

## **Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów-2002r.**

Autor: **Ryszard Kowrygo, Powiatowy Rzecznik Konsumentów**

Data utworzenia: **30.05.2003**

Data publikacji: **25.06.2003**

Osoba publikująca: **Aleksandra Dobrzyńska**

### **Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za okres od 01.01. do 31.12.2002 r.**

Załącznik do Uchwały Nr VI/50/2003

Rady Powiatu Gliwickiego

z dnia 27 marca 2003 r.

### **Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za okres od 01.01. do 31.12.2002 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. Nr 122, poz.1319 oraz z 2001 r. Nr 110, poz 1189 i Nr 154, poz.1800 oraz z 2002 Nr 129, poz 1102) 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 stanowiących 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 01.01.2002 do 31.12.2002 r.:**

ogółem 399, w tym z terenu Powiatu Gliwickiego 215

W podziale na gminy Powiatu Gliwickiego:

1. Gierałtowice 23
2. Knurów 98
3. Pilchowice 24
4. Pyskowice 36
5. Rudziniec 6
6. Sośnicowice 18
7. Toszek 8
8. Wielowieś 2

RAZEM: 215

Tab.1

**Formy zgłoszeń**

telefoniczne	Pisemne	ustne do protokołu	Ogółem
79	36	100	215

Tab.2

**Rodzaje zgłoszeń**

Umowa sprzedaży	Sfera usług *	Różne	Ogółem
139	55*	21**	215

\*umowy: zlecenia, o dzieło, dostawy kredytu bankowego, robót budowlanych, ubezpieczenia osobowego, ubezpieczenia majątkowego, komisu, pożyczki, najmu lokalu mieszkalnego, przewozu osobowego, usług telekomunikacyjnych i internetowych

\*\*sprawy z zakresu świadczeń społecznych, sądownictwa polubownego i powszechnego, stosunku pracy, administracji rządowej i samorządowej, stosunki majątkowe między małżonkami

Z ogólnej liczby 215 zgłoszeń z Powiatu Gliwickiego:

- w 162 przypadkach udzieliłem bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,

- w 53 podjąłem interwencje mające na celu ochronę uprawnień konsumentów w relacji z przedsiębiorcą (w drodze mediacji między konsumentem a przedsiębiorcą, prośby o informacje, wezwań bądź wytoczeniem powództwa na rzecz konsumenta) z efektem wg Tabeli 3.

Tab.3

**Ilość interwencji**

Zakończonych pozytywnie	Zakończonych negatywnie	Sprawy w toku	Ogółem
35	10	8	53

### Sprawy w toku z Tab.3

Rodzaj sprawy	Ilość	Uwagi	Czego dotyczy bądź wartość towaru lub usługi
Ogółem	8	-	-
Umowa kupna -sprzedaży	5	3 pozwy rzecznika do sądu powszechnego,  wniosek o wymianę obuwia na wolne od wad	wartość towaru 890 zł.  wartość towaru 209 zł  wartość towaru 59,99 zł  w ramach rękojmi za wady fizyczne
Umowa sprzedaży na odległość	1	1 pozew rzecznika do sądu polubownego	wartość towaru 199 zł
Umowa o dzieło	1	1 pozew rzecznika do sądu powszechnego	kwota 980 zł
Umowa dostawy	1	Wniosek rzecznika do PKP Gliwice jako administratora budynków mieszkalnych w Pyskowicach	podwyżki cen za dostarczenie ciepłej wody dla najemców mieszkań

Ponadto kontynuowałem sprawy z 2001 r. z efektem wg Tab.4

Tab.4

### Ilość interwencji

Zakończonych pozytywnie	Zakończonych negatywnie	Sprawy w toku	Ogółem
9	5	1*	15

\*na wniosek rzecznika, Delegatura Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach wszczęła postępowanie antymonopolowe przeciw Przedsiębiorstwu Wodociągów i Kanalizacji S.A. w Knurowie. Powód – nadmierna podwyżka ceny za doprowadzenie wody na terenie Gminy Gierałtowie. Sprawa zawisła przed Sądem Okręgowym w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wskutek odwołania ukaranego PWiK S.A. w Knurowie.

Powództwa przygotowane przez rzecznika celem samodzielnego wniesienia przez konsumenta :

-do Sądu Polubownego 7

-do Sądu Powszechnego 3

### Ciekawsze sprawy w których rzecznik podjął interwencje :

- Sprawa małżonków z miejscowości Smolnica Gmina Sońnicowice. Wymienieni konsumenci wstąpili do firmy Auto-System AICE Polska S.A. celem nabycia samochodu osobowego w sprzedaży tzw. argentyńskiej. Po pewnym czasie małżonkowie się rozmyślili i zdecydowali na rezygnację z dalszego uczestnictwa w autosystemie. Składając rezygnację zażądali zwrotu wpłaconych dotychczas 24 rat w kwocie ponad 10 tys. zł. AICE Polska odmówiła, powołując się na zapisy podpisanej przez strony umowy, które przewidywały w takiej sytuacji zwrot wpłaconych rat dopiero po zakończeniu całego planu ratalnego grupy. Termin zakończenia miesięcznego planu ratalnego grupy miał nastąpić dopiero z końcem 2004 r. Podjęta interwencja przez pełnomocnika małżonków ( kancelaria prawna ) okazała się nieskuteczna. Małżonkowie za poradą pełnomocnika, zwrócili się w przedmiotowej sprawie do rzecznika. Rzecznik w imieniu konsumentów wezwał Konsorcjum AICE Polska do uczynienia zadość ich żądaniu. W wezwaniu wskazał na fakt, że zapisy umowy w tym względzie, rażąco naruszały interes konsumentów. Podniósł, że jego zdaniem, uważa je za klauzule niedozwolone i jako takie nie powinny one być wprowadzone do umowy. Podjęta interwencja okazała się skuteczna Konsorcjum AICE Polska natychmiast dokonała rozliczenia z małżonkami i zwrotu pieniędzy.

- W kilku przypadkach sprawa dotyczyła wezwań do zapłacenia określonych kwot pieniędzy, kierowanych do konsumentów przez Firmę Intrum Justitia Sp. z o.o z Warszawy ( zajmującą się windykacją należności i zarządzaniem wierzytelnościami ). Firma kierując wezwania do konsumentów wskazywała, że jej mocodawca International Master Publisher Sp z o.o. z Warszawy, dostarczył drogą pocztową przesyłki wydawnicze bądź książkowe które nie zostały opłacone przez konsumentów. W czasie podjętych przez rzecznika czynności wyjaśniających, okazało się, że konsumenci nie zamawiali żadnych wydawnictw ani nie podpisywali stosownych umów, a w niektórych wypadkach zwracali przesyłki do nadawcy. Rzecznik wezwał Intrum Justitia jak również ich mocodawcę International Master Publisher do zaprzestania stosowanych praktyk. Poinformował, że w świetle określonych przepisów, spełnienie świadczenia niezamówionego przez konsumenta następuje na ryzyko przedsiębiorcy i nie nakłada na konsumenta żadnych zobowiązań. Konsument może zatrzymać dostarczone niezamawiane materiały i nie jest zobowiązany do żadnego świadczenia na rzecz dostawcy. Podjęte interwencje okazały się skuteczne, rzecznik został poinformowany, że sprawy zostały wycofane przez Firmę International Masters Publisher.
- Sprawa konsumenta z Pyskowic. Konsument zakupił fabrycznie nowy samochód osobowy SEAT Cordoba w roku 2001. Okres gwarancji udzielonej konsumentowi równał się okresowi rękojmi za wady rzeczy sprzedanej, i wynosił jeden rok od dnia wydania rzeczy. Po upływie okresu jednego roku i dwóch miesięcy od zakupu samochodu, doszło do ujawnienia wady samochodu. Wada polegała na uszkodzeniu pompy wodnej oraz katalizatora spalin. Konsument dokonał zgłoszenia wad samochodu u autoryzowanego serwisanta gwaranta, który wycenił koszt usunięcia wad na około 6 tys. zł. Konsument zwrócił się z prośbą do gwaranta o nieodpłatne usunięcie wad w ramach udzielonej gwarancji jakości na samochód. Gwarant, Iberia Motor Company S.A. z Piaseczna odmówiła, powołując się na zapisy gwarancji jakości, które określały ten okres na jeden rok od dnia wydania rzeczy konsumentowi. Z powodu iż wada ujawniła się dwa miesiące po tym okresie, gwarant odmówił nieodpłatnego usunięcia wad samochodu. Rzecznik na wniosek konsumenta podjął interwencję u gwaranta celem nieodpłatnego usunięcia wad samochodu. Wskazał, że samochód był fabrycznie nowy, był użytkowany w sposób zalecany przez producenta, konsument obchodził się z nim starannie i ostrożnie. Zachowując ze swej strony należyłą dbałość i staranność oraz stosując się do zaleceń producenta, mógł słusznie uważać, że będzie on mu służył do bezawaryjnej jazdy dłużej niż jeden rok. Rzecznik wskazał, iż prawdopodobnym jest, że tak poważne wady tkwiły w samochodzie już w chwili jego wydania konsumentowi za co konsument nie ponosi winy. Podniósł, że konsument mógł oczekiwać, iż samochód fabrycznie nowy oraz dobrej klasy jakim jest SEAT Cordoba, powinien służyć konsumentowi do bezawaryjnej jazdy przez okres dłuższy niż jeden rok, w przypadku kiedy konsument ze swej strony dochował wszelkich zaleceń producenta. Ponadto rzecznik zauważył, że na te same samochody w krajach Europy Zachodniej okres gwarancji wynosi 2 lata a okres 1 roku udzielany w Polsce, jest warunkiem krzywdzącym polskich konsumentów. Niestety gwarant nie podzielił argumentów rzecznika i dwukrotnie odmówił ustosunkował się do prośby rzecznika. Widząc bezskuteczność interwencji zwróciłem się do jednostki nadrzędnej gwaranta czyli do SEAT S.A. w Barcelonie w Hiszpanii. Argumentację podtrzymałem jak w pismach do gwaranta w Polsce, jednakże ze szczególnym wskazaniem na niekorzystne okresy gwarancji obowiązujące w Polsce w stosunku do krajów Europy Zachodniej. Interwencję sporządziłem w języku polskim, uważając, że jeżeli SEAT S.A. z Hiszpanii prowadzi w Polsce interesy to musi być przygotowanym na korespondencję w języku kraju pochodzenia konsumenta ( koszty tłumaczenia z języka polskiego na język hiszpański wraz z załącznikami okazały się za wysokie dla rzecznika ). Interwencja rzecznika w Hiszpanii okazała się skuteczna, zostałem pisemnie powiadomiony przez gwaranta z Piaseczna, że konsumentowi z Pyskowic nieodpłatnie usunięto zgłaszane wady samochodu oraz inne drobne usterki na kwotę 7 tys zł. Konsument potwierdził prawdziwość przekazanej

- rzecznikowi informacji.
- Sprawa uzyskania odszkodowania za szkodę powstałą wskutek zerwania sieci energetycznej. Konsument z Żernicy zwrócił się z prośbą o podjęcie interwencji w celu uzyskania odszkodowania za uszkodzony sprzęt elektroniczny, w skutek zerwania sieci energetycznej. Zerwanie przewodów energetycznych podczas pracy sprzętu, w czasie silnego wiatru ( wichury ) spowodowało uszkodzenie dwóch telewizorów oraz tunera telewizji satelitarnej. Konsument za ich naprawienie zapłacił kwotę 400 zł. Górnośląski Zakład Elektroenergetyczny S.A. w Gliwicach odmówił wypłaty odszkodowania konsumentowi. Stwierdził, że jest podmiotem prowadzącym na własny rachunek przedsiębiorstwo wprawiane w ruch za pomocą sił przyrody i jest zwolnione z odpowiedzialności za szkody na osobie lub mieniu wyrządzone ruchem przedsiębiorstwa, jeżeli szkoda nastąpiła na skutek działania siły wyższej ( odpowiedni artykuł kodeksu cywilnego ). Silny wiatr ( wicherę ) zaliczył do działania siły wyższej i na tej podstawie odmówił wypłaty odszkodowania konsumentowi. Rzecznik podejmując interwencję podniósł, że szkoda w mieniu konsumenta powstała głównie z powodu złego stanu sieci energetycznej zewnętrznej, która wcześniej była dwukrotnie naprawiana przez służby techniczne Zakładu. Wskazał, że uprzednie usuwania awarii sprowadziły się tylko do „ sztukowania ” zerwanych przewodów, tak aby szybko usunąć przerwę w dostawie energii elektrycznej. Za stan techniczny sieci energetycznej doprowadzającej energię do budynku odpowiada przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się przesyłaniem i dystrybucją energii. Gdyby poprzednie naprawy zostały przeprowadzone rzetelnie i profesjonalnie to nawet silny wiatr nie zerwałby przewodów. Zakład energetyczny ze swej strony potwierdził fakt wcześniejszych napraw instalacji zewnętrznej doprowadzającą energię do budynku konsumenta. Rzecznik powołując się na odpowiednie regulacje ustawy Prawo energetyczne poprosił o wyrażenie zgody na żądanie konsumenta. Przedsiębiorstwo energetyczne zgodziło się z argumentacją rzecznika i dokonało wypłaty żądanego odszkodowania przez konsumenta.

Rzecznik podjął również współpracę z prasą celem propagowania praw konsumentów. Wywiady miały charakter poradnika konsumenckiego i były udzielane gazecie „ Dziennik Zachodni ”. Rzecznik zwracał szczególnie uwagę na nowe regulacje prawne wchodzące w życie w omawianym okresie i ich wpływ na sytuację prawną konsumenta. Przedstawiał również konkretne sytuacje z którymi konsument może mieć do czynienia na co dzień. W jednym przypadku wywiad miał charakter szerszy, zawierał spostrzeżenia i uwagi rzecznika za cały okres jego dotychczasowej pracy od 01.03.2000 r. ( Kronika Powiatu Gliwickiego Nr 3 z 2002 r. ).

## **Pozostałe informacje**

1. W ramach współdziałania z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów powiadomiłem o naruszeniu prawa konsumenta przy zawieraniu umów na odległość (Gdańsk)
2. Współpraca z Miejskim Rzecznikiem Konsumentów w Gliwicach i Zabrze.

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

1. Udzielałem mieszkańcom Gliwic porad, informacji i pomocy w sprawach konsumenckich w okresie nieobecności w pracy Miejskiego Rzecznika Konsumentów. Udzieliłem porad w 134 przypadkach.
2. Udzielałem mieszkańcom Zabrze porad, informacji i pomocy w sprawach konsumenckich w okresie nieobecności w pracy Miejskiego Rzecznika Konsumentów. Udzieliłem porad w 50 przypadkach.
3. Miejski Rzecznik Konsumentów w Gliwicach udzielał porad mieszkańcom Powiatu Gliwickiego w trakcie mego urlopu wypoczynkowego.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów na wystąpienie Biura Rzecznika Praw Obywatelskich w Warszawie, udzielił informacji na temat aktualnego stanu w sprawie starań o zmianę sposobu wykorzystania budynku gospodarczego pewnego małżeństwa z Knuruwa.

Udział w szkoleniach, seminariach i spotkaniach :

- Spotkanie robocze Powiatowych/ Miejskich Rzeczników Konsumentów. 15.04.2002 r. Urząd Miasta Katowice. Wymiana informacji i omówienie problemów występujących na terenie poszczególnych powiatów woj. śląskiego. Omówienie wyroków sądowych i opinii Ministerstwa Sprawiedliwości w sprawie uiszczania przez rzeczników kosztów sądowych.
- Międzynarodowa konferencja na temat „Świadomość konsumenta i ochrona konsumentów – doświadczenia francuskie i fińskie a polskie perspektywy” Warszawa 23 – 24 maja 2002 r.
- Spotkanie robocze Powiatowych/ Miejskich Rzeczników Konsumentów. 03.07.2002 r. Urząd Miasta Katowice. Omówienie niektórych zapisów projektów regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków, na podstawie projektu przygotowanego przez Urząd Mieszkalnictwa i Rozwoju Miast w Warszawie.
- Spotkanie rzeczników konsumentów z przedstawicielami Grupy Kapitałowej Górnośląskiego Zakładu Elektroenergetycznego S.A. 11.07.2002 r. Dzierżno k/Pyskowic. Prezentacja polityki i zamierzeń Firmy w stosunku do klientów indywidualnych oraz omówienie taryf dla energii elektrycznej obowiązujących od 05.07.2002 r.
- Seminarium pod tytułem „konsument na rynku turystycznym w warunkach globalizacji” 28 – 29.10.2002 r. Górnośląska Wyższa Szkoła Handlowa w Katowicach

Otrzymałem od konsumentów 4 pisemne podziękowania, jako dowód wdzięczności za spowodowanie pozytywnego załatwienia zgłoszeń reklamacyjnych.

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)



Na przykładzie powyższych danych widać, iż instytucja Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest coraz lepiej znana mieszkańcom Powiatu Gliwickiego. Ilość zgłoszeń wzrasta w miarę upływu czasu.