

SPRAWOZDANIE

z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Raciborzu za 2006 r.

Ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080, z późn. zm.) nakłada zadania dla samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów, które wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów.

Do zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów w szczególności należy:

- zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.

Skargi zgłoszone przez konsumentów rozpatrywane były głównie w oparciu o ustawę z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176, z późn. zm.), ustawę z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93, z późn. zm.), ustawę z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z późn. zm.), a także wiele innych przepisów prawnych.

Zasięg działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów obejmuje 8 gmin wchodzących w skład powiatu raciborskiego. W pierwszym roku prowadzenia działalności przez Rzecznika konsumenci zgłosili 63 pisemne wnioski. W 2006 r. ogółem wpłynęły pisemnie 173 sprawy, z tego:

z gminy Racibórz	140 spraw,
z gminy Kornowac	7 spraw,
z gminy Krzanowice	5 spraw,
z gminy Krzyżanowice	5 spraw,
z gminy Pietrowice Wielkie	5 spraw,
z gminy Kuźnia Raciborska	4 sprawy,
z gminy Rudnik	4 sprawy,
z gminy Nędza	3 sprawy.

Skargi kierowane do podmiotów gospodarczych w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów przedstawia poniższe zestawienie ilości spraw:

Sprzedaż:

Okna, drzwi i inne materiały budowlane	31
obuwie	12
meble	11
sprzęt AGD	7
sprzęt RTV	5
telefony	4
odzież	4
art. motoryzacyjne	4
sprzęt komputerowy	3
rowery i inny sprzęt sportowy	3
aparaty fotograficzne	2
sprzęt rehabilitacyjny	2
piece	2
płytki ceramiczne	1
wyposażenie łazienek	1
galanteria skórzana	1
książki	1
kasety	1
detektory gazu	1
skutery	1
samochody	1

Usługi:

telekomunikacyjne	12
ubezpieczeniowe	10
bankowe	8
przewozowe	6
motoryzacyjne	3
budowlane	2
pocztowe	2
kominiarskie	2
turystyczne	2
szewskie	2
naprawa RTV	2
kamieniarskie	1
kuśnierskie	1
organizacja przyjęć	1
video – filmowanie	1

Pozostałe:

dostawa energii (prąd, gaz, ciepło, woda)	10
tv kablowa	2
abonament telewizyjny	2
system argentyński	1
inne	5

Z ogólnej liczby 173 spraw załatwiono:

pozytywnie – 100 (tj. 57,8 %)

negatywnie – 54 (tj. 31,2 %)

w toku – 19 (tj. 11 %)

Zasadnicze przyczyny negatywnego załatwienia spraw są następujące:

- przedstawianie przez sprzedawców niekorzystnych dla konsumentów opinii rzeczoznawców,
- przedawnienie roszczeń,
- występowanie mechanicznych uszkodzeń towarów, często z winy użytkowników,
- podpisywanie przez konsumentów niekorzystnych dla nich umów.

Do najczęstszych nieprawidłowości występujących w działaniach sprzedawców i usługodawców należą:

- nieprzestrzeganie przepisów prawa,
- brak należytej i terminowej reakcji na reklamacje składane przez konsumentów i wystąpienia Rzecznika,
- odmowa sporządzania zgłoszeń reklamacyjnych.

Konsumentom, którym sprzedawcy lub usługodawcy nie uznali reklamacji, udzielono informacji dotyczących dalszych możliwości dochodzenia swoich roszczeń poprzez:

- skierowanie sprawy do Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego działającego przy Śląskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Katowicach. W 2006 r. dwukrotnie skierowano sprawy do rozstrzygnięcia przez w/w sąd.
- przekazanie sprawy do sądów powszechnych. W 2006 r. konsumenci dziesięciokrotnie wystąpili na drogę sądową z powództwa cywilnego.

W oparciu o treść art. 106a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, zgodnie z którym brak odpowiedzi na pisma rzecznika stanowi wykroczenie, skierowano do sądu 5 wniosków o ukaranie.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów prowadził współpracę z następującymi urzędami i instytucjami działającymi na rzecz ochrony praw konsumentów: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcja Handlowa, Rzecznik Ubezpieczonych, Urząd Komunikacji Elektronicznej oraz Arbiter Bankowy. Ponadto w dwóch przypadkach sprawy zostały skierowane do właściwej miejscowo Prokuratury Rejonowej.

Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów udziela codziennie telefonicznie i bezpośrednio w biurze od kilku do kilkunastu porad i informacji z zakresu ochrony interesów konsumentów. Wielokrotnie po informacje tego rodzaju zgłaszają się również przedsiębiorcy, którzy są zainteresowani obowiązującymi obecnie przepisami.

Ze względu na zgłoszone w tym zakresie zapotrzebowanie Powiatowy Rzecznik Konsumentów wziął udział w lekcjach prowadzonych w Zespole Szkół Ogólnokształcących Nr 1 i w Zespole Szkół Ekonomicznych w Raciborzu na temat zagadnień dotyczących ochrony praw konsumentów i mających tu zastosowanie przepisów prawnych.

Ponadto Powiatowy Rzecznik Konsumentów prowadzi edukację konsumencką poprzez udzielanie informacji na łamach „Nowin Raciborskich”, „Dziennika Zachodniego” i „Nowin Rybnickich” oraz za pośrednictwem Radia Vanessa i Telewizji Kablowej „Sat-Kom”.