

Uchwała Nr XVII/152/2008  
Rady Powiatu Raciborskiego  
z dnia 26 lutego 2008r.

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności  
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Raciborzu za 2007 r.

Na podstawie art. 12 pkt. 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tekst jednolity Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1592, z późn. zm.) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331),

RADA POWIATU RACIBORSKIEGO  
uchwala, co następuje:

§ 1

Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Raciborzu za 2007 r., stanowiące załącznik nr 1 do niniejszej uchwały.

§ 2

Wykonanie uchwały powierza się Zarządowi Powiatu.

§ 3

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

PRZEWODNICZĄCY RADY  
Norbert Mika

RADCA PRAWNY

Kt – 163

mgr Barbara Kowalska

Uzasadnienie:

Zgodnie z treścią art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331), rzecznik konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada Radzie do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

Zatwierdzone przez Radę sprawozdanie rzecznik konsumentów przekazuje właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW

mgr Joanna Urban

WICESTAROSTA

Andrzej Chroboczek

**SPRAWOZDANIE**  
**z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Raciborzu**  
**za 2007 r.**

Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331) 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 2007 r. ogółem wpłynęło pisemnie 155 spraw, z tego:

z gminy Racibórz	122 sprawy,
z gminy Kuźnia Raciborska	10 spraw,
z gminy Kornowac	6 spraw,
z gminy Krzyżanowice	6 spraw,
z gminy Krzanowice	5 spraw,
z gminy Nędza	2 sprawy,
z gminy Pietrowice Wielkie	2 sprawy,
z gminy Rudnik	2 sprawy.

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

Sprzedaż:

Obuwie	20
okna, drzwi i inne materiały budowlane	16
meble	15
sprzęt AGD	15
telefony	9
sprzęt RTV	6
art. motoryzacyjne	6
odzież	5
sprzęt komputerowy	2

książki		2
piece c.o.	2	
wyposażenie łazienek		1
skutery		1

Usługi:

telekomunikacyjne		20
bankowe	4	
budowlane	4	
turystyczne	4	
ubezpieczeniowe	3	
instalatorskie		3
przewozowe	2	
pocztowe	2	
finansowe	1	
komisowe	1	

Pozostałe:

dostawa energii (prąd, gaz, ciepło, woda)		6
tv kablowa	2	
inne	3	

Z ogólnej liczby 155 spraw załatwiono:

pozytywnie – 90 (tj. 58,1 %)

negatywnie – 43 (tj. 27,8 %)

w toku – 22 (tj. 14,2 %)

Zasadnicze przyczyny negatywnego załatwienia spraw są następujące:

- przedstawianie przez sprzedawców niekorzystnych dla konsumentów opinii rzeczoznawców,
- podpisywanie przez konsumentów niekorzystnych dla nich umów,
- występowanie mechanicznych uszkodzeń towarów, często z winy użytkowników,
- brak materiału dowodowego uzasadniającego słuszność zgłaszanych przez konsumentów roszczeń.

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 2007 r. jedną sprawę skierowano celem rozstrzygnięcia przez w/w sąd.
- przekazanie sprawy do sądów powszechnych. W 2007 r. konsumenci w 13 sprawach wystąpili na drogę sądową z powództwa cywilnego.

W oparciu o treść art. 114 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów, zgodnie z którym brak odpowiedzi na pisma rzecznika stanowi wykroczenie, skierowano do sądu 7 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 jedną sprawę skierowano 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” i „Nowin Rybnickich” oraz za pośrednictwem Radia Vanessa i Raciborskiej Telewizji Kablowej.

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW

mgr Joanna Urban

WICESTAROSTA

Andrzej Chroboczek