

Biuletyn Informacji Publicznej Starostwo Powiatowe w Lęborku

Adres artykułu: <https://bip.starostwolebork.pl/arttykul/xxix-178-05-uchwala-rady-powiatu-leborskiego>

XXIX/178/05 Uchwała Rady Powiatu Lęborskiego

Na podstawie art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 ze zm.) i art. 12 pkt 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 ze zm.)

uchwała się, co następuje:

§ 1

Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2004, stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

Wykonanie uchwały powierza się Zarządowi Powiatu Lęborskiego i Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów.

§ 3

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Lęborku
z działalności za rok 2004 przedkładane na Radzie Powiatu Lęborskiego w dniu
25.02.2005 r.

Minął kolejny rok urzędowania Powiatowego Rzecznika Konsumentów. W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił 144 porad prawnych oraz podjął 31 interwencji pisemnych w sprawach składanych skarg przez konsumentów.

W 2004r. konsumenci zwracali się do Rzecznika w następujących sprawach:

- najwięcej, bo aż 91 porad dotyczyło uprawnień konsumenta z tytułu zawartej umowy sprzedaży. W tej grupie można wyszczególnić pewne zagadnienia, których dotyczyły skargi konsumentów i tak :
 - 24 porady dotyczyły wyjaśnienia sytuacji prawnej konsumenta i przysługujących mu uprawnień w sytuacji, gdy stwierdzi on wadliwość towaru czyli, według obowiązujących obecnie przepisów, niezgodność towaru z umową,
 - 19 porad dotyczyło wyjaśnienia sytuacji konsumenta w przypadku udzielenia przez sprzedawcę bądź producenta gwarancji na zakupiony towar,
 - 16 porad dotyczyło niezgodności z umową obuwia,
 - 14 porad dotyczyło niezgodności z umową odzieży,
 - 4 porady dotyczyły reklamacji sprzętu komputerowego,
 - 12 porad dotyczyło wyposażenia mieszkań. Najwięcej skarg dotyczyło problematyki reklamacji wadliwie zamontowanych okien i braku reakcji sprzedawcy (wykonawcy) na składane reklamacje, dwie dotyczyły wadliwie zamontowanych drzwi a pozostałe dotyczyły urządzeń sanitarnych,
 - 5 porad dotyczyło reklamacji telewizorów. Konsumenci najczęściej skarżyli się na nienależyte wykonywanie napraw gwarancyjnych przez autoryzowane serwisy stąd zachodziła potrzeba interwencji bezpośrednio u gwaranta oraz na nie respektowanie ich roszczenia o wymianę towaru w sytuacji niezgodności towaru z umową, bezpośrednio po dokonaniu zakupu i domaganie się aby konsument realizował uprawnienia z tytułu gwarancji.
 - 10 porad dotyczyło reklamacji sprzętu AGD. Również w tym przypadku konsumenci skarżyli się najczęściej na nierzetelne wykonywanie napraw gwarancyjnych przez autoryzowane serwisy naprawcze. Stąd też zachodziła potrzeba zawiadamiania gwaranta o występowaniu takich sytuacji aby im skutecznie przeciwdziałał.
 - 7 porad dotyczyło problematyki związanej z reklamacją samochodów, napraw gwarancyjnych samochodów bądź części samochodowych,

- 3 porady dotyczyły odmowy przyjęcia zgłaszanej reklamacji wózków dziecięcych,
 - 3 porady dotyczyły problematyki napraw gwarancyjnych sprzętu fotograficznego,
- Ponadto
- 6 porad dotyczyło problemów wynikających z sytuacji zawarcia umowy sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa czyli na prezentacji organizowanej przez sprzedawcę bądź bezpośrednio w domu konsumenta,
 - 3 porady dotyczyły usług turystycznych
 - 9 porad dotyczyło usług finansowych a w szczególności systemu argentyńskiego,
 - 9 porad dotyczyło świadczenia szeroko rozumianych usług telekomunikacyjnych: i tak jedna porada dotyczyła problematyki zawarcia i rozwiązania umowy o udostępnienie Internetu, 3 porady dotyczyły skarg na Telekomunikację Polską SA (2 dotyczyły wysokiego rachunku, a jedna nie uwzględnienia zgłoszenia odłączenia linii) pozostałe dotyczyły problemów związanych z zawarciem umowy świadczenia usług telewizyjnych przez Canal + Cyfrowy w Warszawie,
 - 8 porad dotyczyło świadczenia usług obejmujących usługi pralnicze, fryzjerskie, czy np. naprawy telefonów,
 - 3 porady związane były z dostarczaniem energii elektrycznej,
 - 6 porad dotyczyło świadczenia usług kredytowych,
-
- 18 porad dotyczyło spraw sądowych a mianowicie :
 - a) - w jednej sprawie Rzecznik sporządził konsumentce sprzeciw od nakazu zapłaty.
 - b) - w 16 sprawach sporządzono pozwy do Sądu i wydano je konsumentom aby mogli założyć sprawę w Sądzie.
 - w jednej sprawie sprzedawca (pozwany) jeszcze przed rozpoznaniem sprawy przez Sąd uprzedził konsumentkę i złożył jej ofertę ugodowego załatwienia sprawy, które w całości zaspokajało roszczenie konsumentki.
 - w trzech sprawach konsumenci, po wyznaczeniu rozprawy przez, Sąd zwrócili się do Rzecznika o dalszą pomoc. W trybie art. 633 k.p.c. Powiatowy Rzecznik Konsumentów wstąpił do sprawy. Dwie sprawy zakończyły się ugodą, która w całości zaspokoiła roszczenia konsumentów. W trzeciej natomiast Sąd wydał wyrok zaoczny uwzględniający roszczenia konsumenta, który został w całości wyegzekwowany.
 - w pozostałych sprawach Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie posiada informacji o ich dalszym biegu ale 6 pozwów zostało przekazanych konsumentom w miesiącu listopadzie i grudniu 2004r.

c) - w jednej sprawie konsument zgłosił się o pomoc, w sytuacji kiedy przedsiębiorca wytoczył przeciwko niemu powództwo o zapłatę. Również i w tej sprawie na zasadzie art. 633 k.p.c. Powiatowy Rzecznik Konsumentów wstąpił do sprawy sądowej, która ostatecznie zakończyła się ugodą.

W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów podjął 31 interwencji pisemnych. W porównaniu z rokiem 2003r. radykalnej zmianie uległa problematyka spraw, w której rzecznik występował z pisemną interwencją. Mianowicie w 2003r. przeważająca ilość interwencji dotyczyła wyjaśniania sprzedawcom nowych przepisów z zakresu sprzedaży konsumenckiej w celu zapewnienia respektowania praw konsumentów albowiem skargi konsumentów świadczyły o niedostatecznym zapoznaniu się z nowymi przepisami. W 2004r. interwencje w takich sprawach zdarzały się sporadycznie (jedna).

Natomiast obecnie, sprawy w których Rzecznik podejmował interwencje, wymagały przede wszystkim wyjaśnienia wielu kwestii, w zakresie ustalenia stanu faktycznego, aby można było w ogóle ustalić, czy i jakie konsumentowi przysługują uprawnienia. Celem wielu interwencji było też przeprowadzenie mediacji pomiędzy konsumentem a sprzedawcą czy producentem szczególnie w sytuacji, kiedy wadliwość towaru ujawniła się po upływie okresu ochronnego albo w sytuacji, kiedy konsument nie z własnej winy uchybił terminom albo sprawę prowadził w sposób mało aktywny.

W takich sprawach Rzecznik podjął 13 interwencji.

a) z tego w ośmiu sprawach nie udało się uzyskać zadowalającego konsumenta rozwiązania albowiem :

- w jednej sprawie upłynęły już terminy ochronne z tytułu umowy gwarancji a przedsiębiorca nie chciał wykazać tzw. „dobrej woli” dla pozytywnego załatwienia sprawy,

- dwie sprawy dotyczyły roszczeń finansowych Cyfry +, z tego jedna dotyczyła zaległości przejętych przez Cyfrę + w związku z przejęciem Wizji, druga natomiast dotyczyła roszczeń reklamacyjnych zgłoszonych po upływie terminu związania umową.

- w jednej sprawie konsumentka zgłosiła roszczenia również po upływie okresu związania umową przeciwko firmie, której już nie ma na rynku.

- dwie sprawy dotyczyły systemu argentyńskiego.

- w jednej sprawie, która dotyczyła reklamacji usług turystycznych w ośrodku wypoczynkowym, Urząd Wojewódzki przeprowadzał

postępowanie wyjaśniające, które nie potwierdziło znacznej większości zarzutów stawianych przez konsumentkę.

- w jednej sprawie, w toku prowadzonej korespondencji okazało się, iż konsumentka zawarła nie jedną a dwie umowy poza lokalem przedsiębiorstwa. Umowy były zawierane w różnych terminach, stąd też i różny był termin końcowy do złożenia oświadczenia woli o odstąpieniu do umowy. Zatem interwencja Rzecznika nie mogła odnieść pożądanego skutku.

b) pozostałe sprawy tj. 5 zostały pozytywnie załatwione.

W pozostałych 18 sprawach interwencji Powiatowego Rzecznika Konsumentów związane były z dostrzeżonymi nieprawidłowościami w załatwianiu reklamacji konsumentów.

- 11 spraw, na skutek interwencji, zostało pozytywnie załatwionych,

- 2 sprawy negatywnie, z tego w jednej sprawie konsumentka złożyła pozew do Sądu i sprawa zakończyła się ugodą w całości zaspokajającą jej roszczenia.

- 5 spraw nie zostało jeszcze zakończonych – w tym jedna dotycząca żądania TPSA zapłaty za usługi audiotekstowe wykonane za pomocą dialera została przekazana do Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty w Warszawie celem rozpoznania przez Sąd Polubowny.

W ramach ustawowego wymogu współpracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów z właściwymi terytorialnie delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, jednostkami Inspekcji Handlowej wyjaśniam, że

a) - Powiatowy Rzecznik pozostaje w stałym kontakcie z Urzędem Regulacji Energetyki w Gdańsku – aczkolwiek w 2004r. nie było skarg, które wymagały by przekazania według właściwości bądź zasięgnięcia opinii Urzędu. W ramach współpracy Powiatowy Rzecznik Konsumentów otrzymuje z Urzędu Regulacji Energetyki w Gdańsku informacje o skargach, które wpływają bezpośrednio do Urzędu a pochodzą od mieszkańców powiatu lęborskiego.

b) - Powiatowy Rzecznik Konsumentów pozostaje w stałym kontakcie z Federacją Konsumentów, której klub aktywnie działa na terenie Lęborka załatwiając wiele skarg konsumentów w szczególności związanych z powszechnie zawieraną umową sprzedaży a dotyczących niezgodności towaru z umową lub gwarancji.

c) - W tym roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów nawiązał współpracę z Urzędem Regulacji Poczty i Telekomunikacji Gdańsku a nastąpiło to w związku ze skargą konsumentki na Telekomunikację Polską SA. W ramach współpracy z Urzędem istnieje możliwość uzyskiwania przez Rzecznika opinii technicznych, które zdecydowanie pomagają następnie w ocenie prawnej spraw. Ponadto przy Urzędzie w Warszawie usytuowany jest Sąd Polubowny.

Ponadto:

- 1 skarga została przekazana do Inspekcji Handlowej w celu przeprowadzenia kontroli w zakresie prawidłowości stosowania cennika za usługi - właścicielka punktu usług została ukarana mandatem karnym m.in. za brak cennika usług

- 5 skarg przekazano według właściwości Urzędowi Ochrony Konkurencji i Konsumentów

1) - 1 dotyczyła działalności przedsiębiorcy, mającego siedzibę w Warszawie, świadczącego usługi typu time share tj. czyli nabywania przez konsumentów uprawnienia do korzystania z budynku lub pomieszczenia mieszkalnego w oznaczonym czasie w każdym roku. UOKiK w Warszawie już od dłuższego czasu prowadził postępowanie wyjaśniające przeciwko temu przedsiębiorcy o stosownie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W związku z tym skarga przesłana tylko potwierdziła stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę. W dniu 18.08.2004r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie wydał decyzję, w której uznał wiele działań stosowanych przez tego przedsiębiorcę za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów i nakazał zaniechanie ich stosowania.

2) - 1 skarga dotyczyła przedsiębiorcy prowadzącego działalność w zakresie systemu argentyńskiego. Skarga została przekazana do UOKiK w Gdańsku a następnie, według właściwości do UOKiK w Katowicach.

3) - 1 skargę przekazano do UOKiK w Warszawie albowiem z treści skargi i na podstawie przedstawionych dokumentów wynikało, iż w Warszawie jest siedziba przedsiębiorcy, który wysyłał do konsumentów informacje wprowadzające w błąd co do wygrania wysokiej nagrody. Powiatowy Rzecznik Konsumentów został poinformowany, iż zostało wszczęte postępowanie wyjaśniające w celu ustalenia danych przedsiębiorcy oraz sposobu jego działania.

4) - w dwóch sprawach dotyczących działalności CYFRY + o prowadzonej korespondencji informowany był na bieżąco Prezes UOKiK w Warszawie. Potrzeba przekazywania informacji o ujawnionych nieprawidłowościach wynikała z zawartego w dniu 24.08.2004r. porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a Canal + Cyfrowy spółka z o.o. w Warszawie, w którym Prezes UOKiK zastrzegł sobie prawo bieżącej kontroli prawidłowości postępowania przedsiębiorcy.

- W jednej sprawie, niezależnie od podjętej przez Rzecznika próby ugodowego załatwienia sprawy, skarga konsumentki została przekazana również do Urzędu Wojewódzkiego w Gdańsku celem przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, do przeprowadzenia którego Urząd jest właściwy. Sprawa bowiem dotyczyła sprawdzenia prawidłowości świadczenia usług turystycznych.

- W miesiącu listopadzie 2004r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów uczestniczył w spotkaniu zorganizowanym przez Telekomunikację Polską SA. dla Rzeczników Konsumentów oraz organizacji konsumenckich. Celem spotkania było zapoznanie uczestników z obecną strukturą TPSA a w szczególności z działalnością tzw. błękitnej linii oraz obiegiem dokumentacji związanej ze skargami konsumentów. Bez wątpienia pozytywnym efektem spotkania było ustalenie stałego kontaktu TPSA dla Rzeczników Konsumentów dla skarg zgłaszanych przez abonentów do rzeczników.

Metryczka

Wytworzył:	Powiat Powiat
Data wytworzenia:	19.04.2016
Opublikował w BIP:	Powiat Powiat
Data opublikowania:	19.04.2016 08:44
Liczba wyświetleń:	18