

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za okres od 01.01.2008 do 31.12.2008 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
4. z dniem 1 stycznia 2009 r. na podstawie umowy o pracę na czas nieokreślony (na podstawie art.40 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o Ochronie Konkurencji i Konsumentów Dz. U. Nr 50, poz.331, ze zm.)

Na mocy ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym, od 1999 roku obowiązki w zakresie ochrony interesów konsumentów, należą do samorządów powiatowych. Jest to zadanie własne powiatu, wykonywane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Jego umocowanie prawne oraz zakres obowiązków reguluje ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz.331 ze zm.).

Ustawa weszła w życie z dniem 21 kwietnia 2007 r. natomiast do dnia 20 kwietnia 2007 r. zadania określała ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz.2080, z późn. 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. wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych. W szczególności rzecznik konsumentów może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Struktura biura rzecznika:

Powiatowy rzecznik konsumentów wykonuje swoje zadania przy pomocy nie wyodrębnionego biura. W biurze rzecznika jest zatrudniona jedna osoba - rzecznik, od 1 stycznia 2008r..w pełnym wymiarze czasu pracy. Rzecznik posiada wyższe wykształcenie uniwersyteckie o specjalności magister administracji, ponadto studia podyplomowe w zakresie administracji i zarządzania (Uniwersytet Śląski w Katowicach) oraz bankowości i finansów (Międzynarodowa Szkoła Bankowości i Finansów w Katowicach).

Ilość przyjętych zgłoszeń od 01.01.2008 do 31.12.2008 r.:

w roku 2008 do biura rzecznika wpłynęło ogółem 1096 zgłoszeń konsumentów (w roku 2007 – 835 zgłoszeń), wzrost o 261 zgłoszeń w stosunku do roku ubiegłego tj. o 31,3 % .

Na ogólną ilość 1096 zgłoszeń:

a) z terenu Powiatu Gliwickiego odnotowano 884 (w roku 2007 - 747 zgłoszeń) – wzrost o 137 zgłoszenia tj. 18,3% w stosunku do roku 2007.

b) z terenu Miasta Gliwice (Powiat grodzki) odnotowano 196 zgłoszeń (w roku 2007 – 88 zgłoszeń) wzrost o 108 zgłoszeń tj. 122,7 % w stosunku do roku 2007.

c) z terenu położonego poza Powiatem Gliwickim (Powiat ziemski) oraz Miasta Gliwice (Powiat grodzki) odnotowano 16 zgłoszeń. W roku 2007 takich przypadków nie odnotowano.

W podziale na gminy Powiatu Gliwickiego 884 zgłoszenia przedstawiają się następująco:

Tab. 1

Lp.	Gmina	Ilość zgłoszeń	Procent całości
1.	Gierałtowice	97	11,0%
2.	Knurów	331	37,4%
3.	Pilchowice	80	9,0%
4.	Pyskowice	174	19,7%
5.	Rudziniec	55	6,2%
6.	Sośnicowice	50	5,7%
7.	Toszek	52	5,9%
8.	Wielowieś	45	5,1%
	Razem:	884	100,0%

Porównanie ilości zgłoszeń z poszczególnych gmin Powiatu Gliwickiego w roku 2008 do roku 2007

Tab.2

Lp.	Gmina	Ilość zgłoszeń w 2008 r.	Procent całości	Ilość zgłoszeń w 2007 r.	Procent całości	Różnica w % 2008 do 2007 r.
1.	Gierałtowice	97	11,0 %	75	10,0%	+1,0%
2.	Knurów	331	37,4%	309	41,3%	-3,9%
3.	Pilchowice	80	9,0%	56	7,5%	+1,5%
4.	Pyskowice	174	19,7%	114	15,3%	+4,4%
5.	Rudziniec	55	6,2 %	50	6,7%	-0,5%
6.	Sośnicowice	50	5,7%	62	8,3%	-2,6%
7.	Toszek	52	5,9%	52	7,0%	-1,1%
8.	Wielowieś	45	5,1%	29	3,9%	+1,2%
	Razem:	884	100 %	747	100 %	0,0%

Sposób dokonywania zgłoszeń przez mieszkańców Powiatu Gliwickiego oraz Miasta Gliwice i przez zamieszkałych poza wymienionymi terenami w okresie sprawozdawczym, we wskazanych wyżej 1096 zgłoszeniach z zakresu prawa konsumenckiego przedstawia się następująco :

Tab.3

Formy zgłoszeń przez mieszkańców Powiatu Gliwickiego			
Telefoniczne	Pisemne	Ustne do protokołu w biurze rzecznika	Ogółem
555	32	297	884

Tab. 4

Formy zgłoszeń przez mieszkańców z terenu Miasta Gliwice			
Telefoniczne	Pisemne	Ustne do protokołu w biurze rzecznika	Ogółem
101	5	90	196

Tab. 5

Formy zgłoszeń przez mieszkańców innych terenów			
Telefoniczne	Pisemne	Ustne do protokołu w biurze rzecznika	Ogółem
13	-	3	16

Struktura dokonanych zgłoszeń z terenu Powiatu Gliwickiego w okresie sprawozdawczym podana w ujęciu ilościowym i procentowym

Tab.6

Rodzaje zgłoszeń i ich ilość			
Umowa sprzedaży konsumenckiej (w tym poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość)	Sfera usług	Różne	Ogółem
531	261	92	884

Tab.7

Rodzaje zgłoszeń w ujęciu procentowym			
Umowa sprzedaży konsumenckiej (w tym poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość)	Sfera usług	Różne	Ogółem
60,1%	29,5%	10,4%	100,0%

W przyjętych zgłoszeniach dominowały sprawy z zakresu umów sprzedaży – 60,1 % całości, z których większość dotyczyła sprzedaży obuwia, sprzętu AGD, RTV i elektroniki użytkowej. Usługi stanowiły 29,5 % całości, w których przeważały sprawy z zakresu usług telekomunikacyjnych, internetu, telewizji kablowej i kodowanej. Pozostałe zgłoszenia jako różne stanowiły 10,4 % całości z których najwięcej dotyczyło spraw związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą w tym gospodarstwach rolnych.

Struktura przyjętych zgłoszeń z terenu Powiatu Gliwickiego w podziale na rodzaje zgłoszeń:

Tab.8

Wyszczególnienie	Ilość	Udział (%)
I. Umowy sprzedaży ogółem w tym:	531	60,1 %
Aparaty telefoniczne (w tym komórkowe)	31	
Aparaty telefoniczne i sprzęt fotograficzny	12	
Armatura i wyposażenie wnętrz	10	
Artykuły zdrowotne	1	
Alkohol i papierosy	2	
Bielizna	1	
Bizuteria	4	
Firanki	1	
Instrumenty muzyczne	1	
Karma dla zwierząt	1	
Książki	2	
Lekarstwa i medykamenty	3	
Materiały budowlano - montażowe	12	
Maszyny rolnicze	2	
Motocykle, motorowery skutery i rowery	13	
Narzędzia (wiertarki, piły, kosiarki, wkrętarki)	11	
Obuwie	139	
Odzież	22	
Paliwa samochodowe	2	
Piece i grzejniki CO	3	
Pościel	1	
Rośliny ozdobne	2	
Samochody i artykuły motoryzacyjne	26	
Sprzęt AGD, RTV, komputery, elektronika użytkowa	108	
Sprzęt medyczny	1	
Sprzęt turystyczny i wypoczynkowy	2	
Stolarka okienna i drzwiowa	42	
Torby, torebki, walizki, galanteria skórzana	12	
Wózki dziecięce	3	
Zabawki	3	
Zegarki	2	
I a. Umowy zawarte poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, w tym:	56	
1.umowy sprzedaży i umowy sprzedaży w połączeniu z umową kredytu konsumenckiego w tym:	52	
Artykuły zdrowotne	5	

Aparaty fotograficzne i sprzęt fotograficzny	2	
Buty	2	
Galanteria skórzana	1	
Komputery i elektronika użytkowa	4	
Części samochodowe	5	
Preparaty lecznicze	2	
Pościel	1	
Sprzęt AGD RTV	10	
Sprzęt sportowy	1	
Środki czystości	1	
Stolarka drzwiowa	2	
Telefony (komórkowe)	1	
Urządzenia czyszczące – filtrujące	14	
Zabawki	1	
2. Świadczenie usług, w tym:	4	
Usługi turystyczne	3	
telekomunikacyjne	1	
II Usługi ogółem, w tym:	261	29,5%
Bankowe	30	
Edukacyjne	4	
Dzierżawy butli gazowych	2	
Deweloperskie	2	
Dostawa mediów	16	
Finansowe	8	
Ekspertyzy	1	
Gastronomiczne	2	
Budowlane, remontowo-budowlane, montażowe	50	
Ogłoszenia reklamowe w prasie	2	
Naprawa sprzętu gospodarstwa domowego RTV, AGD, komputery, elektronika użytkowa	8	
Motoryzacja (naprawa, serwis)	2	
Pocztowe	2	
Przewozowe, transportowe i kurierskie	7	
Prenumerata prasy	1	
Pralnicze	7	
Stolarskie	2	
Stomatologiczne	5	
Telekomunikacja, internet, TV kablowa i kodowana	66	
Turystyczne	10	
Ubezpieczeniowe	21	
Wywóz nieczystości	1	
Wideofilmowe	1	
Wykonanie mebli na zamówienie	10	
Wypoczynek zorganizowany dla dzieci	1	
III. Inne (nie konsumenckie) ogółem w tym:	92	10,4 %
Administracja publiczna (samorządowa i rządowa)	17	
Alimenty	1	
Darowizny i dziedziczenie	2	
Nabywanie nieruchomości od osób fizycznych	2	

Naruszanie prawa własności	3	
Doradztwo- sprawy związane z działalnością gospodarczą w tym gospodarstwa rolnego	22	
Sprawy z zakresu ubezpieczeń społecznych (czasowa niezdolność do pracy, emerytury, renty, umieszczanie w domach pomocy społecznej)	5	
Pozwy i postępowanie sądowe	15	
Postępowanie komornicze	4	
Sprawy pracownicze (umowy o pracę, zlecenia, o dzieło)	7	
Spory międzyludzkie	3	
Umowy notarialne	1	
Windykacja zobowiązań finansowych	6	
Zagadnienia z zakresu wspólnot mieszkaniowych i zasobu mieszkaniowego gminy	4	
OGÓŁEM:	884	100%

Z ogólnej liczby 884 zgłoszeń z terenu Powiatu Gliwickiego:

1. w 704 przypadkach udzieliłem bezpłatnej porady konsumenckiej w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów;
2. w 97 przypadkach pomogłem konsumentom w napisaniu pism urzędowych w tym:
 - a) w 13 przypadkach sporządziłem dla konsumentów oświadczenia o odstąpieniu od umów zawartych poza siedzibą przedsiębiorstwa bądź na odległość (odstąpienie bez podania przyczyny),
 - b) w 5 przypadkach sporządziłem oświadczenia o odstąpieniu od umowy kredytu konsumenckiego,
 - c) w 4 przypadkach sporządziłem dla konsumentów wezwanie przedsądowe – skierowane do przedsiębiorców,
 - d) w 3 przypadkach pozwy o zapłatę przeciw przedsiębiorcom skierowane do sądów powszechnych,
 - e) w 1 przypadku pozostawiłem wniosek o rozpoznanie sporu przez Polubowny Sąd Konsumentki w Katowicach,
 - f) w 1 przypadku wniosek o wszczęcie postępowania mediacyjnego do Delegatury Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Siemianowicach Śl.,
 - g) w 3 przypadkach wniosek o wypis z rejestru przedsiębiorców do organu rejestrowego.
3. w 4 przypadkach odpowiedziałem pisemnie na zapytania prawne skierowane do rzecznika (1 dotyczyło umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, 1 dotyczyło czesnego Wyższej Szkoły Technicznej; 1 dotyczyło odrzuconej reklamacji złożonej na podstawie gwarancji jakości; 1 świadczenia dodatkowego w ramach wczasów zagranicznych).
4. w 5 przypadkach przekazałem wnioski zgodnie z właściwością miejscową rzecznika konsumentów , powiadamiając o tym konsumenta bądź organ administracji publicznej przekazujący wniosek (w 1 przypadku Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich, w 2 przypadkach Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w 1 przypadku Urząd Miasta Stołecznego Warszawy).
5. w 2 przypadkach odmówiłem wszczęcia postępowania z powodu braku podstaw do interwencji rzecznika (żądanie właściciela nieruchomości gruntowej na usunięcie słupa energetycznego z jego działki przez Vattenfall Distribution Poland; reklamacja towaru dokonana przez konsumenta po upływie 2 miesięcy od chwili ujawnienia niezgodności towaru z umową)

6. w 2 przypadkach pozostawiłem wnioski bez rozpoznania z powodu braku ich uzupełnienia przez konsumentów, pomimo otrzymania wezwania rzecznika
7. w 6 przypadkach miało miejsce współdziałanie rzecznika z innymi instytucjami powołanymi do obrony konsumentów
8. w 79 przypadkach podjąłem interwencje mające na celu ochronę uprawnień konsumentów w relacji z przedsiębiorcą w drodze mediacji między konsumentem a przedsiębiorcą, wskazań na regulacje prawne i stan faktyczny, które uzasadniają żądanie konsumenta, wezwań do uznania zasadności zgłoszonej reklamacji, z efektem wg Tabeli 9

Tab.9

Ilość interwencji			
Zakończonych pozytywnie	Zakończonych negatywnie	Sprawy w toku	Ogółem
69	7	3	79

W wyniku negatywnych negocjacji z przedsiębiorcami, zostały sporządzone na wniosek konsumentów przez rzecznika 3 pozwy do sądów powszechnych o zapłatę wg Tabeli 10

Tab.10

Rodzaj Sprawy	Powód Powodowie	Wartość przedmiotu sporu	Pozwany	Sąd rozpoznający sprawę
Niewykonanie umowy sprzedaży i zamontowania drzwi wejściowych	Zygmunt K. z Chudowa	2 599,99 zł (w tym orzeczenie rzeczoznawcy) + odsetki za zwłokę	Firma Handlowa „Pol-Hurt” Trojankowski Dariusz z Ornontowic	Sąd Rejonowy w Gliwicach
Niewykonanie umowy sprzedaży i zamontowania okien	Irena S. z Byciny	4 400,00 zł (w tym orzeczenie rzeczoznawcy) + odsetki za zwłokę	Krajewska Małgorzata z „Norma-Lux” z Zabrze	Sąd Rejonowy w Gliwicach
Niewykonanie umowy sprzedaży i zamontowania okien	Krystyna S. z Knurowa	3 200,00 zł (w tym orzeczenie techniczne. rzeczoznawcy) + odsetki za zwłokę	LIDERTEC S.C. Leszak Gierszner, Adam Studniarek z Tychów	Sąd Rejonowy w Gliwicach

Na skutek podjętych interwencji i uzyskanych rezultatów otrzymałem od konsumentów 31 podziękowań z czego 4 pisemne, 9 telefonicznych oraz 18 ustnych w biurze rzecznika.

Ponadto rzecznik konsumentów kontynuował siedem spraw z roku 2007 w roku 2008 z efektem według Tabeli 11

Tab.11

Ilość interwencji			
Zakończonych pozytywnie	Zakończonych negatywnie	Umorzone	ogółem
1	4*	1**	6

*Biuro Turystyczne nie uznało reklamacji dotyczącej obniżonego standardu pobytu;

*Sprzedawca energii elektrycznej odmówił wypłaty odszkodowania za przerwę w dostawie prądu i rozmrożenia artykułów żywnościowych;

*Sprzedawca obuwia sportowego „adidas” nie wyraził zgody na rozstrzygnięcie sporu przez Polubowny Sąd Konsumentki;

*Wykonawca umowy o dzieło został pozwany do sądu powszechnego o zapłatę;

**Umorzone postępowanie przez rzecznika z powodu nie uzupełnienia wniosku przez konsumenta;

Ciekawsze sprawy w których rzecznik podjął interwencje w roku 2008 r.:

Konsument Jan J. z Pyskowic zawarł z Przedsiębiorstwem Handlowym „Eko-Live Spółka Jawna z Bielska-Białej, reprezentowanym przez pracownika Oddziału „Eko-Live” z Sosnowca, umowę sprzedaży urządzenia czyszczącego –filtrującego „Powermed” z dodatkami, za cenę 4.497,00 zł. Umowa była zawarta w mieszkaniu konsumenta – czyli poza siedzibą przedsiębiorcy, w ramach kredytu konsumentki na zakup urządzenia. Kredytodawcą podmiotowego zakupu miał być HSBC Bank Polska S.A. bądź Żagiel. Na okoliczność zawartej umowy, konsument Jan J. otrzymał od przedstawiciela „Eko-Live” Potwierdzenie Zawarcia Umowy, nie otrzymał natomiast nie podpisanego egzemplarza informacyjnego umowy, odpowiadającemu jej treści. Potwierdzenie Zawarcia Umowy nie zawierało pisemnego poinformowania konsumenta o prawie odstąpienia od umowy w terminie o którym mowa w art. 2 ust.1 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr22, poz271, ze zm.). Nie zawierało również wzoru oświadczenia o odstąpieniu, co stanowiło naruszenie przez sprzedawcę art.3 ust.1 cytowanej ustawy z dnia 2 marca 2000r. Konsument przy zawieraniu umowy kupna sprzedaży, podpisując ją, podpisał również umowę kredytu bankowego, które jednak zabrał ze sobą przedstawiciel „Eko-Live”, tak że konsument nie wiedział nawet z jakim bankiem (HSBC czy Żagiel) zawarł umowę. Podpisany egzemplarz umowy sprzedaży oraz fakturę VAT na kwotę 4.497,00 zł. z adnotacją o sprzedaży w systemie ratalnym konsument otrzymał od sprzedawcy pocztą, dopiero 8 stycznia 2008r. czyli po upływie 24 dni od podpisania umowy. W międzyczasie otrzymał od banku kredytującego zakup urządzenia, podpisaną przez konsumenta umowę kredytu, wraz z harmonogramem spłat rat kredytu. Konsument po przeanalizowaniu na spokojnie, zawartej umowy sprzedaży, stwierdził, że jest dla niego niekorzystna. Konsument kilkakrotnie dzwonił na telefon komórkowy przedstawiciela „Eko-Live” który zawierał z nim umowę, informując o chęci odstąpienia od umowy sprzedaży. Przedstawiciel „Eko-Live” kilkakrotnie umawiał się z konsumentem na przyjazd i odbiór sprzętu oraz „spisanie rozwiązania umowy”, ale nie dotrzymywał terminów. Później w ogóle przestał odbierać telefony. Konsument widząc „grę na zwłokę”, wysłał na adres Oddziału „Eko-Live” w Sosnowcu pismo o dacie sporządzenia 22.12.2007r. oraz jego nadaniu 24.12.2007r. listem poleconym, za zwrotnym poleceniem odbioru. W piśmie konsument poinformował o rezygnacji kupna zakupionego sprzętu o nazwie Powermed zakupionego w dniu 14 12 2007r. Pismo dotarło do adresata dnia 28

grudnia 2007r. Pomimo tego że sprzedawca otrzymał od konsumenta pismo o rezygnacji z umowy, wysłał do konsumenta podpisany egzemplarz umowy sprzedaży, oraz fakturę VAT które konsument otrzymał dnia 08. 01. 2008r. Gdy konsument kontaktował się ze sprzedawcą telefonicznie na odbiór sprzętu, to informowano go, że umowa obowiązuje i kredyt został uruchomiony. Konsument w tej sytuacji wystąpił do banku HSBC Bank Polska. S. A. pismem z dnia 27.12.2007r. w którym informował, że oświadczeniem z dnia 22.12.2007r. odstąpił od umowy kupna zawartej poza siedzibą przedsiębiorstwa „Eko-Live”. Dalej konsument wyraził prośbę o odstąpienie od umowy kredytu konsumenckiego na okoliczność rezygnacji z zakupu. Na pismo konsument nie otrzymał żadnej odpowiedzi, a w dniu 15.01.2008r. otrzymał z banku blankiety spłat rat kredytu, z pierwszym terminem spłaty raty do dnia 18.01.2008r. Konsument, nie wiedząc co ma zrobić, wystosował do banku HSBC Bank Polska S.A. kolejne pismo z dnia 15.01.2008r., ponadto dnia 17.01.2008r. przełał na rachunek banku kwotę 230,29 zł jako pierwszą ratę kredytu. W tej sytuacji konsument zwrócił się po pomoc do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gliwicach.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wystąpił do Przedsiębiorstwa Handlowego „Eko-Live” Spółka Jawna w Bielsku Białej z pismem (z dnia 18.01.2008r.) w którym opisał przedstawione fakty. Rzecznik podniósł, iż odstąpienie od umowy kupna- sprzedaży urządzenia „Powermed” przez konsumenta Jan J. Z Pyskowic jest skuteczne w skutek złożenia go w terminie przypisanym. Wykazał że na podstawie art.2 ust.3 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym w terminie nie później niż 14 dni. Rzecznik wezwał do umożliwienia konsumentowi Jan J. zwrotu urządzenia czyszczącego o nazwie „Powermed”. Skonstatował również, iż na podstawie art.12 ust.1 ustawy z dnia 20 lipca 2001r. o kredycie konsumenckim (Dz.U.Nr100 poz. 1081, ze zm.) odstąpienie od umowy sprzedaży przez konsumenta, jest skuteczne także wobec umowy o kredyt konsumencki zawartej z HSBC Bank Polska S.A. Firma „Eko-Live” poinformowała rzecznika pismem z dnia 31.01.2008r. iż przychyliła się do prośby odstąpienia od umowy kupna- sprzedaży i dnia 24.01.2008r. odebrała od konsumenta urządzenie „Powermed” za protokołem odbioru.

Równocześnie z wystąpieniem do firmy „Eko-Live”, rzecznik konsumentów wystąpił do Banku HSBC dołączając upoważnienie konsumenta Jan J. Z Pyskowic na ujawnienie Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów w Gliwicach tajemnicy bankowej dotyczącej wskazanego numeru kredytu. W odpowiedzi bank uznał odstąpienie od umowy kredytowej przez Jan J. za skuteczne i zrzekł się swojego roszczenia o zwrot świadczenia spełnionego z tytułu kredytu udzielonego klientowi na poczet umowy sprzedaży. Ponadto zwrócił konsumentowi wpłaconą przezeń na rachunek banku, kwotę tytułem spłaty pierwszej raty kredytu.

2. Państwo Barbara i Janusz T. z Proboszczowic, zakupili w Pyskowicach nieruchomość gruntową zabudowaną budynkiem wielorodzinnym. Budynek był przeznaczony do remontu i niezamieszkały. Nowi właściciele zaczęli remont obiektu od wewnątrz, później chcieli dokonać ocieplenia wszystkich ścian zewnętrznych budynku i położenia nowego tynku. Gdy przymierzali się do rozpoczęcia robót elewacyjnych, okazało się, że do elewacji budynku są podwieszane kable linii teletechnicznej, będące własnością Telekomunikacji Polskiej S.A. W tym stanie rzeczy właściciele nieruchomości zwrócili się do Telekomunikacji Polskiej S.A. z prośbą o przebudowę sieci teletechnicznej i „zdjęcie” z elewacji budynku kabli celem umożliwienia przeprowadzenia remontu elewacji. TP S.A. odpowiedziała, że w chwili obecnej podjęto czynności zmierzające do przebudowy linii, jednak wymogi prawa budowlanego nie pozwalają na natychmiastowe podjęcie prac. Odpowiedź była datowana na dzień 26.10.2007r. i podpisana przez Dyrektora Obszaru Eksploatacji TPSA w Katowicach. Ponieważ nic się nie działo w przedmiotowej sprawie, a właściciele nieruchomości nie mogli

rozpocząć prac, trzykrotnie w roku 2008 zwracali się pisemnie do TPSA z żądaniem likwidacji linii telefonicznej. Właściciele wskazywali na bezprawne (bezumowne) korzystanie z elewacji ich budynku i żądali usunięcia przewodów, lecz TPSA nie odpowiadała na monity właścicieli budynku. Państwo Barbara i Janusz T. widząc bezowocność swoich żądań, chcieli dokonać usunięcia skutków naruszenia i przywrócenia stanu zgodnego z prawem poprzez demontaż linii telefonicznej z elewacji ich budynku. Zdawali sobie jednakże sprawę, iż przez demontaż linii teletechnicznej z elewacji ich budynku, spowodują pozbawienie dostępu do przewodowej łączności telefonicznej i internetu okolicznych mieszkańców (korzystających z przedmiotowej linii). Nie chcąc tego, zwrócili się do rzecznika z prośbą o pomoc. Rzecznik zdawał sobie sprawę, iż państwo Barbara i Janusz T. nie posiadają przymiotu konsumenta w przedmiotowej sprawie (nie byli konsumentami w rozumieniu art.22 kodeksu cywilnego, ponadto nie byli związani z TPSA umową o świadczeniu usług telekomunikacyjnych). Jednakże sprawa bezpośrednio dotyczyła interesu konsumentów – sąsiadów Państwa Barbary Janusza T. Rzecznik świadomy, iż zerwanie przewodów telekomunikacyjnych z elewacji budynku przez ich właścicieli, pozbawi użytkowników tej sieci teletechnicznej dostępu do przewodowych usług telekomunikacyjnych (w tym dostępu do internetu) podjął interwencje w tej sprawie w Telekomunikacji Polskiej w Katowicach, oraz Centralnym Zespole ds. Interwencji w Kaliszu. W następstwie czego TP S.A. poinformowała, że skierowała zadanie inwestycyjne w zakresie przebudowy sieci teletechnicznej znajdującej się na przedmiotowym budynku do odpowiednich komórek, zabezpieczając zarazem środki rzeczowe i finansowe na jego realizację. Ponadto TP S.A. zobowiązała się zrealizować przedmiotowe zadanie do końca marca 2009r.

3. Pani Ewa G. Z Kozłowa dokonała dnia 26.07.2008r. w sklepie Praktiker Polska Sp. z o.o. mieszczącym się w Zabrzcu, zakupu traktora do koszenia trawy, w cenie brutto 4.749,00 zł. Zakup był dokonany w ramach kredytu ratalnego, oraz umowy o kartę kredytową zawartą z Sygma Bank Polska. W czasie zakupu Ewa G. była informowana przez pracownika sprzedawcy, że po sprawdzeniu traktora, w terminie dwóch tygodni od dnia wydania towaru przez sprzedawcę (towar dostarczono kupującej dnia 29.07.2008r.), jeżeli będzie chciała, będzie mogła zwrócić towar i odstąpić od umowy sprzedaży. Po sprawdzeniu działania traktora Ewa G. stwierdziła, że nie odpowiada jej oczekiwaniom i nie nadaje się do właściwego wykorzystania w ramach prowadzonej przez nią działalności. Ponadto Ewa G. stwierdziła liczne wady traktora, takie jak brak gałek w dźwigniach, brak możliwości regulacji wysokości siedzenia, porysowany, poobijany i zdarty lakier. Zgodnie z zapewnieniem udzielonym przez sprzedawcę w chwili zawarcia umowy sprzedaży traktora, Ewa G. zwróciła się do sprzedawcy dnia 08.08.2008r. z chęcią zwrotu towaru i odstąpienia od umowy. Sprzedawca odmówił i poinformował że traktuje to jako zgłoszenie reklamacyjne – niezgodność towaru z umową. W następstwie rozpoznania reklamacji, zaproponował kupującej rabat w kwocie 250 zł. za porysowanie lakieru, zaś brakujące części zostaną skompletowane a siedzenie naprawione. Na takie propozycje nie mogła się zgodzić kupująca Ewa G. Zwróciła się o pomoc do rzecznika. Rzecznik pomógł napisać pismo do sprzedawcy w którym wykazał, iż wolą i intencją kupującej nie była reklamacja traktora jako niezgodnego z umową, lecz chęć jego zwrócenia i odstąpienia od umowy jego zakupu. Stwierdził, iż gdyby nie uzyskała zapewnienia o możliwości jego oddania i odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od jego wydania, takiej umowy by nie zawarła, jak również umów kredytu w Sygma Banku Polska.

Postępowanie sprzedawcy w takiej sytuacji uważa za nieuczciwą praktykę rynkową, która jest zakazana na podstawie art. 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. Nr171 poz1206). Natomiast na podstawie art.5 cytowanej ustawy, stwierdził, że powyższe działanie sprzedawcy wprowadziło ją w błąd, co skutkowało tym, że zawarła umowę kupna sprzedaży traktora, której by nie zawarła gdyby nie

złożone zapewnienia. Skonstatował że powyższe działanie nosi znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej, której dokonanie spowodowało naruszenie jej interesu konsumenckiego. Na podstawie art. 12 wymienionej ustawy z dnia 23.08.2007r. zażądał unieważnienia umowy sprzedaży z dnia 26.08.2008r. i przyjęcia zwrotu traktora, oraz zwrócenia bankowi kredytującego jego zakup kosztów związanych z jego nabyciem. Sprzedawca Praktiker Polska Sp.z o.o. wyraził zgodę na żądania kupującej Ewy G. odstąpił od umowy sprzedaży i przyjął zwrot traktora.

4. Rzecznik konsumentów rozpatrując prośbę konsumentki Barbary B. z Pilchowic w sprawie braku ustosunkowania się i rozpatrzenia przez Hipermarket Carrefour z Gliwic, reklamacji konsumentki w sprawie zakupionej walizki w kwocie 119,89 zł. zauważył iż stosowane przez hipermarket formularze nie posiadają rubryki określającej „żądania kupującego”. Powyższe zdaniem rzecznika stoi w jawnej sprzeczności z brzmieniem art. 8 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego. Ponadto stwierdził, że brak w zgłoszeniu reklamacyjnym pozycji określającej żądania konsumenta, jego zdaniem jest przejawem nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 4 ust. 1 w związku z art. 5 ust. 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, albowiem wprowadza w błąd konsumenta (ów) na zasadzie zaniechania, uniemożliwiając im określenia swego żądania reklamacyjnego. Ma to istotny wpływ na pozycję konsumentów w ewentualnym sporze ze sprzedawcą, w przypadku braku ustosunkowania się przez niego do zgłoszenia reklamacyjnego. Zdaniem rzecznika powyższe może być przejawem praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.Nr. 50, poz. 331 z późn. zm.) W wyniku wystąpienia rzecznika, Carrefour Polska Spółka zo.o. z Warszawy, poinformowała, że konsumentce Barbarze B. z Pilchowic, dnia 2 stycznia 2009r. zwrócono kwotę 150,00 zł. na co złożyła się kwota 119,89zł. reklamowanej walizki, oraz 30,11 zł. na pokrycie kosztów korespondencji konsumentki. Odnośnie zarzutu dotyczącego stosowanego wzoru formularza reklamacyjnego, poinformowano rzecznika, że zostanie on zastąpiony nowym wzorem formularza reklamacyjnego, który zostanie zastosowany w całej sieci sklepów Carrefour w Polsce. Przewidywany termin to luty 2009 roku. Przedstawiono rzecznikowi projekt nowego formularza reklamacyjnego który zostanie wprowadzony w sieci Carrefour Polska – rzecznik stwierdził że spełnia on jego uwagi.

Pozostałe informacje :

Udzieliłem mieszkańcom Gliwic ogółem 196 porad, informacji i pomocy w sprawach konsumenckich w okresie nieobecności w pracy Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

Struktura przyjętych zgłoszeń z terenu Miasta Gliwice w okresie sprawozdawczym, podana w ujęciu ilościowym i procentowym:

Tab. 12

Rodzaje zgłoszeń i ich ilość			
Umowy sprzedaży konsumenckiej (w tym poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość)	Sfera usług	Różne	Razem
121	54	21	196

Tab.13

Rodzaje zgłoszeń w ujęciu procentowym			
Umowy sprzedaży konsumenckiej (w tym poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość)	Sfera usług	Różne	Razem
61,7%	27,6%	10,7%	100%

W przyjętych zgłoszeniach z terenu miasta Gliwice dominowały umowy sprzedaży 61,7% (podobnie jak w przypadku zgłoszeń z terenu Powiatu Gliwickiego 60,1 %) z których przeważały problemy związane z zakupionym obuwem oraz sprzętem AGD, RTV, komputerami i elektroniką użytkową. Usługi stanowiły 27,6 % (w Powiecie Gliwickim 29,5%) w których najczęściej dotyczyło usług budowlano-montażowych oraz usług telekomunikacyjnych i internetu. Dużo zgłoszeń dotyczyło również zagadnień świadczenia usług bankowych. Pozostałe zgłoszenia jako różne stanowiły 10,7% (w Powiecie Gliwickim 10,4%) w których najczęściej dotyczyło zagadnień związanych z sądownictwem.

Przyjęte zgłoszenia z terenu Miasta Gliwice w podziale na rodzaje przedstawiają się następująco:

Tab. 14

Wyszczególnienie	Ilość	Udział (%)
I. Umowy sprzedaży ogółem	121	61,7%
W tym:		
Aparaty telefoniczne	10	
Aparaty fotograficzne	2	
Artykuły żywnościowe	1	
Meble	5	
Materiały budowlano-montażowe	2	
Motocykle	1	
Obuwie	33	
Odzież	6	
Okulary	1	
Parasolki	1	
Pościel	2	
Samochody	9	
Sprzęt AGD, RTV, komputery, elektronika użytkowa	30	
Zegarki	3	
I a. Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość, w tym:	15	

1. umowy sprzedaży i umowy sprzedaży w połączeniu z umową kredytu konsumenckiego w tym:	13	
Filtry do wody	1	
Mebelki dziecięce	1	
Telefony komórkowe	1	
Komputery	2	
Drzwi	1	
Sprzęt AGD	1	
Sprzęt leczniczy	3	
Urządzenia czyszczące	2	
2. Świadczenia usług w tym:	2	
Usługi sanatoryjne	1	
Usługi turystyczne	1	
II Usługi ogółem w tym:	54	27,6%
Bankowe	9	
Dostawa mediów	3	
Edukacyjne	2	
Optyczne	1	
Pocztowe	1	
Przewozowe	1	
Motoryzacja (naprawa, serwis)	3	
Budowlane, montażowo-budowlane, montażowe	11	
Telekomunikacyjne, internet, TV kablowa i kodowana	10	
Turystyczne	2	
Fitness	1	
Ubezpieczenia	5	
Stolarskie	2	
Wykonanie pomocy naukowych	1	
Wczasowe	2	
III . Różne (inne nie konsumenckie) ogółem w tym:	21	10,7%
Administracja publiczna (samorządowa i rządowa)	5	
Sprawy sądowe	8	
Alimenty	1	
Ochrona danych osobowych	3	
Działalność gospodarcza	2	
Zagadnienia z zakresu wspólnot mieszkaniowych	2	
RAZEM	196	100,0%

Z ogólnej liczby 196 zgłoszeń z terenu Miasta Gliwice podjąłem następujące czynności:

- w 151 przypadkach udzieliłem bezpłatnej porady konsumenckiej w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów,
- w 36 przypadkach pomogłem konsumentom w napisaniu pism urzędowych w wyniku czego wiele spraw ważnych dla konsumentów znalazło korzystne dla nich rozwiązanie. Wskutek czego otrzymałem 7 podziękowań w tym 3 pisemne,
- w 9 przypadkach podjąłem interwencje mające na celu ochronę uprawnień konsumentów w relacji z przedsiębiorcą w drodze mediacji między konsumentem a przedsiębiorcą, wskazań na regulacje prawne i stan faktyczny uzasadniające żądania

konsumenta, wezwań do uznania zasadności zgłoszonej reklamacji: z efektem wg Tab.15

Tab. 15

Ilość interwencji			
Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku	Ogółem
7	2	-	9

Przykład dwóch pomocy udzielonych przez rzecznika konsumentów, które spowodowały, iż trudności z uzyskaniem przysługujących praw znalazły swój korzystny finał dla konsumentów.

Pani Karolina K. z Gliwic zakupiła dnia 6 maja 2008r. w salonie Firmowym w Gliwicach, firmy „Komputronik” S.A. z Poznania, podręczny komputer z funkcją telefonu komórkowego „ETEN Glifiish X 650” w cenie 1499,00 zł. Niedługo po zakupie doszło do ujawnienia wad towaru. Wady polegały na braku sygnalizacji połączeń przychodzących, „gubieniu” zasięgu, problemów z połączeniem, zawieszaniu się urządzenia. Dwie dokonane naprawy połączone z wymianą płyty głównej, nic nie dały. Na początku września 2008r. komputer trafił do serwisanta gwaranta do trzeciej naprawy. Ta naprawa również nic nie dała, komputer formatował kartę pamięci i kasował wszystkie dane zawarte w karcie pamięci. Sprzedawca odsyłał konsumentkę do serwsanta gwaranta, natomiast Karta Gwarancyjna wydana przez UNICOM Spółka z o.o. z Warszawy, nie przewidywała wymiany urządzenia na nowe, bądź zwrot ceny zakupu urządzenia niezależnie od ilości wykonanych napraw. W tej sytuacji rzecznik napisał konsumentce Karolinie K. oświadczenie skierowane do sprzedawcy, o odstąpieniu od umowy zakupu na podstawie odpowiedzialności sprzedawcy za towar sprzedany, w związku z jego niezgodnością z umową i niemożliwością doprowadzenia go do stanu wymaganego mimo trzykrotnych napraw. Na podstawie tego, że wada jest istotna i nieusuwalna, zażądał dla konsumentki zwrotu ceny zakupu. Konsumentka powiadomiła rzecznika, iż pismo odniosło pożądany skutek, sprzedawca zwrócił konsumentce cenę zakupu komputera.

Konsumentka Maria Z. Zakupiła dla swojej córki buty zimowe w cenie 239,00 zł. Buty typu kozaki, były zakupione 10 listopada 2007r. w sklepie Deichmann- Obuwie w Gliwicach. Z powodu łagodnej zimy w sezonie 2007-2008 buty były używane w niewielkim zakresie. Przy pierwszym założeniu obuwia w sezonie 2008/2009 (w m-cu października 2008r.) użytkowniczka stwierdziła załamanie zapiętka powyżej obcasa prawego buta. Załamanie zapiętka spowodowało trudności w chodzeniu jak również narażenie na zniszczenie rajstopy, pończochy bądź skarpetki na stopie użytkowniczki. Konsumentka, niezwłocznie po stwierdzeniu wady- niezgodności z umową zakupionego obuwia, dokonała zgłoszenia reklamacyjnego, żądając wymiany obuwia na nowe. Sprzedawca w osobie kierownika sklepu odrzucił reklamację, wskazując jako przyczynę załamania zapiętka jego uszkodzenie mechaniczne. Konsumentka nie mogła się zgodzić z przedstawioną argumentacją i poprosiła o pomoc rzecznika. Rzecznik sporządził konsumentce odwołanie do siedziby sprzedawcy we Wrocławiu w którym podniósł m.in. iż stanowisko odrzucające reklamację zostało sporządzone i podpisane przez osobę zainteresowaną w rozstrzygnięciu reklamacji, czyli rozstrzygało we własnej sprawie. Ponadto było dokonane przez osobę nie mającej uprawnień rzeczoznawcy ds. obuwia. Stan reklamowanego obuwia był b. dobry, więc twierdzenie o uszkodzeniu mechanicznym kłóciło się ze stanem faktycznym przedmiotu reklamacji i było mało wiarygodne. Wskutek odwołania, Dechmann- Obuwie Sp. z o.o. we Wrocławiu, zgodziła się z przedstawioną argumentacją i zgodziła się na zwrot ceny obuwia (z powodu braku obuwia będącego przedmiotem reklamacji).

Powiatowy Rzecznik Konsumentów przyjął również 16 zgłoszeń od mieszkańców z poza Powiatu Gliwickiego bądź Miasta Gliwice, z czego w podziale na rodzaje przedstawia się następująco:

Tab.16

Wyszczególnienie	Ilość	Udział w %
I Umowy sprzedaży ogółem w tym:	9	56,3 %
AGD, RTV i elektronika użytkowa	5	
Obuwie	2	
Pościel	1	
Odzież	1	
II Usługi ogółem w tym:	7	43,7%
Przewozowe-kurierskie	1	
Turystyczne	2	
Wczasowe	1	
Projektowe	1	
Roboty budowlane	1	
Ubezpieczeniowe	1	
RAZEM:	16	100,0%

Z ogólnej liczby 16 zgłoszeń podjąłem następujące czynności:

1. Udzieliłem 11 bezpłatnych porad konsumenckich.
2. Pomogłem w napisaniu 4 pism urzędowych.
3. W 1 przypadku podjąłem interwencję.

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

- Szkolenie na temat otwarcia rynku energii elektrycznej zorganizowane przez Urząd Regulacji Energetyki Południowy Oddział Terenowy z siedzibą w Katowicach w dniu 26 marca 2008 r. w Katowicach
- Spotkanie z organizacjami reprezentującymi konsumentów zorganizowane przez Telekomunikację Polską oraz PTK Centertel w Katowicach dnia 18 kwietnia 2008 r.
- Wystąpienie rzecznika na sesji Rady Gminy Pilchowice w dniu 30 kwietnia 2008 r.
- Spotkanie szkoleniowe Powiatowych Rzeczników Konsumentów dnia 16 maja 2008 r. w siedzibie Starostwa Powiatowego w Kluczborku
- Seminarium Powiatowych (Miejskich) Rzeczników Konsumentów w dniach 29-30 maja w Szczyrku na temat ubezpieczeń w umowach kredytu, oraz w problematyce postępowania uproszczonego w procedurze cywilnej.
- Spotkanie szkoleniowe Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumentów zorganizowane przez Vattenfall Poland S.A. dnia 23 października 2008 r. w Gliwicach.

- Wystąpienie rzecznika na sesji Rady Gminy Wielowieś w dniu 28 października 2008 r.
- Udział w warsztatach dla rzeczników konsumentów zorganizowanych przez Południowy Oddział Terenowego Urzędu Regulacji Energetyki w Katowicach dnia 19 listopada 2008 r.
- Dyżur rzecznika po godzinach pracy zorganizowany dla mieszkańców Gminy Wielowieś w siedzibie Urzędu Gminy dnia 21 listopada 2008 r. (3,5 godziny)
- Spotkanie z organizacjami reprezentującymi konsumentów zorganizowane przez Telekomunikację Polską i PTK Centertel w Katowicach dnia 28 listopada 2008 r.

Udzielone wywiady konsultacje i opublikowane artykuły:

- Wywiad z dnia 9 września 2008 r. dla czasopisma „Przegląd Lokalny” z Knuruwa na temat reklam, spotów w środkach masowego przekazu
- Konsultacja z dnia 21 listopada 2008 r. dla Dziennika Zachodniego na temat gwarancji jakości.
- Artykuły edukacyjno-informacyjne opublikowane w następujących numerach Wiadomości Powiatu Gliwickiego:
 - Nr 3 (12) z marca 2008 r.
 - Nr 4 (13) z kwietnia 2008 r.
 - Nr 5 (14) z maja 2008 r.
 - Nr 6 (15) z czerwca 2008 r.
 - Nr 7/8 (16-17) z lipca – sierpnia 2008 r.
 - Nr 11 (20) z listopada 2008 r.
 - Nr 12 (21) z grudnia 2008 r.

Dodatkowe informacje:

W dniach od 2 do 20 czerwca 2008 r. rzecznik przebywał na urlopie wypoczynkowym. W trakcie roku 2008 nie odnotowano żadnych skarg konsumentów związanych z pracą Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Porównanie ilości przyjętych zgłoszeń na przestrzeni działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów:

Rok 2000 - 109 zgłoszeń z terenu Powiatu Gliwickiego (na ogółem 149 zgłoszeń)
 Rok 2001 - 183 zgłoszeń z terenu Powiatu Gliwickiego (na ogółem 291 zgłoszeń)
 Rok 2002 - 215 zgłoszeń z terenu Powiatu Gliwickiego (na ogółem 399 zgłoszeń)
 Rok 2003 - 324 zgłoszeń z terenu Powiatu Gliwickiego (na ogółem 554 zgłoszeń)
 Rok 2004 - 486 zgłoszeń z terenu Powiatu Gliwickiego (na ogółem 669 zgłoszeń)
 Rok 2005 - 556 zgłoszeń z terenu Powiatu Gliwickiego (na ogółem 690 zgłoszeń)
 Rok 2006 - 643 zgłoszeń z terenu Powiatu Gliwickiego (na ogółem 745 zgłoszeń)
 Rok 2007 - 747 zgłoszeń z terenu Powiatu Gliwickiego (na ogółem 835 zgłoszeń)
 Rok 2008 - 884 zgłoszeń z terenu Powiatu Gliwickiego (na ogółem 1096 zgłoszeń)

Procentowo porównując rok 2000 do 2008 nastąpił wzrost w :

- ogółem przyjętych zgłoszeniach o 735,6 %,
- z terenu Powiatu Gliwickiego o 811,0 %.

Coroczny wzrost przyjętych zgłoszeń świadczy o tym, że instytucja rzecznika konsumentów jest niezwykle potrzebna społeczności Powiatu Gliwickiego i jej powołanie było najbardziej uzasadnione i celowe.

