

Załącznik
do Uchwały Nr XXXV/262/2006
Rady Powiatu w Kamieniu Pomorskim
z dnia 31 marca 2006 roku

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA PRAW KONSUMENTA
W ROKU 2005

Sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Praw Konsumenta za rok 2005

Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Rzecznika.

W roku 2005 funkcję Powiatowego Rzecznika Praw Konsumenta pełnił Sebastian Mamzer. Funkcję tą sprawuje na mocy uchwały XXIV/221/2002. Rzecznik przyjmuje petentów codziennie w godzinach urzędowania Starostwa w budynku przy ulicy Wolińskiej 7 w Kamieniu Pomorskim.

II Realizacja zadań wynikających z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Zgodnie z art. 37. ust 1 w/w ustawy do zadań Rzecznika należy w szczególności:

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 Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
5. współpraca z mediami w celu propagowania praw konsumenta
6. wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. (art. 37 ust 2)
7. wykonywanie innych zadań określonych w przepisach odrębnych.

Ad 1) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

Zadanie to realizowane jest w funkcjonowaniu Rzecznika. Rzecznik udziela porad telefonicznych lub bezpośrednio w siedzibie Starostwa. Dotyczą one najczęściej prostych spraw: składania i sposobu rozpatrywania reklamacji, interpretacji przepisów, wyjaśnień dot. uprawnień konsumenta, różnicy pomiędzy rękojmią a gwarancją. Często jest to także pomoc w zredagowaniu czy napisaniu pisma do sprzedawcy/usługodawcy. W roku 2005 znacząco wzrosła ilość skarg i wniosków dotyczących postępowania firm windykacyjnych. Firmy te często dochodzą roszczeń przedawnionych lub roszczeń, które zostały zaspokojone. W tym zakresie udzielono szereg porad ustnych oraz pisemnych jak również wszczynano postępowania. W praktyce firmy windykacyjne poza wysyłaniem korespondencji i próbami zastraszenia rosnącymi kosztami sądowymi lub egzekucyjnymi nie decydowały się na skierowanie sprawy na drogę sądową często zdając sobie sprawę z bezzasadności swych roszczeń.

Ad 2) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,

W tym zakresie na wniosek Urzędu Miejskiego w Międzyzdrojach Rzecznik zaopiniował projekt uchwały Rady Miasta w sprawie określenia liczby przeznaczonych do wydania nowych licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką. Rzecznik opowiedział się za maksymalnym zwiększeniem limitów licencji lub całkowitym zniesieniem limitu. Zdaniem

Rzecznika umożliwienie świadczenia usług przewozów pasażerskich przez większą ilość podmiotów korzystnie wpłynęłoby na jakość usług oraz spowodowałoby spadek cen za tego rodzaju świadczenie.

Rzecznik wystąpił także do Gminy Wolin z wnioskiem o zmianę zasad naliczania opłat za dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków. W związku ze znaczną różnicą pomiędzy opłatami za odbiór ścieków z nieruchomości podłączonych do kanalizacji i nieruchomości, które do kanalizacji nie zostały podłączone do Rzecznika wpływały skargi w tym zakresie. Po uzyskaniu interpretacji przepisów przez Ministerstwo Infrastruktury Rzecznik wystąpił do rady Miejskiej w Wolinie o zmianę zasad naliczania opłat. Przewodnicząca Rady zobowiązała się do przedłożenia stosownego projektu na sesję Rady.

Nadal prowadzone były rozmowy i konsultacje w sprawie zmiany regulaminu zaopatrzenia w wodę i odprowadzenia ścieków w gminie Kamień Pomorski. W tym zakresie kilkakrotnie zmieniano uchwałę Rady Miejskiej tym zakresie.

Wystąpiono do Rzecznika Praw Obywatelskich z wnioskiem o wszczęcie procedury legislacyjnej prowadzącej do zmiany przepisów prawnych określających zasady nakładania kar finansowych za nielegalny pobór prądu. W chwili obecnej do ukarania odbiorcy wystarczy wykazanie technicznej możliwości nielegalnego poboru prądu bez konieczności wykazania, iż pobór taki nastąpił, lub też że owa techniczna możliwość została stworzona przez odbiorcę. Na terenie Powiatu Kamieńskiego dochodziło do przypadków ukarania odbiorców za nielegalny pobór prądu w sytuacji gdy zmian w instalacji dokonywali poprzedni właściciele lub techniczna możliwość nielegalnego poboru powstała z winy pracowników zakładu energetycznego. Rzecznik Praw Obywatelskich poinformował, iż jest to jeden z wielu sygnałów jaki otrzymuje w tym zakresie i stosowny wniosek o zmianę przepisów zostanie zgłoszony.

Ad 3) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

Rzecznik zwracał się pisemnie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Wystąpienia te dotyczyły najczęściej naruszania określonych ustawowo zasad rozpatrywania reklamacji, nieprzestrzegania przepisów ustawy o cenach.

Najczęściej spotykanymi przypadkami naruszeń praw konsumenta są:

- odmowa przyjęcia reklamacji
- nie rozpatrzenie reklamacji w terminie
- próby odesłania konsumenta reklamującego zakupiony towar do producenta lub serwisu.
- rozpatrzenie reklamacji niezgodnie z żądaniem konsumenta.

W większości przypadków wystarczające okazuje się poinformowanie konsumenta o przysługujących mu prawach lub telefoniczne upomnienie sprzedawcy. Tylko część spraw wszczynana jest w formie pisemnej.

Rośnie ilość spraw dotyczących świadczenia usług przez TPSA oraz operatorów telefonii komórkowych. Najczęściej konsumenci naruszają warunki umowy i narażają się na kary umowne w związku z brakiem zrozumienia zasad promocji lub de facto wprowadzenia w błąd przez reklamę. Ponieważ faktyczne warunki umowy nie zawsze pokrywają się z oczekiwaniami abonentów powstałymi na podstawie reklam często nie są oni zadowoleni z zasad świadczenia usług. Jednocześnie operatorzy komórkowi często wykazują daleko posuniętą wolę współpracy i polubownego załatwienia sporu.

Kilkakrotnie skierowano także sprawę do organów ścigania. Dotyczyło to między innymi fałszowania podpisów abonentów przy zmianie operatora telefonii stacjonarnej.

Ad 4) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi

Rzecznik kontynuował współpracę z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku, Federacją Konsumentów Świnoujście i Szczecin. O stwierdzonych nieprawidłowościach Rzecznik informował PIH. Na wniosek Rzecznika sprawy konsumentów z terenu Powiatu Kamieńskiego rozpatrywane były także przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki w Szczecinie. Rzecznik systematycznie uczestniczył w spotkaniach i szkoleniach organizowanych przez Miejskiego Rzecznika Praw Konsumenta w Szczecinie.

Decyzją Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, po postępowaniu wszczętym na wniosek Rzecznika ukarano Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej w Kamieniu Pomorskim za stosowanie praktyk monopolistycznych przy określaniu zasad rozliczania wody bezpowrotnie zużytej. PGK wniosło dowołanie od decyzji Urzędu.

Ad 5) współpraca z mediami w celu propagowania praw konsumenta.

Informacje dotyczące pracy Rzecznika ukazywały się w Głosie Szczecińskim. Dotyczyło to w głównej mierze sprawy rozliczania wody bezpowrotnie zużytej gdyż uregulowanie tej kwestii jest istotne dla znacznej części mieszkańców Powiatu.

Ad 6) wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów

Na drogę postępowania sądowego kierowano tylko te sprawy, których nie udało się rozstrzygnąć w drodze mediacji lub interwencji Rzecznika. W takim przypadku Rzecznik przygotowywał konsumentom pisma procesowe i udzielał porad. Po wszczęciu postępowania przez Sąd Rzecznik przystępuje do toczącego się postępowania. W ten sposób uczestniczył w sprawie nie ponosząc kosztów związanych z wniesieniem pozwu. W chwili obecnej toczy się 6 postępowań z udziałem Rzecznika.

Ad 7) wykonywanie innych zadań określonych w przepisach odrębnych.

Na terenie Powiatu Kamieńskiego było kilka zgłoszonych Rzecznikowi przypadków połączenia z numerami 0-700 za pomocą tzw. dealerów. Szeroka korespondencja z TPSA nie przyniosła zamierzonego skutku w związku z powyższym powiadomiono Prokuraturę o podejrzeniu popełnienia przestępstwa. W chwili obecnej sprawę całościowo na terenie całego kraju rozpatruje Komenda Główna Policji w Warszawie.

W załączeniu tabela przedstawiająca ilościowo charakter spraw.

**SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW w Kamieniu
Pomorskim za 2005 r.**

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

Przedmiot sprawy				
	telefoniczne	osobiste	pisemne	Ogółem
I. Usługi, w tym:				
bankowe			1	1
ubezpieczeniowe			2	2
systemy argentyńskie	4			4
inne finansowe			3	3
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	12		3	15
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	4		3	7
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)				
turystyczne i hotelarskie	6			6
pralnicze				
remontowo - budowlane	3		6	9
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne				
transportowe	3			3
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
lokalowe				
Inne			2	2
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	7		3	10
sprzęt RTV i AGD	8		1	9
sprzęt komputerowy				
odzież				
obuwie	11		1	12
samochody i akcesoria				
nieruchomości				
materiały budowlane				
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze				
biżuteria				
zabawki				
zwierzęta				
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe	9			9
Inne				
III. Umowy poza lokalem i na odległość	6		1	7

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

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów:

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne (np. oddalone, nieuwzględnia- jące żądanie)		
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			2	2
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	2		3	5
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	2		5	
7.	Inne				
	RAZEM	2		5	7