

## **Uchwała Nr 34/V/2007**

*Uchwała w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania Powiatowego Rzecznika Konsumentów z działalności w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2006 roku.*

### **UCHWAŁA NR 34/V/2007**

#### **RADY POWIATU W OTWOCKU z dnia 29 marca 2007 r.**

#### **w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania Powiatowego Rzecznika Konsumentów z działalności w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2006 roku.**

Na podstawie art. 12 ust. 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tekst jedn. Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 z późn. zm.) w związku z art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080 z późn. zm.) uchwała się, co następuje:

#### **§ 1.**

Zatwierdza się sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Otwocku z działalności w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2006 roku, stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

#### **§ 2.**

Uchwała podlega podaniu do publicznej wiadomości poprzez wywieszenie na tablicy ogłoszeń oraz zamieszczenie w Biuletynie Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Otwocku.

#### **§ 3.**

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

#### **S p r a w o z d a n i e z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Otwocku w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2006 r.**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów, wykonując zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów<sup>2</sup>, działał na mocy ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2005 r, Nr 244, poz. 2080 z późn. zm.).

Do zadań Rzecznika należy – zgodnie z art. 37 cyt. ustawy - w szczególności: zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,

składanie wniosków w sprawie stanowiących i zmiany przepisów prawa miejscowego 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, wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczących się postępowań w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Nadto w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów Rzecznik jest oskarżycielem publicznym.

W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił konsumentom 534 informacji i porad prawnych Ich ilość systematycznie wzrasta. Przykładowo należy podać, że w 2001r Rzecznik udzielił ich jedynie 104, natomiast w 2004r – już 213, w 2005 – 471. W 2006r w porównaniu z 2001r ( pierwszy pełnym rokiem działalności Rzecznika ) nastąpił wzrost o aż 513,46%, a w porównaniu z 2005r wzrost – o 113,37%; mógłby być znacząco większy, lecz Rzecznik zatrudniony jest jedynie w wymiarze ¼ etatu, czyli 10 godz. tygodniowo. W tej sytuacji prawie cały czas Rzecznik poświęca na udzielanie konsumentom wspomnianych porad i informacji.

Zapytania konsumentów dotyczyły bardzo różnych dziedzin, np. umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, dot. nieruchomości, w tym umów deweloperskich i pośrednictwa w obrocie nieruchomości, usług turystycznych, umów zawieranych w tzw. systemie argentyńskim, umów o dzieło, w tym np. wadliwego wykonania i montażu okien i drzwi, usług telefonii stacjonarnej i komórkowej, usług edukacyjnych, motoryzacyjnych, dostawy mediów i – tradycyjnie już – obuwia. Wobec tego, że pytania dotyczyły zagadnień nie tylko z zakresu prawa konsumenckiego, udzielenie konsumentom odpowiedzi wymagało wielokrotnie wiedzy także z innych, odległych dziedzin i to nie tylko prawa.

W porównaniu z okresami ubiegłymi wyraźnie zwiększyły się oczekiwania konsumentów co do zakresu informacji udzielanej przez rzecznika, jak również odnośnie egzekwowania od przedsiębiorców zachowań zgodnych z ich oczekiwaniami, nie zawsze uzasadnionymi. Konieczne było np. posiadanie wiadomości z budownictwa, stolarstwa, towaroznawstwa, a także znajomość zasad pierwotnego i wtórnego rynku nieruchomości.

Udzielanie konsumentom informacji prawnej częściej niż w latach ubiegłych łączyło się z pomocą w opracowaniu projektów różnych dokumentów, np. zgłoszeń reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od umów kupna-sprzedazy zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, pozwów o zapłatę w tzw. systemach argentyńskich, dot. wadliwego wykonania i montażu okien oraz drzwi, odpowiedzi na pozwycie, sprzeciwów od nakazów zapłaty. Działania te wpływały na ograniczenie ilości pisemnych skarg składanych Rzecznikowi przez konsumentów.

Tradycyjnie już z porad Powiatowego Rzecznika Konsumentów korzystali także przedsiębiorcy, co niewątpliwie świadczy o utrwaleniu się w świadomości członków lokalnej społeczności istnienia takiego organu samorządu powiatowego jak Rzecznik Konsumentów, a także o zaufaniu do kompetencji i obiektywizmu Rzecznika.

W latach 2001 – 2005 liczba pisemnych skarg wahała się w granicach 22 – 31 rocznie. W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2006 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Otwocku wpłynęło 38 spraw. W porównaniu z 2005r ( 28 spraw ) nastąpił więc wzrost o 135,71 %. Uzasadniony jest pogląd, że liczba pisemnych skarg będzie się zwiększała, bowiem przez styczeń i luty 2007r wpłynęło ich już 9.

W 2006r sprawy dotyczyły między innymi:

świadczenia usług telekomunikacyjnych - 11 spraw,  
reklamacji zakupionych okien i drzwi oraz ich montażu – 5 spraw,  
reklamacji zakupionego sprzętu RTV i AGD – 5 spraw,  
reklamacji usług turystycznych - 2 sprawy.

Rzecznik zakończył 26 sprawy, w tym dotyczącą niemożności korzystania przez mieszkańców wsi Zabieźki z telefonów stacjonarnych TP SA. Łączyło się to z koniecznością prowadzenia korespondencji z przedsiębiorcami, wielokrotnego upominania się o udzielenie odpowiedzi, pisemnego informowaniu konsumentów o toku spraw.

Rzecznik występował do przedsiębiorców z pismami przedstawiającymi stan prawny spraw i zasadność żądań konsumentów; niestety, nie wszyscy adresaci podzielili pogląd Rzecznika. W jednej ze spraw przedsiębiorca, mimo ponagleń i przypomnień, że nieudzielenie Rzecznikowi odpowiedzi stanowi wykroczenie, przez szereg miesięcy nie wywiązał się z obowiązku, skutkiem czego było skierowanie wniosku o ukaranie do Sądu Rejonowego w Otwocku. Przedsiębiorca, po powzięciu wiadomości, że Wydział Grodzki tegoż Sądu rozpozna sprawę, wyraził w rozmowie z Rzecznikiem swoje oburzenie, iż skutkiem jego działań stał się obwinionym, zobowiązał się do niezwłocznego udzielenia odpowiedzi na pismo, co, mimo upływu dwóch miesięcy, nie nastąpiło.

W 2 sprawach Rzecznik skierował zameldowania do właściwych organów ścigania – Prokuratury i Policji oraz do Inspekcji Handlowej, w 4 sprawach – opracował konsumentom projekty pozwów o zapłatę; żądania dwóch pozwów zostały uwzględnione w całości, wyroki są już prawomocne.

Zakończyła się także prawomocnym wyrokiem trwająca od 2004r sprawa o zapłatę wytoczona konsumentce przez przedsiębiorcę. Sąd oddalił żądania pozwu w całości. W toku postępowania Rzecznik sporządzał na prośbę konsumentki projekty różnych pism procesowych, udzielał konsultacji.

Nie zostało jeszcze zakończonych 12 spraw, które dotyczą m.in. skarg na operatorów telefonii stacjonarnej i komórkowej, usług turystycznych, reklamacji zakupionych towarów.

Nadto Rzecznik, na wniosek Prezydenta Miasta Otwocka, wydał, jak co roku, opinię w sprawie określenia limitu nowych licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego taksówką na terenie miasta Otwocka w 2007 r.

Z ubiegłego okresu sprawozdawczego pozostało w 2006 r. do załatwienia 5 spraw; wszystkie zostały już zakończone.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów, jak szereg innych, nie posiada, mimo, że jest organem samorządu powiatowego, odrębnego biura ani budżetu. Brak budżetu stawia rzecznika w trudnej sytuacji w razie przegrania procesu i konieczności pokrycia kosztów zastępstwa procesowego strony przeciwnej. Okoliczność ta ma znaczący wpływ na przyjęcie przez Rzecznika decyzji o niewystępowaniu w sprawach konsumenckich na drogę sądową, jak również o niewystępowaniu do toczących się postępowań.

Od chwili powołania, na mocy decyzji Rady Powiatu, Rzecznik – jak już wspomniano - swoje obowiązki wykonuje jedynie przez 10 godz. tygodniowo (¼ etatu). Przez pięć lat znacząco zwiększyło się obciążenie Rzecznika pracą związaną z wyjaśnianiem wnoszonych na piśmie skarg oraz udzielaniem porad konsumentom zasięgających ich telefonicznie, jak i w czasie osobistych rozmów z Rzecznikiem. Podnieść należy, iż systematycznie podnosi się u konsumentów świadomość przysługujących im praw, a także, jak już wspomniano, zwiększają się oczekiwania co do rodzaju pomocy udzielanej im przez Rzecznika. Na stan taki mają niewątpliwie wpływ inicjowane przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kampanie na rzecz konsumentów.

Ograniczenie czasowe wynikające z pracy jedynie na części etatu, zmusiło Rzecznika do wykonywania jedynie zadań najbardziej podstawowych, których zakres nie wyczerpuje ustawowych obowiązków. Z tych względów Rzecznik nie mógł w 2006r prowadzić dla młodzieży szkolnej edukacji konsumenckiej.

Zważyć również należy, iż Rzecznik nie miał i nie ma zaplecza organizacyjnego w postaci biura; wszystkie czynności organizacyjne wykonuje sam, z wyjątkiem wysyłania korespondencji, co zapewnia Wydział Organizacyjny Starostwa. W 2006 r. koszt zakupu materiałów biurowych i prenumeraty czasopism prawnych pokrywany był z budżetu Starostwa.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik kontynuował współpracę ze stacjami telewizyjnymi; dwukrotnie udzielał wypowiedzi dla programu „Konsument” emitowanego przez TPV2 oraz dla Redakcji „UWAGA!” - TVN ( program dotyczył problemów mieszkańców wsi Zabieżki ).

W 2006 r. Rzecznik utrzymywał kontakty z Delegaturą Warszawską Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich i Federacją Konsumentów. . Brał także udział w szkoleniach prowadzonych przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich na zlecenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz konferencjach, w tym międzynarodowej, organizowanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Nadto z inicjatywy Rzecznika Stowarzyszenie Konsumentów Polskich zorganizowało dla miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów szkolenie dot. zawodów rynku nieruchomości. Rzecznik, przy współpracy Warszawskiego Stowarzyszenia Pośredników w Obrocie Nieruchomościami, przedstawił specyfikę zawodów rzeczoznawcy majątkowego, pośrednika w obrocie nieruchomościami i zarządcy nieruchomości, zakres ich czynności zawodowych i warunki ponoszenia odpowiedzialności zawodowej, omówił standardowe postanowienia umów zawieranych przez rzeczoznawców, pośredników i zarządców.

Rzecznik – z konieczności – poza swoimi godzinami pracy opracowywał wystąpienia do przedsiębiorców, zapoznawał się z ciągle zmieniającymi się uregulowaniami prawnymi, orzecznictwem i literaturą, jak również uczestniczył w szkoleniach, seminariach i konferencjach.

Czas pracy Rzecznika określony na ¼ etatu nie jest adekwatny do zakresu ustawowych obowiązków oraz ilości rozpoznawanych spraw i udzielanych konsumentom informacji prawnych.