

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za okres od 01.01.2012 do 31.12.2013 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.
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.
6. Działanie o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
 - art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienie umowne);
 - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym;
 - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym;
 - art. 42 ust.1 pkt 3 ustawy OKiK (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów);
 - art. 42 ust.5 ustawy OKiK w zw. z art.63 Kpc przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

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 2008 r. 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).

Przyjęte zgłoszenia

Ilość przyjętych zgłoszeń od 01.01.2013 do 31.12.2013 r.:

Do biura rzecznika wpłynęło ogółem 1384 zgłoszeń konsumentów.

Na ogólną ilość 1384 zgłoszeń:

- a) 1340 dotyczyło zgłoszeń od konsumentów z terenu Powiatu Gliwickiego

W podziale na gminy Powiatu Gliwickiego, 1340 zgłoszeń przedstawia się następująco:

Tab. 1

Lp.	Gmina	Ilość zgłoszeń	Procent całości
1	Gierałtowice	164	12,2%
2.	Knurów	446	33,3%
3.	Pilchowice	140	10,4%
4.	Pyskowice	230	17,2%
5.	Rudziniec	87	6,5%
6.	Sośnicowice	112	8,4%
7.	Toszek	75	5,6%
8.	Wielowieś	86	6,4%
	Razem:	1340	100,0%

- b) z terenu Miasta Gliwice przyjęto 44 zgłoszenia.

Struktura przyjętych zgłoszeń z terenu Powiatu Gliwickiego w okresie sprawozdawczym podana w ujęciu ilościowym i procentowym przedstawia się następująco:

Tab.2

Rodzaje zgłoszeń w ujęciu ilościowym			
Umowy sprzedaży konsumenckiej (w tym poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość)	Sfera usług	Różne	Ogółem
679	587	74	1340

Tab.3

Rodzaje zgłoszeń w ujęciu procentowym			
Umowy sprzedaży konsumenckiej (w tym poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość)	Umowy dotyczące usług	Różne	Ogółem
50,7%	43,8%	5,5%	100,0%

Z powyższych tabel (2 i 3) wynika, że w przyjętych zgłoszeniach w roku 2013 z Powiatu Gliwickiego, przeważały sprawy z zakresu sprzedaży 50,7% całości. Porównując z poprzednim pięcioleciem (lata 2008 –2012), należy zauważyć, iż w roku 2013 nastąpiła zmiana dotychczasowych tendencji spadków udziału umów sprzedaży w ogólnym woluminie przyjętych zgłoszeń. Powyższe potwierdzają przedstawione dane. I tak, w roku 2008 mowy sprzedaży stanowiły 60,1% całości, w roku 2009 – 54,4%, w roku 2010 - 51,2%, w roku 2011 – 50,7%, a w roku 2012 tylko 48,9% całości, by w roku 2013 wzrosnąć do 50,7% (czyli do wysokości z roku 2011). Czy to tylko jednorazowa zmiana czy odwrócenie tendencji, pokażą najbliższe lata.

W przeciwieństwie do umów sprzedaży, w latach 2008 - 2012 następował stały zauważalny wzrost spraw związanych ze sferą usług. W roku 2008 stanowiły one tylko 29,5% całości zgłoszeń, by wzrosnąć w następnych latach według podanych wielkości: rok 2009 – 36,3%, rok 2010 - 39,8%, rok 2011 – 43,9%, rok 2012 - 47,3% wszystkich przyjętych zgłoszeń, by w roku 2013 odnotować spadek do 43,8% całości. W roku 2013 – przy corocznym wzroście ogółu przyjętych zgłoszeń – nastąpił spadek sfery usług, w ogólnej liczbie zgłoszeń do poziomu z roku 2011. Analogicznie nastąpiło odwrócenie tendencji w zgłoszeniach różnych (nie zaliczających się do umów o charakterze konsumenckim). W roku 2008 stanowiły one 10,4% całości przyjętych zgłoszeń z terenu Powiatu Gliwickiego, w roku 2009 – 9,3%, w roku 2010 – 9,0%, w roku 2011 - 5,4%, w roku 2012 – 3,8%, by w roku 2013 wzrosnąć do poziomu 5,5% czyli do zbliżonego do tego z roku 2011.

W ujęciu ilościowym jest zauważalny coroczny wzrost odnotowywanych zgłoszeń ogółem od mieszkańców Powiatu Gliwickiego. Powyższe obrazują przedstawione dane, w roku 2008 było ich 884, w roku 2009 - 1062, w roku 2010 – 1069, w roku 2011 –1107, w roku 2012 – 1226, by w roku 2013 po raz pierwszy przekroczyć liczbę 1300, osiągając wielkość 1340 zgłoszeń (przy ogólnej liczbie 1384). Należy zauważyć, iż zwiększona ilość przyjmowanych zgłoszeń nie spowodowała zwiększenia zatrudnienia (od 1 stycznia 2008 roku zatrudniona jest 1 osoba w pełnym wymiarze czasu pracy).

Struktura przyjętych zgłoszeń ogółem z terenu Powiatu Gliwickiego i Miasta Gliwice w podziale na rodzaje zgłoszeń:

Tab.4

Wyszczególnienie	Ilość	Udział %
I. Usługi, w tym:		
ubezpieczeniowe	474	34,2%
Finansowe (inne niż ubezpieczeniowe)	38	
remontowo – budowlane	67	
dostawy energii el., gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	39	
telekomunikacyjne (internet, telefony, TV)	26	
turystyczno – hotelarskie	111	
deweloperskie, pośrednictwo nieruchomości	19	
	5	

motoryzacyjne	19	
pralnicze	11	
przewozowe	11	
edukacyjne (kulturalne), rekreacyjno-sportowe	23	
gastronomiczne	1	
medyczne	5	
wyposażenie wnętrz	40	
windykacyjne	19	
inne	40	
II. Umowy sprzedaży, w tym:	562	40,6%
obuwie i odzież	258	
wyposażenie mieszkań	44	
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	89	
komputery i akcesoria komputerowe	38	
motoryzacja	41	
artykuły spożywcze	5	
artykuły chemiczne i kosmetyki	5	
zabawki	4	
inne	78	
III. Umowy poza lokalem i na odległość	268	19,4%
III a. Usługi, w tym:	119	
telekomunikacyjne (internetowe, telefoniczne, TV)	61	
finansowe	27	
dostawy energii elektrycznej	21	
turystyczne	4	
edukacyjne	1	
przewozowe	1	
remontowo – budowlane	1	
wyposażenie mieszkań	3	
III b. Umowy sprzedaży, w tym:	149	
komputery i akcesoria komputerowe	10	
sprzęt RTV i AGD (w tym sprzęt telekomunikacyjny)	25	
artykuły zdrowotne (kołdry, poduszki, pościel, fotele)	28	
zabawki	8	
wyposażenie mieszkań	11	
inne	67	
IV Różne inne (niekonsumenckie), w tym:	80	5,8%
dzierżawa gruntu i służebność	5	
działalność gospodarcza	6	
administracja (samorządowa i rządowa)	8	
opłaty abonamentowe (RTV)	9	
postępowanie sądowe i komornicze	24	
sprzedaż mieszkań zakładowych	3	
spółdzielczość mieszkaniowa	2	
wspólnoty mieszkaniowe	2	
umowy między osobami fizycznymi (darowizny, sprzedaż)	14	
zagadnienia z prawa pracy i ubezpieczeń społecznych	7	
Ogółem:	1384	100%

Rzecznik konsumentów zapewnił bezpłatne poradnictwo konsumenckie i informację prawną w zakresie ochrony konsumentów według tabeli nr 5.

Tab.5

Wyszczególnienie	Ilość ogółem	Udział %
I. Usługi, w tym:	414	35,1%
Ubezpieczeniowe	29	
finansowe (inne niż ubezpieczeniowe)	62	
remontowo – budowlane	33	
dostawy energii elektr., gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	15	
telekomunikacyjne (internet, telefon, TV)	96	
turystyczno – hotelarskie	17	
deweloperskie, pośrednictwo nieruchomości	5	
motoryzacyjne	19	
pralnicze	10	
przewozowe	10	
edukacyjne (kulturalne), rekreacyjno-sportowe	21	
gastronomiczne	1	
medyczne	5	
wyposażenie wnętrz	37	
windykacyjne	17	
inne	37	
II. Umowy sprzedaży, w tym:	475	40,3%
obuwie i odzież	209	
wyposażenie mieszkań	37	
sprzęt RTV i AGD (w tym sprzęt telekomunikacyjny)	80	
komputery i akcesoria komputerowe	33	
motoryzacja	35	
artykuły spożywcze	5	
artykuły chemiczne i kosmetyki	4	
zabawki	3	
inne	69	
III. Umowy poza lokalem i na odległość	210	17,8%
III a. usługi, w tym:	92	
telekomunikacyjne (internetowe, telefoniczne, TV)	46	
finansowe	19	
dostawy energii elektrycznej	17	
turystyczne	4	
edukacyjne	2	
przewozowe	1	
remontowo-budowlane	1	
wyposażenie mieszkań	2	
III b. Umowy sprzedaży, w tym:	118	
komputery i akcesoria komputerowe	7	
sprzęt RTV i AGD (w tym sprzęt telekomunikacyjny)	19	
artykuły zdrowotne (kołdry, poduszki, pościel, fotele)	21	
zabawki	8	
wyposażenie mieszkania	11	

inne	52	
IV. Różne inne (niekonsumenckie), w tym:	80	6,8%
dzierżawa gruntu i służebność	5	
działalność gospodarcza	6	
administracja (samorządowa i rządowa)	8	
opłaty abonamentowe (RTV)	9	
postępowanie sądowe i komornicze	24	
sprzedaż mieszkań zakładowych	3	
spółdzielczość mieszkaniowa	2	
wspólnoty mieszkaniowe	2	
umowy między osobami fizycznymi (darowizny, sprzedaż)	14	
zagadnienia z prawa pracy i ubezpieczeń społecznych	7	
Ogółem	1179	100%

Wystąpienia rzecznika konsumentów do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów, według tabeli 6

Tab.6

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	32	30	1	1
Ubezpieczeniowe	3	3	-	-
dostawy energii elektr., gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	12	12	-	-
remontowo-budowlane	8	7	1	-
telekomunikacyjne (internet, telefon, TV)	3	3	-	-
edukacyjne	1	1	-	-
motoryzacyjne	1	1	-	-
wyposażenie wnętrz	2	2	-	-
turystyczne	1	-	-	1
Inne	1	1	-	-
II. Umowy sprzedaż w tym:	24	21	2	1
obuwie i odzież	2	-	2	-
wyposażenie mieszkań	2	2	-	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	10	9	-	1
komputery i akcesoria komputerowe	5	5	-	-
motoryzacja	4	4	-	-
inne	1	1	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	3	2	-	1

Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań, według tabeli 7.

Tab.7

Lp	Przedmiot sprawy	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		Pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	Negatywne		
1.	Przygotowanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania umów	3	-	1	4

Oprócz wyżej wymienionych czynności na rzecz konsumentów, Powiatowy Rzecznik Konsumentów sporządził:

1. dwadzieścia osiem oświadczeń pisemnych o odstąpieniu przez konsumentów od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, bez podania przyczyn,
2. cztery oświadczenia odstąpienia od umów kredytów konsumenckich bez podania przyczyn,
3. dziewięćdziesiąt sześć pism kierowanych przez konsumentów do przedsiębiorców wzywających do wykonania przedmiotu umowy, uznania zasadności żądań lub składanych reklamacji bądź odwołań do odrzuconych reklamacji,
4. trzydzieści pisemnych opinii bądź porad prawnych będących odpowiedziami na zapytania konsumentów,
5. osiemnaście pism kierowanych przez konsumentów do przedsiębiorców w przedmiocie stwierdzenia bądź potwierdzenia nieważności zawartych umów lub jej rozwiązania bądź braku zadłużenia,
6. trzy pisma konsumentów do Komisji Nadzoru Finansowego o spowodowanie nadzoru nad produktami finansowymi niektórych banków,
7. dwa pisma konsumentów kierowane do organów egzekucji komorniczej,
8. odpowiedź konsumenta na pozew sądowy,
9. w ośmiu przypadkach przekazałem zgodnie z właściwością miejscową, otrzymane pisma konsumentów lub przedsiębiorców do właściwych rzeczników konsumentów,
10. w dwóch przypadkach odmówiłem wszczęcia postępowania z uzasadnieniem odmowy.

Działania o charakterze edukacyjno- informacyjnym podjęte przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w okresie sprawozdawczym:

- przeprowadzenie w kwietniu 2013 r. lekcji wychowania obywatelskiego w Zespole Szkół w Gierałtowicach na temat: „Prawa konsumentów w świetle obowiązujących przepisów w szczególności umów sprzedaży”,
- udzielenie informacji publicznej na temat zapytania wystosowanego przez Delegaturę Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach,
- sporządzenie rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gliwicach za rok 2012,

- umieszczenie sprawozdania rzecznika konsumentów za rok 2012 na stronie internetowej BIP Starostwa Powiatowego w Gliwicach,
- opracowywanie pisemnych materiałów informacyjnych dla konsumentów, dostępnych przy wejściu do budynku Starostwa Powiatowego w Gliwicach..

Udział w szkoleniach, konferencjach, seminariach, spotkaniach:

1. udział w warsztatach zorganizowanych przez TAURON POLSKA ENERGIA pt.: "Wspólna perspektywa – Odmienny punkt widzenia w dniu 10 kwietnia 2013 r. w Katowicach. Warsztaty dotyczyły problematyki związanej ze sprzedażą i dystrybucją energii elektrycznej,
2. udział w seminarium zorganizowanym przez Komisję Nadzoru Finansowego pt. „Skargi uczestników rynku ubezpieczeniowego – analiza problemów” w dniu 15 kwietnia 2013 r. w Warszawie,
3. udział w spotkaniu zorganizowanym przez Dyrektora Delegatury Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Siemianowicach Śląskich na temat zmian w ustawie Prawo Telekomunikacyjne. Spotkanie odbyło się w Katowicach dnia 21 maja 2013 r.
4. udział w spotkaniu Powiatowych Rzeczników Konsumentów w dniu 23 maja 2013 r. w Kluczborku,
5. udział w konferencji zorganizowanej przez Federację Konsumentów oraz Biuro Informacji Kredytowej S.A. na temat: „Bezpieczne pożyczanie i bezpieczne kredytowanie”. Konferencja odbyła się w dniach 17 – 18 października 2013 r. w Warszawie.

Dodatkowe informacje:

- w dniach od 3 do 21 czerwca 2013 r. rzecznik konsumentów przebywał na urlopie wypoczynkowym;
- w dniach od 9 do 27 września 2013 r. nieobecność rzecznika w biurze z powodu zwolnienia lekarskiego.

Porównanie ilości przyjętych zgłoszeń na przestrzeni działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów:

Rok 2000 - 109 zgłoszeń
 Rok 2001 - 183 zgłoszenia
 Rok 2002 - 215 zgłoszeń
 Rok 2003 - 324 zgłoszenia
 Rok 2004 - 486 zgłoszeń
 Rok 2005 - 556 zgłoszeń
 Rok 2006 - 643 zgłoszenia
 Rok 2007 - 747 zgłoszeń
 Rok 2008 - 884 zgłoszenia
 Rok 2009 - 1062 zgłoszenia
 Rok 2010 - 1069 zgłoszeń
 Rok 2011 - 1122 zgłoszenia
 Rok 2012 - 1237 zgłoszeń
 Rok 2013 - 1384 zgłoszeń

Przez okres 14 lat działania instytucji Powiatowego Rzecznika Konsumentów, w każdym kolejnym roku następował wzrost przyjętych zgłoszeń, co potwierdza powyższe zestawienie. Jest to instytucja niezwykle potrzebna konsumentom, albowiem służy bezpośrednio ochronie interesów tych, którzy są stroną słabszą w szeroko rozumianym obrocie gospodarczym. Poniekąd niesie ważną funkcję społeczną, zapobiegającą wykluczeniu społecznemu warstw, którym trudniej z różnych względów samodzielnie sobie radzić w tym obrocie. Fakt, iż rzecznicy są najbliższymi tych ludzi i ich problemów, jest potwierdzeniem potrzeby ich funkcjonowania w strukturach samorządu terytorialnego państwa.

POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW
Ryszard Nowyński
Ryszard Nowyński