

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2003 r.

Autor: Ryszard Kowrygo, Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Data wytworzenia dokumentu: 26.03.2004 r.

Wprowadziła: Ewa Pieszka

Data wprowadzenia: 29.03.2004 r.

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów

za okres od 01.01. do 31.12.2003 r.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów Powiatu Gliwickiego został powołany uchwałami Rady Powiatu Gliwickiego:

1. na okres od 1 marca do 31 sierpnia 2000 r. mocą Uchwały Nr XVIII/111/2000 z dnia 24 lutego 2000 r.
2. na okres od 1 września do 31 grudnia 2000 r. mocą Uchwały Nr XXV/158/2000 z dnia 31 sierpnia 2000 r. oraz
3. z dniem 1 stycznia 2001 r. na czas nieokreślony mocą Uchwały nr XXIX/201/2000 z dnia 21 grudnia 2000 r

Zadania Rzecznika Konsumentów zostały określone ustawą z dnia 15 grudnia 2000 r.

o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2003 r Nr 86, poz.804 z późn. zm.).

Ustawa weszła w życie z dniem 1 kwietnia 2001. Do dnia 31 marca 2001 r. zadania określała ustawa z dnia 24 lutego 1990 r. o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym i ochronie interesów konsumentów (Dz.U. z 1999r. Nr 52,poz.547 ze zm.).

Do zadań rzecznika należy :

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 Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
5. wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Struktura biura rzecznika:

W biurze rzecznika jest zatrudniona jedna osoba - rzecznik, w niepełnym wymiarze czasu pracy na " etatu. Rzecznik posiada wyższe wykształcenie uniwersyteckie o specjalności magister administracji, ponadto studia podyplomowe w zakresie administracji i zarządzania oraz bankowości i finansów

Ilość przyjętych zgłoszeń od 01.01.2003 do 31.12.2003 r.:

ogółem 554, w tym z terenu Powiatu Gliwickiego 324.

W podziale na gminy Powiatu Gliwickiego:

1. Gierałtowice	26
2. Knurów	165
3. Pilchowice	17
4. Pyskowice	64
5. Rudziniec	11
6. Sośnicowice	15
7. Toszek	21
<u>8. Wielowieś</u>	<u>5</u>
RAZEM:	324

-

Tab.1

Formy zgłoszeń			
Telefoniczne	Pisemne	Ustne do protokołu	Ogółem
112	26	126	324

Tab.2

Rodzaje zgłoszeń			
Umowa sprzedaży konsumenckiej	Sfera usług	Różne	Ogółem
178	119*	27**	324

*umowy: zlecenia, o dzieło, dostarczenie kodowanego programu telewizyjnego i telewizji kablowej, usług telekomunikacyjnych, najmu lokalu mieszkalnego dzierżawy, leasingu, świadczeń usług turystycznych, kredytu bankowego, kredytu konsumenckiego, rachunku bankowego, sprzedaży wody, energii cieplnej, energii elektrycznej, ubezpieczenia majątkowego

**sprawy z zakresu świadczeń społecznych, egzekucji komorniczej, sądownictwa polubownego i konsumenckiego, administracji samorządowej i rządowej

Z ogólnej liczby 324 zgłoszeń z Powiatu Gliwickiego:

- w 264 przypadkach udzieliłem bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, w tym w 13 przypadkach pomogłem konsumentom w napisaniu pism urzędowych do różnych instytucji

- w 60 przypadkach podjąłem interwencje mające na celu ochronę uprawnień konsumentów w relacji z przedsiębiorcą (w drodze mediacji między konsumentem a przedsiębiorcą, prośby o informacje, wezwań bądź w sporządzeniu powództwa do sądu polubownego) z efektem wg Tabeli 3.

Tab.3

Ilość interwencji			
Zakończonych pozytywnie	Zakończonych negatywnie	Sprawy w toku	Ogółem
46	9	6	60

Sprawy w toku z Tab.3

Rodzaj sprawy	Ilość	Uwagi	Czego dotyczy bądź wartość towaru lub usługi
---------------	-------	-------	--

Ogółem	6	-	-
Umowa sprzedaży konsumenckiej	5	1 pozew do sądu polubownego 1 wezwanie przedsądowe 1 wniosek o wymianę wadliwego towaru na nowy wolny od wad w ramach rękojmi 1 wniosek o wymianę towaru w ramach gwarancji jakości 1 wezwanie przedsądowe	obuwie o wartości 299,00 zł. obuwie o wartości 358,00 zł obuwie o wartości 145,00 zł chłodziarko-zamrażarka gwarancja na okres 50 miesięcy popękane płytki schodowe zewnętrzne z kosztem położenia płytki ogółem kwota 4 255,10 zł
Umowa o dzieło	1	wezwanie rzecznika do usunięcia wad dzieła	Nieszczelny dach budynku mieszkalnego

Rzecznik opracował i przygotował pozew do Sądu Polubownego celem samodzielnego wniesienia przez konsumenta

Ponadto rzecznik konsumentów kontynuował sprawy z 2002 r. z efektem wg Tab.4



Tab.4

Ilość interwencji			
Zakończonych pozytywnie	Zakończonych negatywnie	Sprawy w toku	ogółem
5*	3	-	8

*w pięciu przypadkach rzecznik wystąpił w imieniu i na rzecz konsumentów z pozwem przeciw przedsiębiorcom do sądu powszechnego. W czterech przypadkach zapadły wyroki sądowe korzystne dla powoda – rzecznika konsumentów. W jednym przypadku pozwany Telezakupy „Mango” z Sopotu, po otrzymaniu egzemplarza pozwu, dobrowolnie spełnił żądanie konsumenta, w związku z czym rzecznik cofnął pozew a sąd umorzył postępowanie. Wszystkie 4 wyroki są prawomocne i uzyskały klauzulę wykonalności. W trzech przypadkach rzecznik wystosował wnioski o wszczęcie egzekucji komorniczej, która została zakończona i okazała się skuteczna

Ciekawsze sprawy w których rzecznik podjął interwencje :

- konsument z Paczyny gmina Toszek. Konsument w roku 2000 nabył w Auto Gerhard Smoll Spółka z o.o.z Tarnowskich Gór samochód osobowy Skoda Felicja. Za samochód zapłacił gotówką kwotę 30 tys. złotych. W roku 2002 otrzymał z wymienionej spółki wezwanie do zapłaty kwoty 300 zł. w terminie siedmiu dni od otrzymania wezwania, pod rygorem naliczenia odsetek za zwłokę oraz skierowaniem pozwu do sądu. Wymieniona kwota 300 zł. wynikała jakoby z niezapłacenia przez konsumenta za dodatkowe wyposażenie samochodu w postaci nadkola sztuk 4 oraz kompletu chlupaczy oraz dywanika gumowego. Konsument zwrócił się do rzecznika o podjęcie interwencji w przedmiotowej sprawie. Konsument oświadczył rzecznikowi, iż w chwili odbioru samochodu od sprzedawcy, zapłacił gotówką kwotę 300 zł. w kasie spółki za dodatkowe wyposażenie samochodu. Niestety dowodu wpłaty nie zachował przez nieuwagę, bo nie sądził, że będzie mu do czegoś potrzebny. Konsument natomiast zachował dowody wpłaty ceny samochodu bez dodatkowego wyposażenia w wysokości 30tys. złotych. Rzecznik uznał wyjaśnienie klienta za przekonujące dając im wiarę. W następstwie czego wystąpił do sprzedawcy podnosząc, że dziwnym jest, iż po upływie 3 lat od sprzedaży samochodu ujawniono brak zapłaty za dodatkowe wyposażenie samochodu kwoty 300 złotych, co zdaniem rzecznika powinno być zauważone natychmiast, gdyby faktycznie miało miejsce. Zauważył również, że gdyby konsument nie zapłacił za dodatkowe wyposażenie samochodu to zostałoby ono zdemontowane przez wydającego lub odmówiono by wydania samochodu. Zauważył również, że nie wydaje się prawdopodobnym, aby konsument płacąc gotówką za samochód 30 tys. złotych nie był w stanie albo nie zapłacił kwoty 300 zł. za dodatkowe wyposażenie, otrzymując od sprzedawcy stosowną fakturę na tę okoliczność i mając świadomość, że za dodatkowe wyposażenie należy się sprzedawcy oddzielna zapłata. Rzecznik wskazał

również, że w przypadku podtrzymania swego żądania, konsument oświadczył, że zmieni wyobrażenie o ich spółce, które przekaże wszystkim znajomym i rodzinie, a jego zakup z 2000 roku będzie ostatnim zakupem w spółce z Tarnowskich Gór, co przy zakupie w wysokości kilkudziesięciu tysięcy złotych jest warte rozważenia. Rzecznik Konsumentów pisząc do sprzedawcy nie chciał podnosić argumentu przedawnienia roszczenia (od zakupu do wystosowania wezwania zapłaty minęło ponad 3 lata) albowiem był przekonany o prawdziwości stanowiska konsumenta i uważał, że cała sprawa jest wynikiem jakiejś omyłki bądź niedopatrzania ze strony sprzedawcy. Na skutek argumentacji rzecznika, sprzedawca wyraził zgodę na polubowne załatwienie sprawy i oświadczył że oczekuje na propozycje. W następstwie czego zgodził się na propozycję rzecznika, odstąpienia od dochodzenia w stosunku do konsumenta żądanej kwoty. Konsument otrzymał od sprzedawcy fakturę korygującą i został przeproszony za powstałe z tego tytułu problemy.

- Sprawa klientów korzystających z Autocampingu „RELAKS” w Niewieszce gmina Rudziniec prowadzonym przez Auto-Moto-Klub Gliwice. Sprawa dotyczyła wprowadzenia nowego systemu opłat za ustawienie przyczep campingowych dla tzw. użytkowników całorocznych. Z dniem 1 stycznia 2003 Auto-Moto-Klub Gliwice wprowadził dla tych użytkowników podwyżki opłaty rocznej za ustawienie przyczepy campingowej na terenie Autocampingu „RELAKS”. Opłata wzrosła o 57% w stosunku do ceny sprzed 1 stycznia 2003 r. Rzecznik podniósł, że tak duża jednorazowa podwyżka nie ma racjonalnego uzasadnienia. Wskazał, że zgodnie z komunikatem Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego z dnia 15 stycznia 2003 r. w sprawie średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem w 2002 r. wzrost cen w stosunku do roku 2001 wyniósł 1,9%, natomiast w roku 2001 do roku 2000 wynosił 5,5%. Podniósł, że może chodzi o przerzucenie na konsumentów kosztów niewłaściwego zarządzania Autocampingiem „RELAKS” w Niewieszce. Wskazał, że sprawa dotyczy dużej ilości konsumentów, bo około 160. Wskazał, że podwyżka stanowi dla nich duże zaskoczenie albowiem nowe warunki zostały im przedstawione z dnia na dzień, bez stosownego wyprzedzenia. Brak zgody ze strony użytkowników na przedstawione nowe warunki miał skutkować natychmiastowym zabránieniem przez konsumenta przyczepy z terenu Autocampingu „RELAKS”. Sprawa była poważna dla konsumentów, bo nie wiedzieli co mają począć z zabranymi przyczepami. Rzecznik wskazał, że nie godzi się w ten sposób traktować konsumentów będących wieloletnimi użytkownikami ich campingu, natomiast konsumenci jako wieloletni, wierni i sprawdzeni klienci mogą oczekiwać innego traktowania. Rzecznik zauważył, że wielu z tych konsumentów tylko po to kupowało kiedyś przyczepy campingowe aby je ustawić na terenie Autocampingu „RELAKS” i przez całe lata oni i ich rodziny oraz znajomi korzystali przez cały rok z tych przyczep. Interwencja rzecznika okazała się skuteczna. Zarząd Auto-Moto-Klubu Gliwice wycofał się z tych podwyżek i z dniem 1 stycznia 2003 r. wprowadził dla tych użytkowników nową opłatę całoroczną, która wzrosła do poprzedniej o 8,96%, a nie jak pierwotnie wprowadzono o 57%.
- Sprawa konsumenta z Knuruwa, który otrzymał wezwanie do zapłaty nie otrzymanych i nie zamawianych wydawnictw wystosowane przez firmę De Agostini Atlas Sp.z o.o. Warszawy.

Konsument otrzymał wezwanie do zapłaty kwoty 39,80 zł. za przesyłkę, której nie otrzymał ani nie odebrał. Wyjaśnienia konsumenta kierowane do wydawnictwa nie skutkowały, otrzymał kolejne

wezwania do zapłaty podwyższone o koszty przesyłki i upomnienia. Rzecznik występując do wydawnictwa wskazał, że konsument nie zawierał umowy na dostarczenie wydawnictw z De Agostini Atlas. Raz wprowadził otrzymał nie zamawiany segregator, znaczki i mapy za które zapłacił przekazem pocztowym i nic więcej nie otrzymał. Rzecznik poinformował wydawnictwo, że na podstawie art.15 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. nr 22 poz.271 ze zm.), spełnienie świadczenia nie zamówionego przez konsumenta następuje na ryzyko przedsiębiorcy i nie nakłada na konsumenta żadnych zobowiązań. Wskazał iż konsument nie był zobowiązany do zapłaty nie zamówionych przesyłek ale uczynił to dobrowolnie albowiem tak mu nakazało poczucie przyzwoitości. Jednakże wezwanie kierowane do konsumenta o zapłacenie nie otrzymanej i nie zamówionej przesyłki jest działaniem sprzecznym z dobrymi obyczajami kupieckimi i praktyką naruszającą interes konsumenta oraz działaniem bezprawnym. Na interwencję rzecznika konsument został poinformowany przez De Agostini Atlas aby anulował wszystkie otrzymane upomnienia ponieważ „nie posiada zadłużenia za przesłane publikacje kolekcji Atlas-Świat w zasięgu ręki”.

- Sprawa konsumenta z Knurów, który wystąpił do rzecznika z żądaniem pozwania właściciela marketu Leader Price w Knurów przy ul. 1-Maja o odszkodowanie i zadośćuczynienie za doznaną krzywdę. Konsument poinformował rzecznika, że dnia 30 lipca 2003 r. wieczorem został napadnięty i pobity na terenie sklepu Leader Price przez nieznanego osobnika, przy bezczynności pracowników ochrony sklepu. Ochrona sklepu biernie obserwowała pobicie konsumenta jak również umożliwiła sprawcy zbiec z miejsca zdarzenia. Konsument wskutek pobicia doznał obrażeń ciała, które skutkowały naruszeniem funkcji narządów ciała na okres powyżej 7 dni. Na dowód konsument przedłożył kserokopie obdukcji sądowo-lekarskiej. Konsument podnosił, że pracownicy ochrony jak i pozostali pracownicy sklepu zachowali bezczynność gdy konsument prosił ich o pomoc i zatrzymanie napastnika. Po pobiciu konsumenta, pracownicy ochrony jak również pozostali pracownicy marketu nie udzielili ofierze pobicia pomocy jak również nie wezwali pogotowia ratunkowego ani policji. Konsument twierdził, że sam to uczynił po dojściu do siebie, korzystając z posiadanego telefonu komórkowego. W związku z tak przedstawionym zdarzeniem, rzecznik zwrócił się do Policji w Knurów celem zweryfikowania faktów. Komisariat Policji w Knurów nie potwierdził faktów przedstawionych przez konsumenta. Stwierdził, że dnia 1 sierpnia 2003 r. na Komisariacie Policji w Knurów zgłosił się wymieniony konsument, który zgłosił fakt pobicia przez nieznanego sprawcę. Według relacji konsumenta do zdarzenia doszło dnia 30.07.2003 r. około godziny 19.55 w Knurów przy ulicy 1-Maja na terenie marketu Leader Price. Rzecznik zwrócił się również do Centrali Leader Price w Warszawie o zajęcie stanowiska w przedstawionej sprawie. Otrzymał stamtąd wyjaśnienie wraz z oświadczeniem pracowników ochrony obiektu, którzy wymienionego wieczoru pełnili służbę w obiekcie. Z wyjaśnień właściciela sklepu jak również pracowników ochrony wynikało zgoła coś innego niż przedstawił konsument. W sklepie o wskazanej porze, faktycznie doszło przed kasami do scysji słownej dwóch osobników. Na skutek reakcji ochrony osobnicy odstępili od siebie i udali się do kas, a następnie wyszli ze sklepu. Jeżeli później doszło do pobicia jednego przez drugiego, to stało się to już poza terenem sklepu na ulicy, ale im nic nie wiadomo w tej sprawie. Rzecznik zwrócił się z zapytaniem do konsumenta czy jest w stanie wskazać świadków pobicia na terenie sklepu. Wskutek braku reakcji konsumenta oświadczył, że odmawia wystąpienia z pozwem na rzecz i w imieniu konsumenta, jeżeli konsument chce to może to uczynić sam na własne ryzyko.

Rzecznik podjął również współpracę z prasą celem propagowania praw konsumentów.

Rzecznik zwracał szczególnie uwagę na nowe regulacje prawne wchodzące w życie w omawianym okresie i ich wpływ na sytuację prawną konsumenta. Udzielił wywiadu:

- czasopismu „Student” wydawanemu przez Akademię Ekonomiczną w Katowicach. Tematem wywiadu były zmiany w uprawnieniach konsumentów wprowadzone z dniem 01.01.2003 r. na tle uprawnień obowiązujących do dnia 31.12.2002 r.
- dziennikowi Trybuna Śląska. Tematem były uprawnienia konsumentów w przypadku nie wywiązywania się wykonawcy umowy z podjętych zobowiązań
- wydawnictwu „Who is who w Polsce” , gdzie przedmiotem wywiadu były „blaski i cienie codziennej pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów „

Ponadto Powiatowy Rzecznik Konsumentów wziął udział w spotkaniach z mieszkańcami powiatu gliwickiego. Organizatorem spotkań było „Stowarzyszenie na Rzecz Rozwoju Gmin Powiatu Gliwickiego”. Spotkania odbyły się w godzinach wieczornych - celem umożliwienia jak największej liczbie osób wzięcia udziału w spotkaniach – z mieszkańcami następujących gmin:

- z mieszkańcami miasta Pyskowice (dnia 01.04.2003 r.)
- z mieszkańcami gminy Toszek (dnia 12.06.2003 r.)
- z mieszkańcami gminy Gierałtowice (dnia 18.09.2003 r.)

W czasie spotkań rzecznik udzielił informacji o uprawnieniach konsumentów, przedstawił regulacje prawne określające prawa konsumentów w Polsce, udzielał porad i wyjaśnień na zapytania konsumentów, jak również przedstawił krótką charakterystykę instytucji Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Pozostałe informacje

Współpraca z Miejskim Rzecznikiem Konsumentów w Gliwicach i Zabrze.

W ramach współdziałania z Miejskim Rzecznikiem Konsumentów w Gliwicach i Zabrze:

Å Udzielałem mieszkańcom Gliwic porad, informacji i pomocy w sprawach konsumentów w okresie nieobecności w pracy Miejskiego Rzecznika Konsumentów. Udzieliłem porad w 188 przypadkach.

Ą Udzielałem mieszkańcom Zabrze porad, informacji i pomocy w sprawach konsumenckich w okresie nieobecności w pracy Miejskiego Rzecznika Konsumentów. Udzieliłem porad w 13 przypadkach.

Ą W 29 przypadkach udzieliłem porad i wyjaśnień mieszkańcom spoza Powiatu Gliwickiego oraz Miast Gliwic i Zabrze.

Ą Miejski Rzecznik Konsumentów w Gliwicach udzielał porad mieszkańcom Powiatu Gliwickiego w trakcie mego urlopu wypoczynkowego.

Udział w szkoleniach, konferencjach, seminariach i roboczych spotkaniach rzeczników:

Ą Konferencja przedstawicieli instytucji z terenu województwa Śląskiego działających na rzecz ochrony interesów konsumentów. Tematem spotkania było omówienie przepisów ustawy z dnia 27.07.2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego. Konferencja odbyła się dnia 22.01.2003 r. w Śląskim Urzędzie Wojewódzkim w Katowicach. Organizator: Śląski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej.

Ą Konferencja „Prawa konsumentów w Unii Europejskiej – sektor usług telekomunikacyjnych”. Organizator Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Miejsce: Kancelaria Prezesa Rady Ministrów Warszawa dnia 15.03.2003 r.

Ą Szkolenie rzeczników konsumentów województwa opolskiego i śląskiego. Szkolenie połączone ze spotkaniem z kierownictwem Głównego Inspektoratu Inspekcji Handlowej i Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz władz województwa opolskiego i śląskiego. Program szkolenia: ochrona praw konsumenckich po przystąpieniu Polski do Unii Europejskiej. Organizator: Opolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej. Miejsce szkolenia: Otmuchów dnia 3-4.04.2003 r.

Ą Spotkanie z kierownictwem Górnośląskiego Zakładu Elektroenergetycznego S.A. na temat „Zmiany taryfy dla energii elektrycznej z dniem 01.07.2003 r. „ Miejsce spotkania: siedziba GZE S.A. w Gliwicach dnia 26.06.2003 r.

Ą Szkolenie rzeczników konsumentów z województw świętokrzyskiego, podkarpackiego, małopolskiego, śląskiego, opolskiego i dolnośląskiego. Temat szkolenia: „Nowe przepisy sprzedaży konsumenckiej oraz o zbiorowych interesach konsumentów”. Organizator: Stowarzyszenie Konsumentów Polskich. Miejsce szkolenia Katowice w dniach 11-12.08.2003 r.

Ą Warsztat dla rzeczników konsumentów na temat dyrektywy 87/102/EWG w sprawie kredytu konsumenckiego. Organizator Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Miejsce warsztatu: Warszawa 11.09.2003 r.

Ą Warsztat dla rzeczników konsumentów na temat dyrektywy 92/59/EWG w sprawie ogólnego bezpieczeństwa produktów oraz dyrektywy 85/374/EWG w sprawie odpowiedzialności producenta za wadliwe wyroby. . Organizator Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Miejsce warsztatu: Warszawa 25.09.2003 r.

Ą Spotkanie dla organizacji reprezentujących konsumentów w sprawie oferty produktowo - usługowej TP S.A. oraz zmianach wprowadzonych i planowanych w sposobie obsługi klientów firmy: Organizator Telekomunikacja Polska S.A. Region w Katowicach. Spotkanie odbyło się w Katowicach 22.10.2003 r.

Ą Konferencja naukowo-praktyczna pod tytułem „Konsument na rynku turystycznym w warunkach członkostwa Polski w Unii Europejskiej” Organizator: Górnośląska Wyższa Szkoła Handlowa im. Wojciecha Korfańtego. Miejsce: Katowice w dniach 28-29.10.2003 r.

Ą Szkolenie dla rzeczników konsumentów na temat „Wzorce umowne i klauzule abuzywne”. Organizator: Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach. Miejsce szkolenia: Katowice dnia 27.11.2003 r.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów otrzymał od konsumentów 5 pisemnych podziękowań, w dowód wdzięczności za spowodowanie pozytywnego załatwienia sprawy. Nie zanotowano żadnych skarg konsumentów w sprawie działania rzecznika.

Porównanie ilości zgłoszeń na przestrzeni działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów:

rok 2000 r.	-	109 zgłoszeń z terenu Powiatu Gliwickiego (na 149 zgłoszeń)
rok 2001 r.	-	183 zgłoszenia z terenu Powiatu Gliwickiego (na 291 zgłoszeń)
rok 2002 r.	-	215 zgłoszeń z terenu Powiatu Gliwickiego (na 399 zgłoszeń)
rok 2003 r.	-	324 zgłoszenia z terenu Powiatu Gliwickiego (na 554 zgłoszenia)

Na przykładzie powyższych danych widać, iż instytucja Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest coraz lepiej znana mieszkańcom Powiatu Gliwickiego (i nie tylko Powiatu Gliwickiego). Co roku widać systematyczny wzrost ilości zgłoszeń, natomiast w roku 2003 jest on bardzo wyraźny.