenia usług telekomunikacyjnych. Sześć spraw zostało zakończonych pozytywnie, trzy – negatywnie. Cztery sprawy zakończone pozytywnie dotyczyły rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. W wyniku wystąpień rzecznika konsumentów operatorzy odstąpili od naliczania kar umownych z tytułu wcześniejszego rozwiązania umowy. Dwie pozostałe sprawy zakończone pozytywnie związane były z korektą rozliczenia oraz z wypłatą odszkodowania przez operatora. Trzy pozostałe sprawy zostały zakończone negatywnie, wobec niemożności ich polubownego załatwienia.
- e) telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)
Rzecznik konsumentów skierował wystąpienia w dwóch sprawach dotyczących świadczenia usług telewizji satelitarnej. Obydwie sprawy zostały zakończone pozytywnie przez anulowanie opłat bezpodstawnie naliczonych z tytułu wcześniejszego rozwiązania umów.
- f) usługi motoryzacyjne
Rzecznik konsumentów skierował wystąpienia w dwóch sprawach dotyczących świadczenia usług motoryzacyjnych związanych z naprawą samochodów. Obydwie sprawy zostały zakończone pozytywnie, przez wykonanie naprawy samochodów.
- g) usługi turystyczne
Rzecznik konsumentów skierował wystąpienia w jednej sprawie dotyczącej usług turystycznych. Sprawa związana była z obniżeniem ceny z tytułu niewłaściwie świadczonych usług turystycznych. Po złożeniu wyjaśnień przez przedsiębiorcę sprawa została zakończona negatywnie, wobec braku możliwości jej polubownego załatwienia.
- h) usługi edukacyjne
Rzecznik konsumentów skierował wystąpienie w jednej sprawie związanej ze świadczeniem usług edukacyjnych. Sprawa została zakończona pozytywnie przez zwrot pieniędzy z tytułu wcześniejszego rozwiązania umowy przez konsumenta.
- i) usługi transportowe
Rzecznik konsumentów skierował wystąpienie w jednej sprawie dotyczącej usług transportowych. Sprawa jest w toku i dotyczy odszkodowania za uszkodzoną przesyłkę.
- j) usługi windykacyjne

Rzecznik konsumentów skierował wystąpienia w trzech sprawach związanych ze świadczeniem usług windykacyjnych. Jedna sprawa została zakończona pozytywnie przez odstąpienie od czynności windykacyjnych. W drugiej sprawie, po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego wobec bezpodstawności żądań konsumenta, rzecznik odstąpił od dalszego prowadzenia sprawy. Trzecia sprawa jest w toku.

Umowy sprzedaży:

- a) wyposażenie wnętrz
Rzecznik konsumentów skierował wystąpienia w czterech sprawach w tej kategorii. Sprawy dotyczyły wad kompletów mebli i ich elementów. Wszystkie sprawy zostały zakończone pozytywnie dla konsumentów, jedna przez wymianę na nowy komplet, druga przez obniżenie ceny towaru, dwie pozostałe przez wymianę poszczególnych elementów mebli.
- b) sprzęt AGD i RTV
Rzecznik konsumentów skierował wystąpienia w trzech sprawach w tej kategorii. Sprawy związane były z wadami pralek. Wszystkie sprawy zostały zakończone pozytywnie dla konsumentów, w tym jedna przez zwrot pieniędzy za wadliwy towar, natomiast dwie pozostałe przez naprawę towaru.
- c) sprzęt komputerowy
Rzecznik konsumentów skierował wystąpienie w jednej sprawie dotyczącej reklamacji notebooka. Sprawa została zakończona pozytywnie przez naprawę towaru.
- d) odzież
Rzecznik konsumentów skierował wystąpienia w czterech sprawach związanych z reklamacją odzieży. Jedna sprawa została zakończona pozytywnie przez zwrot pieniędzy za wadliwy płaszcz. W dwóch sprawach, po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego wobec bezpodstawności żądań konsumentów, rzecznik odstąpił od dalszego prowadzenia spraw. Czwarta sprawa związana z reklamacją kurtki jest w toku.
- e) obuwiu
Z uwagi na ogólną ilość zgłaszanych spraw rzecznik konsumentów w tej kategorii najczęściej występował do przedsiębiorców – w szesnastu sprawach. Sprawy dotyczyły wadliwości obuwia. W wyniku wystąpień rzecznika trzy sprawy zostały zakończone pozytywnie dla konsumentów. Dziewięć spraw zostało zakończonych negatywnie, cztery pozostałe sprawy są w trakcie załatwiania.
- f) nieruchomości
Rzecznik konsumentów skierował wystąpienie w jednej sprawie dotyczącej sprzedaży nieruchomości. Sprawa jest w toku.
- g) materiały budowlane (w tym okna i drzwi)
Rzecznik konsumentów skierował wystąpienia w dziewięciu sprawach związanych z reklamacją wad materiałów budowlanych. Pięć spraw dotyczyło reklamacji okien i elementów, dwie – reklamacji drzwi, jedna – reklamacji ogrodzenia, jedna – reklamacji spoiny do kafelek. Osiem spraw zostało zakończonych pozytywnie dla konsumentów, jedna sprawa jest w toku.
- h) sprzęt rehabilitacyjny
Rzecznik konsumentów skierował wystąpienie w jednej sprawie dotyczącej materaca rehabilitacyjnego. Sprawa jest w toku.
- i) telefony komórkowe
Rzecznik konsumentów skierował wystąpienie w jednej sprawie związanej z reklamacją wady telefonu. Sprawa została zakończona pozytywnie dla konsumenta, przez wymianę wadliwego aparatu na nowy wolny od wad.
- j) inne
Sprawy dotyczyły reklamacji pił spalinowych, aparatu fotograficznego i motoroweru. Po wystąpieniach rzecznika trzy sprawy zostały zakończone pozytywnie dla konsumentów, dwie przez naprawę towaru, jedna - przez wymianę wadliwego towaru. Jedna sprawa jest w toku.

Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość

Rzecznik konsumentów skierował wystąpienia w dziesięciu sprawach dotyczących umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

W wyniku wystąpień rzecznika siedem spraw z tej kategorii zostało zakończonych pozytywnie dla konsumentów. Jedna sprawa została zakończona negatywnie, dwie pozostałe sprawy są w toku.

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów, wstępowanie do toczących się postępowań oraz przygotowywanie pozwów do samodzielnego wniesienia przez konsumentów.

Rzecznik konsumentów w 2009 r. wniósł pozwy do sądów powszechnych na rzecz konsumentów w dwóch sprawach, które dotyczyły roszczeń z tytułu odstąpienia przez konsumentów od umów sprzedaży konsumenckiej. Obydwie sprawy zostały zakończone pozytywnie dla konsumentów, jedna przez wydanie nakazu zapłaty zasądzającego w całości żadaną przez konsumenta kwotę, druga po przeprowadzeniu postępowania dowodowego, przez wydanie wyroku również zasądzającego w całości żadaną przez konsumenta kwotę.

Poza wytaczaniem powództw na rzecz konsumentów, rzecznik przygotował w jednej sprawie formularz pozwu do samodzielnego wniesienia przez konsumenta.

W dwóch sprawach rzecznik przygotował konsumentom sprzeciwy od nakazów zapłaty, wydanych w postępowaniu upominawczym. Po przeprowadzeniu postępowania sądowego obydwie sprawy zostały zakończone pozytywnie dla konsumentów.

Szczegółową strukturę powództw wytoczonych przez rzecznika konsumentów oraz pozwów przygotowanych przez rzecznika przedstawia tabela nr 3, stanowiąca załącznik do sprawozdania.

4. Współdziałanie z instytucjami i organizacjami konsumenckimi

Rzecznik konsumentów współpracował z oddziałem Inspekcji Handlowej w Koszalinie w zakresie wymiany informacji o praktykach rynkowych naruszających prawa konsumentów oraz polubownego sądownictwa konsumenckiego. Rzecznik kontaktował się telefonicznie w celu wyjaśnienia wątpliwości, bądź ustalenia wspólnej interpretacji przepisów prawnych.

Rzecznik współpracował ze Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich z siedzibą w Warszawie, które pomaga rzecznikom w realizacji ich zadań. Rzecznik w dwóch przypadkach korzystał z konsultacji prawnej udzielanej przez Stowarzyszenie.

5. Działania o charakterze edukacyjno - informacyjnym

Rzecznik konsumentów udostępniał w Biurze Obsługi Interesantów Starostwa Powiatowego w Sławnie broszury i materiały edukacyjne dotyczące ochrony praw i interesów konsumentów, między innymi w zakresie: sprzedaży konsumenckiej, rozstrzygania sporów konsumenckich, kredytu konsumenckiego, niedozwolonych klauzul w umowach konsumenckich, umów zawieranych na odległość w handlu elektronicznym, usług turystycznych, prawa bankowego.

W Biuletynie Informacji Publicznej na stronie internetowej Powiatu Sławieńskiego zostały zamieszczone podstawowe informacje dotyczące odpowiedzialności przedsiębiorców z tytułu niezgodności towaru z umową oraz z tytułu gwarancji.

III. OPIS PODEJMOWANYCH DZIAŁAŃ DOTYCZĄCYCH ODREBNYCH PRZEPISÓW

1. Ustawa o kredycie konsumenckim

W 2009 r. rzecznik udzielił konsumentom ogółem 74 porad w zakresie zagadnień związanych z kredytem konsumenckim. Na szczególną uwagę zasługują sprawy związane z nadużywaniem przez instytucje finansowe postanowień dotyczących pobierania zawyżonych opłat przygotowawczych oraz opóźnień w rozliczaniu wcześniej spłaconych kredytów. Konsumenty, zgłaszali również problemy związane z próbą windykacji przedawnionych roszczeń oraz problemy z odzyskaniem opłaconego z góry pełnego ubezpieczenia kredytu, w sytuacji jego wcześniejszej spłaty.

Ogółem rzecznik skierował wystąpienia w czterech sprawach związanych z kredytem konsumenckim. Dwie sprawy zostały zakończone pozytywnie, jedna – negatywnie, jedna sprawa jest w toku. W wyniku wystąpień rzecznika w jednej ze spraw zakończonych pozytywnie bank uznał skuteczność odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki i dokonał zwrotu pieniędzy, w drugiej sprawie zakończonej pozytywnie bank wyraził zgodę na indywidualny harmonogram spłat kredytu. Trzecia sprawa

została zakończona negatywnie, wobec niemożności jej polubownego załatwienia. Czwarta sprawa, związana z odstąpieniem od umowy o kredyt konsumencki jest w toku.

2. Umowy zawierane na odległość oraz umowy poza lokalem przedsiębiorcy (ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny)

Rzecznik konsumentów prowadził poradnictwo dotyczące uprawnień konsumenckich w związku z zawieraniem przez konsumentów umowami na odległość oraz poza lokalem przedsiębiorcy. Udzielanie porad polegało przede wszystkim na pouczeniu konsumentów o przysługującym im prawie odstąpienia od umowy w ciągu 10 dni od dnia jej zawarcia na podstawie ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Ilość porad wyniosła ogółem 36.

Analiza kierowanych skarg w tym zakresie pozwala stwierdzić, iż często przedsiębiorcy nie respektują obowiązków związanych z:

- informowaniem konsumentów o możliwości odstąpienia przez nich od umowy w terminie 10-dniowym oraz wręczaniem wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy,
- nie okazują przy zawieraniu umowy dokumentów potwierdzających prowadzenie działalności gospodarczej,
- odmawiają przyjęcia towaru, twierdząc, iż nastąpiło jego zużycie w granicach przekraczających zakres zwykłego zarządu,
- odmawiają zwrotu zaliczek pobranych przy zawieraniu umowy.

W dziesięciu sprawach dotyczących umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa rzecznik skierował wystąpienia do przedsiębiorców. W wyniku wystąpień rzecznika siedem spraw zostało zakończonych pozytywnie dla konsumentów. Jedna sprawa została zakończona negatywnie, dwie pozostałe sprawy są w toku.

3. Niedozwolone postanowienia umowne

Analizując umowy przedłożone przez konsumentów w zakresie usług edukacyjnych oraz pośrednictwa w sprzedaży nieruchomości, rzecznik stwierdził, iż przedsiębiorcy stosują w nich niedozwolone postanowienia umowne.

W zakresie usług edukacyjnych przedsiębiorcy wprowadzają do umów postanowienia ograniczające, bądź wyłączające prawo zwrotu uiszczonej opłaty (czesnego) w przypadku wcześniejszego rozwiązania umowy. Wskutek wystąpienia rzecznika konsument uzyskał zwrot opłaty za okres po rozwiązaniu umowy.

W zakresie usług pośrednictwa w sprzedaży nieruchomości rzecznik w wystąpieniach do przedsiębiorcy zwrócił się o wyjaśnienie powodów stosowania klauzul w celu uchylecia od odpowiedzialności z tytułu nienależytego wykonania umowy. Sprawa jest w toku.

4. Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego

Przedmiotowa ustawa jest najczęściej stosowanym aktem prawnym w pracy rzecznika konsumentów. Wszystkie powództwa wytoczone przez rzecznika związane były z realizacją uprawnień wynikających z tej ustawy. Wśród spraw zgłaszanych przez konsumentów dotyczących realizacji uprawnień z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową przeważają sprawy związane z obuwem, wiele spraw dotyczy również sprzętu RTV i AGD, odzieży i wyposażenia wnętrz.

Wiele klauzul generalnych, którymi posługuje się ustawa o sprzedaży konsumenckiej powoduje, iż jest aktem prawnym mało precyzyjnym, niezrozumiałym dla konsumentów oraz pozostawiającym sprzedawcom możliwość dowolnej interpretacji.

IV. PODSUMOWANIE

Instytucja rzecznika konsumentów odgrywa znaczącą rolę w budowaniu autorytetu samorządu powiatowego. To wynik rzetelności udzielanych porad, aktywności i skuteczności w dochodzeniu praw konsumentów. To także efekt życzliwego i przyjaznego sposobu załatwiania spraw i problemów. Rola rzecznika to przede wszystkim szerzenie informacji oraz udzielanie bezpłatnych porad w sprawach konsumenckich. Rosnąca z roku na rok ilość udzielanych porad, to dowód na to, że instytucja rzecznika jest potrzebna i na trwałe związana już ze strukturami samorządu powiatowego.

V. TABELLE

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

Przedmiot sprawy				
	telefoniczne	osobiste	pisemne	Ogółem
I. Usługi, w tym:	138	189	2	329
bankowe (inne niż kredyt konsumencki)	7	20	-	27
parabankowe (in. niż bankowe i kred. kons.)	-	-	-	-
kredyt konsumencki	31	42	1	74
ubezpieczeniowe	8	19	-	27
systemy argentyńskie	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, internet) operatorzy stacjonarni i komórkowi	32	41	-	73
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)	2	4	-	6
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	8	21	-	29
wywóz śmieci i kanalizacji	2	1	-	3
informatyczne	3	1	-	4
motoryzacyjne (serwis)	2	4	-	6
turystyczne i hotelarskie	4	1	-	5
timeshare	-	-	-	-
pralnicze	3	1	-	4
remontowo-budowlane	11	13	1	25
pocztowe	-	-	-	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia)	4	3	-	7
komunikacyjne	1	3	-	4
transportowe	4	1	-	5
kamieniarskie	2	-	-	2
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	1	-	-	1
windykacyjne	7	12	-	19
inne	6	2	-	8
II. Umowy sprzedaży, w tym:	105	187	1	293
wyposażenie wnętrz	4	16	1	21
sprzęt RTV i AGD	18	24	-	42
sprzęt komputerowy	1	5	-	6
odzież	5	16	-	21
obuwie	49	61	-	110

samochody i akcesoria	3	15	-	18
nieruchomości	1	9	-	10
materiały budowlane	10	22	-	32
kosmetyki	2	1	-	3
sprzęt sportowy	-	2	-	2
sprzęt rehabilitacyjny	1	3	-	4
art. spożywcze	-	2	-	2
biżuteria	-	1	-	1
zabawki	2	1	-	3
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	7	4	-	11
inne	2	5	-	7
III. Umowy poza lokalem i na odległość	11	25	-	36

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

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	32	20	9	3
bankowe (inne niż kredyt konsumencki)	3	3	-	-
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)	-	-	-	-
kredyt konsumencki	4	2	1	1
ubezpieczeniowe	6	3	3	-
systemy argentyńskie	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, internet)				
operatorzy stacjonarni i komórkowi	9	6	3	-
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)	2	2	-	-
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	-	-	-	-
wywóz śmieci i kanalizacji	-	-	-	-
informatyczne	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	2	2	-	-
turystyczne i hotelarskie	1	-	1	-
timeshare	-	-	-	-
pralnicze	-	-	-	-
remontowo-budowlane	-	-	-	-
pocztowe	-	-	-	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia)	1	1	-	-
komunikacyjne	-	-	-	-
transportowe	1	-	-	1
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
windykacyjne	3	1	1	1
inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	44	24	12	8
wyposażenie wnętrz	4	4	-	-
sprzęt RTV i AGD	3	3	-	-
sprzęt komputerowy	1	1	-	-

odzież	4	1	2	1
obuwie	16	3	9	4
samochody i akcesoria	-	-	-	-
nieruchomości	1	-	-	1
materiały budowlane	9	8	1	-
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	1	-	-	1
art. spożywcze	-	-	-	-
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	1	1	-	-
inne	4	3	-	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	10	7	1	2

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów

Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie		
Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	2	-	-	2
Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	-	-	-	-
Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	1	-	-	1
Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
Inne	2	-	-	2
RAZEM	5	-	-	5

Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-