

Sprawozdanie
z działalności powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Ząbkowicach Śląskich
w roku 2004

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Ząbkowicach Śl.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów Ząbkowicach Śl. powołany został Uchwałą Nr V/35/2003 Rady Powiatu Ząbkowickiego z dnia 27 marca 2003 r. Wykonywanie zadań samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów z terenu Powiatu Ząbkowickiego Rzecznik rozpoczął od dnia 1 kwietnia 2003 r. Rzecznik Konsumentów wykonuje swoje zadania jednoosobowo, będąc zatrudnionym w wymiarze ½ etatu. Siedziba Rzecznika Konsumentów znajduje się w Starostwie Powiatowym w Ząbkowicach Śl. przy ul. Sienkiewicza 11, I piętro, pok. 204. Powiatowy Rzecznik Konsumentów dysponuje oddzielnym pomieszczeniem wyposażonym w niezbędne środki, tj. telefon i komputer. Wykonywanie swoich zadań Rzecznik Konsumentów łączy z zatrudnieniem w Wydziale Promocji i Rozwoju Starostwa Powiatowego w Ząbkowicach Śl. Nie ograniczając dostępu konsumentów do Rzecznika, czy dając konsumentom możliwość łatwego kontaktu Rzecznik oferuje możliwość spotkania lub kontaktu telefonicznego codziennie w godzinach od 7³⁰ do 15³⁰. Rzecznik Konsumentów zatrudniony jest na samodzielnym stanowisku, bezpośrednio podporządkowany jest Radzie Powiatu Ząbkowickiego i przed nią ponosi odpowiedzialność. Na podstawie art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (jednolity tekst Dz. U. z 2003 r., Nr 86, poz. 804 ze zmianami) rzecznicy konsumentów zobowiązani są do przedkładania w terminie do 31 marca każdego roku, radzie powiatu do zatwierdzenia, rocznego sprawozdania ze swojej działalności za rok poprzedni.

Podstawę do przygotowania niniejszego sprawozdania stanowił rejestr spraw prowadzonych przez Rzecznika, tj. rejestr skarg i wniosków konsumentów oraz wystąpień do przedsiębiorców, rejestr udzielonych porad indywidualnych (bezpośrednich i telefonicznych), a także inne dokumenty znajdujące się w aktach.

Zakres zadań i kompetencje rzecznika konsumentów określony jest w kilku ustawach, w tym przede wszystkim w wyżej powołanej ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. Do głównych zadań rzecznika należy:

1. prowadzenie edukacji konsumenckiej,
2. prowadzenie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej dla konsumentów w zakresie ochrony ich praw i interesów,
3. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
4. wytaczanie powództw na rzecz konsumentów w sprawach o ochronę ich interesów,
5. wstępowanie, za zgodą konsumenta do toczącego się postępowania w sprawie o ochronę jego interesów,
6. składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów,
7. współdziałanie z właściwymi terytorialnie delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcji Handlowej oraz organizacjami do zadań których należy ochrona interesów konsumentów,

8. występowanie do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z wnioskiem o wszczęcie postępowania antymonopolowego w związku z podejrzeniem naruszenia przepisów ustawy,
9. występowanie do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o wszczęcie postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów,
10. wytaczanie powództw w sprawach rozpoznawanych w postępowaniu o uznaniu postanowień wzorców umowy za niedozwolone,
11. występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów, w charakterze oskarżyciela publicznego w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia,
12. przedkładanie delegaturom UOKiK wniosków i sygnalizowanie problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagają działań na szczeblu administracji rządowej.

II. Realizacja ustawowych zadań przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Ząbkowicach Śl.

1. Prowadzenie edukacji konsumenckiej, podejmowanie działań o charakterze informacyjnym

Jednym z podstawowych zadań Rzecznika jest prowadzenie edukacji konsumenckiej. Promowanie, uświadamianie i edukowanie konsumentów o ich prawach, jak również propagowanie praw konsumentów wśród przedsiębiorców jest bardzo ważnym zadaniem i elementem pracy rzecznika. W swojej pracy często spotykam się z niezajomością prawa konsumenckiego i to zarówno przez samych konsumentów, jak też i przez przedsiębiorców. Konsument nie znający swoich praw, nie wiedzący czego może domagać się od przedsiębiorcy, staje się podatny na sugestie i wskazówki przedsiębiorcy, przy czym podkreślić należy, iż „rady” te nie zawsze znajdują potwierdzenie w obowiązujących przepisach prawa. Zdarzają się jeszcze sytuacje, w których przedsiębiorcy wskazują konsumentom możliwość realizacji ich roszczeń w oparciu o przepisy o rękojmi, czy nieobowiązującego od 2003 r. Rozporządzenia w sprawie szczególnych warunków zawierania i wykonywania umów sprzedaży między przedsiębiorcami a konsumentami. Konsument nie znający swoich praw nie będzie potrafił wyegzekwować ich stosowania przez sprzedawcę, czy usługobiorcę. Celem pracy rzecznika jest wpłynięcie na postawy i zachowania konsumentów, tak aby stali się oni konsumentami świadomymi, asertywnymi, odważnie i zdecydowanie broniącymi swoich słusznych racji.

Edukację konsumencką prowadzę przede wszystkim na łamach lokalnej prasy, dzięki uprzejmości i bardzo dobrej współpracy, a także dużemu zainteresowaniu tą problematyką Pana Krystiana Kika – redaktora „Tygodnika Powiatu Ząbkowickiego”, Pani Ewy Matusiakiewicz – zastępcy redaktora naczelnego „Wiadomości Powiatowych”, Pani Anity Jowczyk – redaktora Tygodnika Powiatowego „Euroregio Glacensis”. W lokalnej prasie ukazało się kilkadziesiąt publikacji, w których Rzecznik udzielał informacji i wyjaśnień w zakresie ochrony praw konsumenckich. Z publikowanych artykułów konsumenci dowiadawali się o działalności rzecznika konsumentów, realizowanych przez niego zadaniach, możliwości skorzystania z bezpłatnych porad i pomocy prawnej, rodzaju spraw prowadzonych przez rzecznika, najczęściej zgłaszanych przez konsumentów problemach itp. W 2004 roku na łamach lokalnej prasy ukazały się artykuły informujące m.in. o:

- prawach konsumentów i obowiązkach sprzedawcy określonych w ustawie z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zmianami),
- działalności systemów argentyńskich,
- sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa,
- reklamacji usług telekomunikacyjnych,
- możliwości zwrotu do sklepu towaru pełnowartościowego,
- zaliczce i zadatku,
- kredycie konsumenckim, reklamacji usług bankowych,
- sprzedaży komisowej,
- umów o dzieło, np. wykonanie nagrobków,
- działalności firm windykacyjnych,
- ubezpieczeń komunikacyjnych,
- zasadach zgłaszania wierzytelności.

Na łamach prasy udzielałam też odpowiedzi na konkretne pytania konsumentów, radziłam jak zachować się w określonej, przedstawionej przez konsumenta sytuacji, z jakich uprawnień skorzystać, z jakimi roszczeniami występować, w oparciu o jakie przepisy i akty prawne. Z informacji przekazywanych przez konsumentów wynika, iż forma ta cieszy się bardzo dużym zainteresowaniem. Z zamieszczanych informacji korzystają nie tylko konsumenci, ale także przedsiębiorcy, którzy chcą poznać, bądź wzbogacić swoje wiadomości na temat praw konsumentów. Konsumenci podkreślają, że poza wymianą informacji między rodziną, znajomymi i przyjaciółmi głównie z prasy dowiadują się o działalności rzecznika konsumentów, siedzibie biura rzecznika, telefonie kontaktowym.

W listopadzie 2004 r., w ramach akcji edukacyjnej, przekazałam do Urzędów Miast i Gmin w Powiecie Ząbkowickim broszury informacyjne wydane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w których zawarte były informacje dotyczące kredytu konsumenckiego oraz rachunków bankowych, prosząc o umieszczenie ich w miejscu ogólnodostępnym w Urzędzie i przekazanie ich mieszkańcom gminy. W ten sposób konsumenci mogli bliżej zapoznać się informacjami dotyczącymi kredytu konsumenckiego, tj. formami zawarcia umowy o kredyt konsumencki, elementami umowy, prawem odstąpienia od umowy kredytu, jak również poznać rodzaje i warunki zawierania umów rachunku bankowego.

Dnia 3 marca 2004 r. wraz z Panią Wandą Stanisławczyk - Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów z Kłodzka oraz przy udziale konsumentów z Powiatu Ząbkowickiego i Kłodzkiego uczestniczyłam w nagraniu audycji radiowej na temat działalności systemów argentyńskich. Audycja wyemitowana została dnia 04.03.2004 r. na antenie Polskiego Radia Wrocław. Celem audycji było przybliżenie zasad działalności systemów argentyńskich, zwrócenie uwagi na wielkość i powagę problemu konsumentów, którzy do takiego systemu przystąpili. Na terenie Kłodzka w tamtym okresie działały trzy konsorcja argentyńskie. Wielu konsumentów wierząc w informacje przekazywane przez przedstawicielki funduszy nie czytało ogólnych warunków umowy i dokonywało wpłat opłat wstępnych w wysokościach od 750 zł do 2500 zł. Wycofanie się z programu powodowało przepadek opłaty wstępnej. Działalnością konsorcjów argentyńskich uszkodzona została bardzo duża grupa konsumentów z Powiatu Ząbkowickiego i Kłodzkiego.

W 2004 r. prowadziłam także edukację konsumencką wśród młodzieży szkolnej. W ubiegłym roku zajęcia odbyły się w Zespole Szkół Ponadgimnazjalnych w Ziębicach

(uczniowie klas maturalnych) oraz w Zespole Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 1 w Ząbkowicach Śl. Podczas spotkań z młodzieżą realizuję program obejmujący przedstawienie najważniejszych regulacji prawnych dotyczących zakupów konsumenckich, zamawiania usług, składania reklamacji. W trakcie zajęć podaję wiele przykładów ze swojej codziennej pracy, tak aby młodzież mogła lepiej zrozumieć prezentowane zagadnienia. Podczas zajęć w mniejszych grupach, organizowanych w ZSP Nr 1 w Ząbkowicach Śl. młodzież otrzymała kserokopie ustawy o sprzedaży konsumenckiej, kserokopie przykładowych kart gwarancyjnych, ulotki informacyjne przygotowane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich w Warszawie pt. „*Zanim kupisz – jak mądrze kupować i skutecznie reklamować artykuły gospodarstwa domowego*”. Przekazane materiały ułatwiły prowadzenie zajęć i przyczyniły się do aktywnego włączenia się i uczestnictwa młodzieży w rozwiązywaniu przykładowych spraw związanych z przepisami o sprzedaży konsumenckiej. Omawiane regulacje prawne poparte były licznymi przykładami praktycznymi przedstawianymi przez Rzecznika. W trakcie zajęć młodzież miała możliwość uzyskania odpowiedzi na nurtujące ją pytania i uzyskania porady dotyczącej sposobu rozwiązania swojego problemu. Jak wskazują uczniowie i nauczyciele znajomość prawa konsumenckiego jest nadal niewielka i prowadzenie takich zajęć przyniesie korzyści nie tylko samym uczniom, ale także ich rodzinom. Niektórzy uczniowie dopiero podczas spotkania dowiadywali się o działalności, zadaniach, miejscu pracy, adresie i telefonie Rzecznika Konsumentów. Niektórzy z nich w późniejszym okresie korzystali z usług i pomocy Rzecznika, reklamując niezgodne z umową towary, czy szukając materiałów do zadanych prac domowych.

2. Prowadzenie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej dla konsumentów w zakresie ochrony ich praw i interesów,

Udzielanie porad i informacji prawnej dla konsumentów odbywa się codziennie, w godzinach pracy Starostwa, tj. od 7³⁰ do 15³⁰. W ramach realizacji tego zadania Rzecznik udzielił ogółem 225 porad. Były to zarówno porady telefoniczne jak i podczas wizyt osobistych konsumentów w biurze Rzecznika. Forma kontaktu jest dowolna i zależy od decyzji i wyboru konsumenta. W uzasadnionych przypadkach, kiedy udzielenie porady, wymaga zapoznania się z dokumentami, szczegółowego przeanalizowania aktu prawnego, orzecznictwa itp. konsumenci proszeni są o wizytę bezpośrednią u Rzecznika. W porównaniu z rokiem ubiegłym liczba porad wzrosła o ponad 100%. W 2003 r. Rzecznik udzielił 112 porad prawnych.

W zależności od złożoności problemu zakres porad obejmował:

1. omówienie konkretnych regulacji prawnych dotyczących zgłaszanego problemu,
2. wyjaśnienie różnic pomiędzy ustawową odpowiedzialnością sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową a gwarancją,
3. formułowanie zgłoszeń reklamacyjnych, wezwań do wykonania umowy z określeniem terminów do ich wykonania,
4. sporządzanie wezwań do wykonawców o poprawienie wadliwie wykonanej usługi,
5. udostępnianie telefonów i kontaktów do rzeczoznawców,
6. sporządzania wzorów odstąpienia od umowy,
7. udostępniania wzorów umów, np. sprzedaży, o dzieło,
8. udostępnianie adresów i numerów telefonów do innych instytucji i organizacji zajmujących się ochroną praw konsumentów, np. do Rzecznika Ubezpieczonych,

Arbitra Bankowego, Prezesa Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty, Inspekcji Handlowej, Rzecznika Praw Obywatelskich, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Ministerstwa Infrastruktury.

Poniżej przedstawiam klasyfikację udzielonych w 2004 r. porad prawnych i informacji, z uwzględnieniem ilości spraw i rodzaju.

Łączna liczba przyjętych skarg ustnych, udzielonych porad i wyjaśnień: 225, w tym:

- dotyczących umów sprzedaży: 125,
- dotyczących usług: 90,
- zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość 4,
- inne: 6.

Sprawy dotyczące umów sprzedaży ogółem - 125, w tym:

- sprzętu AGA, RTV 17,
- mebli 10,
- komputerów 10,
- odzieży 13,
- obuwia 36,
- samochodów 8,
- domów 1,
- innych 30 (paliwo, opał, galanteria skórzana, piec c.o., art. chemiczne, rowery, hulajnogi, łopata, wiertarka, zwierzęta, części samochodowe, zabawki, okulary, aparaty telefoniczne, itp.)

Sprawy dotyczące usług ogółem 90, w tym:

- finansowych, bankowych 15,
- ubezpieczeniowych 8,
- systemów argentyńskich 19,
- telefonów, TV 21,
- energetycznych 2,
- motoryzacyjnych 3,
- turystycznych 1,
- pralniczych 1,
- remontowo-budowlanych 17,
- inne (wykonanie nagrobka, usługi stomatologiczne, wywóz nieczystości) 3.

Zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość - 4.

Przedmiotem tych umów była sprzedaż i montaż drzwi w mieszkaniach konsumentów oraz sprzedaż materacy rehabilitacyjnych.

Inne porady i wyjaśnienia ogółem 6, dotyczyły m.in.:

- zarządu nieruchomością wspólną,
- rezygnacji z prenumeraty czasopism,
- ustalania opłat za wodę i ścieki,
- zasad dziedziczenia, prawa spadkowego.

Konsumenci zgłaszający się lub telefonujący do biura Rzecznika Konsumentów prosili przede wszystkim o wskazanie przepisów, w oparciu o które mogą reklamować niezgodne z umową towary i dochodzić swoich roszczeń. Konsumenci pytali kto odpowiada za towar niezgodny z umową i czego mogą żądać jeżeli towar okaże się wadliwy. Wielu konsumentów pytało o możliwość zwrotu do sklepu towaru pełnowartościowego, w sytuacji gdy rozmyślili się i chcieli go oddać. Pomimo tego, że w takiej sytuacji sprzedawca nie ma obowiązku przyjęcia zwrotu takiego towaru konsumenci czuli się pokrzywdzeni, twierdząc iż mają paragon i towar jest nieużywany. Konsumenci prosili o wyjaśnienie różnicy między tzw. niezgodnością towaru z umową a gwarancją. Pytania te pojawiały się w sytuacjach kiedy sprzedawcy nie załatwiali reklamacji, a kierowali i odsyłali konsumentów do producentów sprzedawanych towarów. Wielu konsumentów nie wie o możliwości dochodzenia roszczeń w oparciu o przepisy ustawy o sprzedaży konsumenckiej, niezależnie od uprawnień wynikających z udzielonej gwarancji, szczególnie w przypadku reklamowania mebli, komputerów, artykułów gospodarstwa domowego (pralek, chłodziarek). W świetle obowiązujących regulacji prawnych konsument dokonuje wyboru i decyduje, czy chce reklamować towar u sprzedawcy w oparciu o przepisy ustawy o sprzedaży konsumenckiej, dokonując wyboru sposobu załatwienia reklamacji (np. naprawa lub wymian), czy też w przypadku udzielenia gwarancji będzie dochodził swoich roszczeń od gwaranta, którym najczęściej jest producent. Wielu sprzedawców nie odróżnia tych dwóch reżimów odpowiedzialności i nie pozostawia konsumentom możliwości wyboru, prosząc o przyniesienie karty gwarancyjnej i kierując zgłoszenie reklamacyjne konsumenta do producenta.

Niektóre porady wiązały się z koniecznością podyktowania, przygotowania określonego pisma np. wezwania do usunięcia wad dzieła, wyznaczenia terminu do wykonania zobowiązania, przygotowania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, przekazanie druku zgłoszenia niezgodności towaru z umową.

Z porad Rzecznika korzystają także przedsiębiorcy. Pytania tej grupy dotyczą głównie stosowania przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej. Jeden przedsiębiorca zwrócił się prośbą o podanie przepisów określających termin przechowywania w pralni chemicznej nieodebranych przez konsumentów ubrań.

Część spraw konsumenckich należy do zakresu działania innych instytucji powołanych do ochrony praw konsumenckich. W takich sytuacjach kieruje konsumentów do wyspecjalizowanych organów, np. do Rzecznika Ubezpieczonych, Arbitra Bankowego, Rzecznika Praw Obywatelskich, Inspekcji Handlowej, Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych, Urzędu Skarbowego.

Do Biura Rzecznika zgłaszają się też osoby proszące o pomoc w załatwieniu spraw nie należących do zakresu działania Rzecznika. Wśród takich spraw wyróżnić można prośby o napisanie odwołań od decyzji administracyjnych, o pomoc w załatwieniu spraw dotyczących;

- świadczeń ZUS-owskich,
- świadczeń kombatanckich,
- podatków,
- dzierżaw gruntu.

Z informacji przekazywanych przez konsumentów wynika, iż zasięgnięcie opinii, uzyskanie porady rzecznika przed wdaniem się w spór, przed złożeniem reklamacji, czy w trakcie procesu reklamacyjnego przyczyniło się do ugodowego załatwienia konfliktu, bez potrzeby włączania się rzecznika. Cieszy mnie fakt, iż wielu konsumentów prosi o udzielenie porady właśnie przed wdaniem się w spór, gdyż wtedy można uniknąć konfliktu, rzeczowo wyjaśniając sprawę. Zdarzają się też sytuacje, że konsumenci przed zawarciem umowy proszą o jej skonsultowanie. Sądzę, iż konsumentów postępujących w ten sposób powinno być znacznie więcej, gdyż świadomie wynegocjowane warunków umowy pozwolą na precyzyjne określenie wzajemnych zobowiązań. Szczegółowe określenie praw i obowiązków stron umowy ma duże znaczenie dla bezpieczeństwa wykonania zawartego kontraktu.

3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Do biura Rzecznika wpływają także pisemne skargi i wnioski konsumentów wymagające pisemnego wyjaśnienia konkretnego zagadnienia bądź wystąpienia do przedsiębiorcy w celu ochrony praw i interesów konsumentów. Konsumenci kierują pisemne skargi wtedy gdy przeprowadzona procedura reklamacyjna nie przyniosła pozytywnego rozstrzygnięcia, gdy przedsiębiorca odmawia uwzględnienia słusznego interesu konsumenta, ignoruje kierowane do niego pisma i prośby, bądź gdy sprzedawca odmawia przyjęcia reklamacji. W 2004 roku zarejestrowałam 88 wniosków konsumentów o wyjaśnienie zgłaszanego zagadnienia, problemu oraz o interwencję u przedsiębiorcy. Ponadto w 2004 r. kontynuowałam sprawy rozpoczęte a nie zakończone w roku ubiegłym. W wystąpieniach kierowanych do przedsiębiorców podaje:

- opis stanu faktycznego przedstawiony w skardze konsumenta,
- podstawę prawną wystąpienia Rzecznika, a także wskazuję akty prawne regulujące dane zagadnienie,
- prośbę o ustosunkowanie się do uwag i opinii rzecznika,
- prośbę o polubowne załatwienie sprawy i wskazanie ewentualnej drogi sądowej dochodzenia roszczeń.

Dzięki nowelizacji ustawy z dnia 15 grudnia 2000r . o ochronie konkurencji i konsumentów (jednolity tekst: Dz. U. z 2003 r., Nr 86, poz. 804) rzecznik uzyskał możliwość domagania się udzielenia odpowiedzi od przedsiębiorcy. Artykuł 37 ust. 3 w/cytowanej ustawy nakłada na przedsiębiorcę obowiązek udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub ustosunkowane się do uwag i opinii rzecznika. Pomimo istnienia takiego obowiązku nieudzielanie przez przedsiębiorcę nie było sankcjonowane. Od ubiegłego roku nieudzielanie wyjaśnień jest wykroczeniem, zagrożonym karą grzywny, a orzekanie w takich sprawach następuje w trybie przepisów kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia. Dotychczas nie skierowałam żadnego wniosku o ukaranie do Sądu, jednak powołanie się na artykuł określający sankcje za nieudzielanie odpowiedzi pozwoliło mi na skuteczne wyegzekwowanie istotnych w sprawie wyjaśnień i informacji.

Struktura wystąpień Rzecznika w sprawach dotyczących ochrony praw i interesów konsumentów, prośb o ustosunkowanie się do zgłoszonych uwag, zajęcie stanowiska przedstawia się następująco:

Łączna liczba zaewidencjonowanych spraw: - 88, w tym:
- sprawy dotyczące umów sprzedaży - 39,
- sprawy dotyczące usług - 43,
- inne - 2,
- umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa - 4.

Sprawy dotyczące usług ogółem: 43, w tym:

- finansowych, bankowych, ubezpieczeniowych - 15 (10 załatwionych pozytywnie, 4 w toku, 1 wyjaśniono),
- systemów argentyńskich - 5 (1 załatwiona negatywnie, 1 pozytywnie, w 3 sprawach skierowałam do Prokuratury Rejonowej w Kłodzku zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa - umorzono),
- telekomunikacyjne (operatorzy, TV) - 13 (8 załatwione pozytywnie, 2 negatywnie, 1 w toku, 2 umorzono),
- energetyczne - 2 (pozytywnie),
- remontowo-budowlane - 5 (2 pozytywnie, 1 negatywnie – pozew do sądu, 1 w toku, 1 umorzona),
- turystyczne - 1 (w toku),
- inne (naliczanie opłat za ścieki, wykonanie pomnika) - 2 (1 wyjaśniono, 1 pozytywnie).

Sprawy dotyczące umów sprzedaży: 39, w tym:

- AGD, RTV - 2 (1 załatwione pozytywnie, 1 umorzona),
- meble - 5 (4 pozytywnie, 1 w toku),
- komputery - 3 (3 pozytywnie),
- odzież - 3 (2 pozytywnie, 1 negatywnie),
- obuwie - 10 (9 pozytywnie, 1 negatywnie),
- samochody - 2 (1 pozytywnie, 1 wyjaśniono),
- domy - 1 (pozytywnie),
- inne (rowery, części samochodowe, drzwi, płyty bitumiczne, paliwo, itp.) - 13 (4 pozytywnie, 4 negatywnie, z czego 1 sprawa skierowana do sądu, 5 w toku).

Inne (2) sprawy dotyczyły:

- wyegzekwowania faktury za wykonane usługi od przedsiębiorcy, stosowanie ustawy o języku polskim.

Pozostałe 4 sprawy dotyczyły umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa. Konsumentów po szczegółowym zapoznaniu się z warunkami umowy chcieli od nich odstąpić.

Umowy te dotyczyły wykonania i montażu drzwi w mieszkaniach. Ponadto przy zawieraniu tych umów konsumenci, za pośrednictwem przedsiębiorcy wykonującego usługę wymiany drzwi, zawierali także umowy z instytucjami finansowymi o kredyt na sfinansowanie wymiany drzwi. Wszystkie sprawy załatwione zostały pozytywnie dla konsumentów.

Po przeanalizowaniu sprawy, przedstawionego przez konsumenta stanu faktycznego oraz obowiązujących regulacji prawnych podejmuję interwencję u przedsiębiorcy. W swoim wystąpieniu proszę przedsiębiorcę o zajęcie stanowiska w sprawie, ustosunkowanie się do uwag i opinii Rzecznika, a przede wszystkim o polubowne załatwienie sprawy. W niektórych przypadkach wystarcza wysłanie do przedsiębiorcy jednego pisma. Jeżeli przedsiębiorca kwestionuje opisany przez Rzecznika stan faktyczny, prawny, nie zgadza się z uwagami, prosi o dostarczenie przedmiotu sporu w celu np. ponownych oględzin, konieczne jest przygotowanie dodatkowych pism. W niektórych sprawach osiągnięcie porozumienia w celu pozytywnego zakończenia sporu wymagało wysłania do przedsiębiorcy kilku pism i przeprowadzania rozmowy lub rozmów telefonicznych.

Według sposobu załatwienia sprawy, zestawienie przedstawia się następująco:

1. sprawy zakończone pozytywnie dla konsumenta – 53,
2. spraw zakończone negatywnie dla konsumenta – 10, z czego w jednej sprawie skierowałam pozew do sądu, a w jednej przygotowałam konsumentowi pozew do samodzielnego wniesienia; w pozostałych sprawach konsumenci nie byli zainteresowani dochodzeniem roszczeń na drodze postępowania sądowego.
3. sprawy w toku – 13, w tym 3 sprawy dotyczą dokonanej przez syndyka cesji wierzytelności, 5 spraw dotyczy dochodzenia przez konsumentów uprawnień z tytułu gwarancji, tj. wymiany wadliwych płyt bitumicznych, pozostałe – mebli, reklamacji usług telekomunikacyjnych itp.,
4. sprawy umorzone – 7 (umorzenie spraw następowało w związku z wycofaniem się konsumenta ze sprawy, albo braku zainteresowania ze strony konsumenta dalszym prowadzeniem sprawy – konsument nie odpowiadał na moje telefoniczne, bądź pisemne wezwania; przyczyną umorzenia spraw było także stwierdzeniem braku wystarczających dowodów do dalszego prowadzenia postępowania),
5. w 5 sprawach skierowałam do przedsiębiorcy pisma z prośbą o wyjaśnienie sprawy; przekazane wyjaśnienia, udzielone informacje powodowały zamknięcie sprawy bądź jej przekazanie właściwym organom i instytucjom.

Uprawnienia rzecznika konsumentów podzielić można na doradcze i procesowe. Rzecznik konsumentów nie ma uprawnień kontrolnych, nie może władczo nakazywać lub zakazywać przedsiębiorcom określonych zachowań. Rzecznik nie jest też uprawniony do wydawania opinii dotyczących jakości reklamowanych towarów. Uzyskanie opinii każdorazowo wymaga kontaktu z rzeczoznawcą posiadającym uprawnienie w określonej branży. W sytuacjach wymagających tego kontaktuje się bezpośrednio z rzeczoznawcami, bądź przekazuję konsumentom dane do kontaktu z nimi. Koszty wykonania opinii, dojazdu do Wrocławia, Wałbrzycha decydują o tym, że konsumenci rezygnują z dochodzenia swoich roszczeń. Bardzo dużą pomocą w roku 2003 było sporządzanie bezpłatnych opinii dotyczących obuwia przez rzeczoznawcę z Państwowej Inspekcji Handlowej w Wałbrzychu. Konsumenci mogli przesłać obuwie paczką, a Inspekcja w ciągu kilkunastu dni odsyłała je wraz ze sporządzoną opinią. Pozbawienie konsumentów tej bezpłatnej pomocy ograniczyło możliwość skutecznego dochodzenia roszczeń.

4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów w sprawach o ochronę ich interesów oraz wstępowanie, za zgodą konsumenta, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę jego interesów.

Stosownie do art. 63³ k.p.c. w sprawach o ochronę interesów konsumentów rzecznik konsumentów może wytaczać powództwa na rzecz obywateli, a także wstępować za zgodą powoda do postępowania w tych sprawach w każdym jego stadium. Wytoczenie powództwa na rzecz konsumenta lub przygotowanie konsumentowi pozwu do samodzielnego wniesienia następuje wtedy, gdy przedsiębiorca nie wyraża zgody na polubowne załatwienie sprawy. Uprawnienia procesowe określone w w/w artykule wykorzystywane są przede mnie w wąskim zakresie. Uważam, iż z uwagi na stosunkowo długi czas rozstrzygnięcia sporów w procesach sądowych, koszty sądowego dochodzenia roszczeń, trudności w komorniczym wyegzekwowaniu zasądzonych kwot należy podejmować wszelkie kroki i działania w celu polubownego zakończenia sporu. Wystąpienie przez rzecznika z powództwem do sądu może mieć miejsce wtedy gdy sprawa jest precedensowa, działaniem przedsiębiorcy naruszone zostały interesy grupy konsumentów.

W 2004 r. wytoczyłam na rzecz konsumentki jedno powództwo. Konsumentka jest osobą starszą, ma 71 lat. Powództwo dotyczyło żądania zwrotu przez przedsiębiorcę na rzecz konsumentki kwoty 1.800 zł, tj. zadatku w podwójnej wysokości. Sąd wydał nakaz zapłaty w postępowaniu upominawczym nakazując przedsiębiorcy zapłatę w/w kwoty. Przedsiębiorca wniósł sprzeciw od nakazu zapłaty wydanego w postępowaniu upominawczym – sprawa w toku.

Zaangażowanie rzecznika w sprawy procesowe wymaga poświęcenia czasu. Z reguły pomoc rzecznika nie polega tylko na przygotowaniu pozwu, ale konsumenci wielokrotnie w trakcie postępowania proszą o przygotowanie kolejnych pism procesowych, wyjaśnienie zasad postępowania, relacjonują przebieg rozprawy dzieląc się swoimi wątpliwościami i prosząc o dalszą pomoc.

Rzecznik wytaczając powództwo na rzecz konsumenta zwolniony jest z ponoszenia kosztów sądowych. Jednak w przypadku przegrania procesu Rzecznika (budżet powiatu) obciążają koszty procesowe.

Należy też wskazać, iż sprawy konsumenckie mogą być rozstrzygane na drodze sądownictwa polubownego. W przypadku konsumentów z terenu naszego powiatu sprawy te mogłyby być rozstrzygane przed Polubownym Sądem Konsumenckim działającym przy Inspekcji Handlowej w Wałbrzychu. Rozstrzygnięcie sprawy przed sądem polubownym daje stornom wiele korzyści, np. skrócenie czasu na rozstrzygnięcie sporu, mniejsze koszty postępowania. Prowadzenie sprawy przed tym Sądem wymaga jednak zgody przedsiębiorcy, a ponadto ze względu na konieczność dojazdu do Wałbrzycha i poniesienia kosztów dojazdu w wysokości często porównywalnej do wartości przedmiotu sporu konsumenci nie korzystają z tej drogi dochodzenia swoich roszczeń.

W ubiegłym roku przygotowałam konsumentom 3 pozwu do samodzielnego wniesienia. Wszystkie sprawy zakończyły się pozytywnie dla konsumentów. W jednej Sąd Rejonowy w Warszawie zasądził na rzecz konsumenta kwotę 2.750 zł wraz z odsetkami od dnia 20.09.2001 r. do dnia zapłaty. Konsument dochodził zwrotu wpłaconej opłaty wstępnej i dwóch rat kompletnych wpłaconych w związku z przystąpieniem do tzw. konsorcjum argentyńskiego. W drugiej sprawie Sąd Rejonowy w Ząbkowicach Śl. wydał nakaz zapłaty,

w którym zobowiązał przedsiębiorcę do zapłaty konsumentowi kwoty 600 zł. Konsument dochodził wypłaty powyższej kwoty w oparciu o przepisy ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie k.c. – obniżenie ceny za niezgodne z umową drzwi. Trzecie powództwo wytoczone zostało przeciwko przedsiębiorcy udzielającemu gwarancji na pralkę (wartość przedmiotu sporu – 1.120 zł). Konsumentka kupiła w 1999 r. pralkę, która okazała się wadliwa – z dozownika na proszek i spod spodu pralki wylewała się woda i piana. Konsumentka reklamowała pralkę w 2000 r. i 2001 r. Przedsiębiorca nie uwzględniał słusznych argumentów konsumentki. Z uwagi na problemy zdrowotne i pobyt w szpitalu konsumentka nie mogła wcześniej wystąpić na drogę postępowania sądowego. Powództwo wytoczyła w ubiegłym roku. W odpowiedzi na pozew adwokat pozwanego wystąpił z wnioskiem o polubowne załatwienie sprawy i zaproponował wymianę pralki na nową, wskazując, iż wybór modelu należy do konsumentki. Strony zawarły ugodę sądową.

Podkreślić należy, iż wielu konsumentów nie decyduje się, pomimo deklaracji przygotowania przeze mnie pozwu, do wytoczenia powództwa. Wiąże się to głównie z barierami psychologicznymi, lękiem przed sądem, obawą długotrwałego postępowania sądowego (przy niewielkiej wartości przedmiotu sporu, np. buty, odzież), czy też względami natury finansowej.

W 2004 r. przygotowałam konsumentom 3 sprzeciwy od nakazów zapłaty wydanych w postępowaniu upominawczym. Powództwa dotyczyły zapłaty kwot wynikających z niespłaconych w terminie kredytów.

W 2004 r. przygotowałam:

- trzy wnioski o zwolnienie powodów (konsumentów) o od kosztów sądowych.,
- trzy wnioski o zgłoszenie wierzytelności sędziemu komisarzowi na łączną kwotę 6.089,32 zł, w tym:
 - z tytułu należności głównej – 4.471 zł,
 - z tytułu odsetek – 1.618,32 zł,
- zażalenie na zarządzenie Prokuratora Prokuratury Rejonowej o umorzeniu dochodzenia.,
- 1 wniosek o nadanie klauzuli wykonalności uzyskanemu nakazowi zapłaty.

W związku z informacją komornika sądowego o całkowitej bezskuteczności prowadzonego dotychczas na rzecz konsumenta postępowania egzekucyjnego wystąpiłam, działając na rzecz konsumenta, do Sądu Rejonowego w Jeleniej Górze z wnioskiem o wyjawienie majątku dłużnika.

W 2004 r. włączyłam się za zgodą powódki (konsumentki) do postępowania sądowego w sprawie o zobowiązanie pozwanego przedsiębiorcy do wymiany chłodziarki na nową. Dotychczas odbyło się 6 rozpraw i sprawa nie została jeszcze zakończona.

W ubiegłym roku pomagałam też konsumentom w przygotowaniu wniosków o rozstrzygnięcie sporu przez Arbitra Bankowego.

5. Współdziałanie z właściwymi terytorialnie delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcji Handlowej oraz organizacjami do zadań których należy ochrona interesów konsumentów.

Współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów polega przede wszystkim na wymianie informacji dotyczących regulacji prawnych, orzecznictwa sądowego, działań podejmowanych przez UOKiK w zakresie zapobiegania i eliminowania zachowań przedsiębiorców naruszających prawa i interesy konsumentów. W 2004 r. konsultowałam się z UOKiK w sprawach dotyczących:

- działalności konsorcjów argentyńskich,
- prowadzonego przez Urząd postępowania związanego ze świadczeniem przez przedsiębiorstwo telekomunikacyjne usług audiotekstowych w Internecie,
- wydanej przez Prezesa UOKiK decyzji stwierdzającej, że praktyka stasowana przez przedsiębiorstwo oferujące pobyt w ośrodkach wakacyjnych narusza zbiorowe interesy konsumentów.

Konsultacje z pracownikami Urzędu prowadzonymi określone postępowania, przesłane przez nich kopie decyzji, orzeczeń sądowych znacznie ułatwiają skuteczne prowadzenie postępowania w indywidualnych sprawach.

W ubiegłym roku otrzymałam z Delegatury UOKiK we Wrocławiu pismo, w którym szczegółowo wyjaśniono kwestie związane z działaniami Urzędu w zakresie problematyki ogólnego bezpieczeństwa produktów.

UOKiK dostarcza także fachową literaturę, ulotki i broszury informacyjne, które następnie przekazuję zainteresowanym osobom. Na bieżąco korzystam również z informacji zamieszczanych na stronie internetowej UOKiK. Informacje te są bardzo pomocne w codziennej pracy.

W związku z dokonaną przez Syndyka Masy Upadłości pewnego przedsiębiorstwa cesją wierzytelności, na rzecz firm windykacyjnych, bez zgody i wiedzy konsumentów i prowadzonymi przeze mnie postępowaniami, zwróciłam się wraz z Rzecznikiem z Wałbrzycha do Delegatury UOKiK we Wrocławiu z prośbą o podjęcie wspólnych działań zmierzających do zminimalizowania naruszeń praw i interesów konsumentów. W 1999 r. konsumenci dokonywali ratałnych zakupów towarów i usług. Konsumenci zakończyli spłatę kredytów w 2000 r. i od tego czasu nie otrzymywali żadnych wezwań, czy upomnień, które wskazywałyby na fakt zalegania z jakakolwiek zapłatą. W ubiegłym roku konsumenci zostali wezwani przez firmy windykacyjne do zapłaty określonych kwot wynikających z tytułu w/w umów kredytowych. Wraz z wezwaniem otrzymali informację o dokonanej przez Syndyka Masy Upadłości tego przedsiębiorstwa cesją wierzytelności. Konsumenci skarżyli się na brak możliwości bezpośredniego wyjaśnienia podstaw i wysokości dochodzonych roszczeń, jak również na bardzo uciążliwe metody windykacji. Po moich pisemnych interwencjach jedna z firm windykacyjnych wycofała wszystkie wierzytelności z windykacji, druga natomiast, pomimo wielu próśb o rzetelne rozliczenie umów kredytowych, takiego rozliczenia nie przedłożyła. Dopiero korespondencja z Syndykiem pozwoliła na częściowe wyjaśnienie spraw. Z uwagi na rozmiar problemu, nieudzielenie informacji co do zasadności, wysokości, podstawy żądania zapłaty przez konsumentów żądanych kwot, jak również ze względu na fakt dochodzenia wierzytelności nieistniejących, poinformowałam o sprawie Delegaturę Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu. Wspólnie z Rzecznikiem Konsumentów w Wałbrzychu, który również prowadzi wiele spraw tego typu, przygotowaliśmy wniosek o uznanie stosowanych przez te podmioty praktyk za naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Po bezpośrednich konsultacjach wniosku w UOKiK zrezygnowaliśmy z wniesienia go. Ze względu na możliwość wyodrębnienia konkretnej

grupy konsumentów dotkniętych działaniem w/w podmiotów, jak również konieczność indywidualnego badania sprawy każdego konsumenta (suma interesów indywidualnych), wniosek byłby odrzucony ze względów formalnych.

Od początku swojej działalności utrzymuję ścisłe kontakty z Inspekcją Handlową w Wałbrzychu. Dzięki bardzo dobrej współpracy z pracownikami Inspekcji możliwa jest bezpośrednia wymiana informacji dotyczących wspólnych obszarów działalności. W związku z prowadzonymi w 2004 r. przez IH kontrolami jakości paliw na stacjach benzynowych proszę o wyjaśnienie procedury postępowania IH w tych sprawach. Przekazywałam Inspekcji Handlowej telefoniczne zgłoszenia konsumentów nt. złej jakości zatankowanego paliwa ze wskazaniem, na której stacji zostało ono zakupione.

W ubiegłym roku zajmowałam się sprawą konsumenta dotyczącą nieuwzględnienia reklamacji farbującej bluzy sportowej. Dzięki fachowej konsultacji sprawy z IH, a także przestany normom polskim określającym znaki informacyjne o sposobie konserwacji tekstyliów w postaci symboli graficznych udało mi pozytywnie zakończyć sprawę. Sprzedawca zwrócił konsumentowi pieniądze za niezgodą za umowa bluzy.

Inspekcja Handlowa zwróciła się do mnie z prośbą o przekazywanie informacji związanych z naruszeniem przepisów ustawy z dnia 7 października 1999 r. o języku polskim (Dz. U. Nr 90, poz. 999 ze zmianami). W związku z powyższym przekazałam Inspekcji Handlowej dokumentację w sprawie reklamacji komputera pokładowego w samochodzie. Z uwagi na fakt, iż sprawa dotyczyła komputera pokładowego w samochodzie osobowym, co związane jest z bezpieczeństwem kierujących i pasażerów oraz może mieć bardzo duże znaczenie dla ich zdrowia, zainteresowałam sprawą Inspekcję Handlową. Moje wystąpienie do IH związane było z kompetencjami i możliwością podjęcia przez Głównego Inspektora Inspekcji Handlowej działań określonych w ustawie o języku polskim. Niezależnie od tego chciałabym wskazać, iż importer samochodów, po zasygnalizowaniu przeze mnie tego zagadnienia, podjął rozmowy z wytwórcami w celu rozwiązania tego problemu już na etapie cyklu produkcyjnego.

Inspekcja Handlowa przesyła także swój Biuletyn, w którym zawarte są wiadomości o zadaniach, kompetencjach i działaniach Inspekcji.

Na bieżąco współpracuję ze Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich w Warszawie. SKP również przesyła Biuletyn, w którym oprócz wyroków sądowych w sprawach konsumenckich znajdują się informacje o wprowadzanych lub projektowanych zmianach w przepisach prawnych, praktyczne porady dla rzeczników, informacje z UOKiK, orzeczenia Arbitra Bankowego. Biuletyny stanowią bardzo cenną pomoc w pracy rzecznika.

W 2004 r. uczestniczyłam w dwóch szkoleniach organizowanych przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich na zlecenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Pierwsze, dotyczące handlu elektronicznego, prawa telekomunikacyjnego, świadczenia usług turystycznych, skutecznego komunikowania się w procesie mediacji odbyło się w dniach 27-28 września w Poznaniu. Drugie szkolenie odbyło się w dniach 6-7 grudnia 2004 r. w Warszawie. W ramach szkolenia poruszana była problematyka obejmująca:

- prawo bankowe,
- kredyt konsumencki,
- umowy ubezpieczenia,
- świadczenie usług finansowych na odległość.

Organizowane szkolenia stanowią okazję nie tylko do podniesienia wiedzy rzecznika, ale są doskonałą, a czasami jedyną okazją do spotkań, wzajemnego poznania się i wymiany doświadczeń.

Stowarzyszenie Konsumentów Polskich oferuje rzecznikom także możliwość uzyskania pomocy prawnej w rozwiązywaniu codziennych problemów.

W ubiegłym włączyłam się do akcji, którą SKP skierowało do młodzieży gimnazjalnej. Odpowiadając na prośbę o pomoc w rozpowszechnianiu idei konkursu „Reklama prawdę Ci powie?” zachęciłam dyrektorów szkół gimnazjalnych naszego Powiatu do włączenia się do inicjatywy zaproponowanej przez SKP. Informację o organizowanym konkursie przekazałam także do lokalnej prasy.

W ubiegłym na prośbę roku Dyrektora Wydziału Dróg, Komunikacji i Transportu Publicznego Urzędu Marszałkowskiego Województwa Dolnośląskiego we Wrocławiu przedłożyłam opinię dotyczącą wprowadzanych w rozkładzie jazdy zmian komunikacyjnych, na linii: Wrocław – Kłodzko.

W 2004 roku złożyłam do Prokuratury Rejonowej w Kłodzku wniosek o wszczęcie postępowania karnego w związku z podejrzeniem popełnienia przez przedstawicielki jednej z firm działających w tzw. systemie argentyńskim przestępstwa oszustwa i wyłudzenia. Przedstawicielki konsorcjum wprowadzały konsumentów w błąd co do istoty umowy jaką zawierali. Konsumenty, którzy zgłaszali się zarówno do mnie jak i do Powiatowego Rzecznika Konsumentów Kłodzku przedstawiali tę samą wersję procedur stosowanych przez przedstawicielki konsorcjum. Konsumenty uzyskując zapewnienie udzielenia kredytu wpłacali na rzecz konsorcjum opłaty zwrotne w wysokości od 750 do 2500 zł. Działalnością konsorcjów argentyńskich poszkodowana została duża grupa konsumentów z terenu powiatu ząbkowickiego i kłodzkiego. Z powodu braku danych uzasadniających popełnienie przestępstwa dochodzenie w sprawie zostało umorzone. Na postanowienie o umorzeniu dochodzenia zostało wniesione zażalenie. Po uwzględnieniu zażalenia i uchyleniu postanowienia sprawa została przekazana do dalszego postępowania. Niestety z powodu braku danych dostatecznie uzasadniających podejrzenie popełnienia przestępstwa dochodzenie ponownie umorzono.

Ponadto na bieżąco współpracuje z rzecznikami konsumentów z terenu naszego województwa, głównie z rzecznikami z powiatów: kłodzkiego, wałbrzyskiego, dzierzoniowskiego. Współpraca polega na wielostronnej wymianie informacji, konsultacjach przy rozwiązywaniu spraw bieżących.

6. Występowanie do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z wnioskiem o wszczęcie postępowania antymonopolowego w związku z podejrzeniem naruszenia przepisów ustawy.

Mieszkańcy Ząbkowic Śl. zwrócili do mnie z prośbą o podjęcie działań w sprawie nakazania zaniechania stosowania przez Gminę Ząbkowice Śl. praktyki monopolistycznej polegającej na nadużywaniu pozycji dominującej na rynku w sprzedaży wody poprzez nieuzasadnione, ich zdaniem, ustalanie opłat za wodę i odprowadzanie ścieków. Zdaniem mieszkańców, bardzo wysoka podwyżka cen za w/w usługi, jedna z najwyższych w Polsce, nie była niczym uzasadniona. Po wstępnym wyjaśnieniu sprawy i po przeanalizowaniu

korrespondencji, którą otrzymałam od Prezesa Zarządu Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji „Delfin”, Przewodniczącego Rady Miejskiej w Ząbkowicach Śl., Burmistrza Miasta i Gminy Ząbkowice Śl., jak również po analizie opinii przesłanej z Urzędu Mieszkalnictwa i Rozwoju Miast zdecydowałam się na przygotowanie i wniesienie do Prezesa UOKiK wniosku o wszczęcie postępowania antymonopolowego, w związku z podejrzeniem nadużywania przez PWiK „Delfin” w Ząbkowicach Śl. pozycji dominującej na rynku zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, polegającej na narzucaniu cen nadmiernie wygórowanych w wyniku nie wyodrębnienia taryfowych grup odbiorców, pomimo nie udokumentowania braku różnic kosztów zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków i ponoszenia w związku z tym przez konsumentów większych ciężarów niż powinni.

Do 2002 roku odbiorcy usług PWiK „Delfin” podzieleni byli na kilka grup. Rada Miejska w Ząbkowicach Śl. ustalała opłaty dla odbiorców wody z podziałem na następujące grupy:

- strefa gospodarstw domowych,
- strefa gospodarstw domowych w Tarnowie zwodomierzowana,
- strefa gospodarstw domowych w Tarnowie niezwodomierzowana,
- strefa niematerialna,
- strefa materialna.

Wśród dostawców ścieków wyróżniano:

- strefę gospodarstw domowych,
- strefę niematerialną,
- strefę materialną.

W 2003 r. zarówno dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę jak i zbiorowego odprowadzania ścieków wyróżniono jedną taryfową grupę odbiorców usług obejmującą gospodarstwa domowe, odbiorców przemysłowych i poza przemysłowych. Obowiązujące przepisy pozwalają na wyodrębnienie jednej taryfowej grupy odbiorców usług, ale wtedy przedsiębiorstwo musi wykazać i udokumentować brak różnicy kosztów zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków. Brak tego udokumentowania uniemożliwił stwierdzenie, jakie konkretnie koszty obciążają gospodarstwa domowe konsumentów w większym zakresie niż powinny.

Dyrektor Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu, po przeprowadzeniu postępowania antymonopolowego nie stwierdził stosowania przez PWiK „Delfin” Sp. z o.o. zarzucanej mu praktyki. Organ antymonopolowy w ramach przeprowadzonego postępowania dokonał m.in. analizy wyników finansowych Przedsiębiorstwa na tle innych przedsiębiorstw prowadzących działalność w sferze usług wodociągowo-kanalizacyjnych z obszaru województw dolnośląskiego i lubuskiego na podstawie wskaźnika rentowności sprzedaży netto. W trakcie postępowania zbadano też wysokość przedmiotowych opłat obowiązujących w innych miejscowościach położonych na terenie w/w województw. Dokonano także analizy warunków umów o dostawę wody i odprowadzanie ścieków zawartych z przemysłowymi odbiorcami usług.

W ocenie organu antymonopolowego wprowadzenie jednakowych opłat za dostawę wody i odprowadzania ścieków dla wszystkich odbiorców usług nie miało na celu maksymalizacji zysku, lecz pokrycie kosztów i uniknięcie strat na prowadzonej działalności wodociągowo-kanalizacyjnej. Zrównanie cen dla wszystkich odbiorców usług miało na celu

wyeliminowanie subsydiowania skrósnego, tj. pokrywania części kosztów dotyczących gospodarstw domowych przychodami pochodzącymi od przemysłowych odbiorców usług. Znaczny wzrost cen odbioru ścieków, w grupie gospodarstw domowych, w stosunku do roku ubiegłego (78%) i w stosunku do innych przedsiębiorstw wod.-kan. oraz jednocześnie duży spadek ceny w grupie pozostałych odbiorców (37%) może, zdaniem organu antymonopolowego, budzić zastrzeżenia, jednak wówczas nasuwa się także wątpliwość co do prawidłowości kalkulacji w okresach poprzednich. Przeprowadzona analiza ekonomiczna i prawna wykazała, iż ceny za dostawę wody i odprowadzanie ścieków w Ząbkowicach Śl. nie mają charakteru cen nadmiernie wygórowanych, kształtują się one na poziomie cen średnich i nie odbiegają od cen stosowanych przez inne podmioty działające na porównywalnych warunkach, na terenie województw dolnośląskiego i lubuskiego.

III. - Zakończenie

W przedłożonym sprawozdaniu chciałam pokazać zakres zadań realizowanych przez powiatowego rzecznika konsumentów, ich liczbę, rodzaj i znaczenie tej instytucji dla lokalnej społeczności. Rzecznik konsumentów posiada kompetencje wyłącznie doradcze, edukacyjne i procesowe. Żaden przepis prawny nie daje rzecznikowi uprawnień kontrolnych, czy nakazowych, co w niektórych przypadkach utrudnia osiągnięcie zadawalającej skuteczności. Usytuowanie rzecznika w strukturze powiatu, daje możliwość nawiązywania bezpośrednich kontaktów z mieszkańcami, którzy potrzebują pomocy i wsparcia w dochodzeniu swoich praw. Konsument – słabsza strona stosunku z prawnego ze względów ekonomicznych, organizacyjnych, względów natury psychologicznej, zależności powinien mieć zapewniony dostęp do rzetelnej, pełnej, prawdziwej informacji. Dużą rolę w tym zakresie pełni właśnie rzecznik konsumentów. Myślę, że zarówno bezpłatne poradnictwo konsumenckie, telefoniczne interwencje, jak i pisemne wystąpienia do przedsiębiorców pozwalają konsumentom skutecznie egzekwować swoje prawa. Z informacji, które otrzymuję od konsumentów wynika, iż wciąż wielu mieszkańców Powiatu nie wie o funkcjonowaniu tej instytucji. Pomimo cyklicznych artykułów w lokalnej prasie, bieżącego przekazywania informacji o działalności, siedzibie i zadaniach rzecznika wiedza na ten temat wciąż jest niewielka. Dlatego też w bieżącym roku chciałabym rozszerzyć działalność edukacyjną i informacyjną wśród młodzieży szkolnej. Myślę, iż dzięki przeszkoleniu większej grupy młodzieży możliwe będzie szersze rozpropagowanie informacji o działalności, formach pomocy oferowanej przez rzecznika. Działanie to jest ważne z tego względu, iż świadomość mieszkańców naszego powiatu na temat przysługujących im praw jest nadal niewielka. Konsument znający swoje prawa będzie umiał dokonywać świadomych wyborów, wyposażony w odpowiednią wiedzę uniknie problemów związanych ze skutecznym dochodzeniem swoich praw.

Tabela nr 1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów – struktura udzielonych porad.

Lp.	Wyszczególnienie	Ogółem
I.	Usługi, w tym:	96
1.	bankowe, finansowe	15
2.	ubezpieczeniowe	8
3.	systemy argentyńskie	19
4.	telekomunikacyjne (telefony, TV kablowa)	21
5.	dostawa energii (prąd, gaz, ciepło, woda)	2
6.	motoryzacyjne (serwis)	3
7.	turystyczne i hotelarskie	1
8.	pralnicze	1
9.	remontowo-budowlane	17
10.	inne	9
II.	Umowy sprzedaży, w tym:	125
1.	wyposażenie wnętrz (AGD, RTV)	37
2.	odzież	13
3.	obuwie	36
4.	samochody	8
5.	inne	31
III.	Umowy zawierane poza lokalem i na odległość	4
	RAZEM	225

Tabela nr 3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów – struktura powództw.

Lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu			Ilość powództw ogółem
		pozytywne	negatywne	w toku	
1.	Powództwa dotyczące reklamacji i gwarancji towarów użytkowych	-	-	-	-
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usługi	-	-	1	1
3.	Inne	-	-	-	-
	RAZEM	-	-	1	1

Tabela nr 2. Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Lp	Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku	Umorzone, wyjaśnione
I.	Usługi, w tym:	43	24	4	7	8
1.	bankowe	5	3	-	1	1
2.	finansowe	10	7	-	3	-
3.	ubezpieczeniowe	-	-	-	-	-
4.	systemy argentyńskie	5	1	1	-	3
5.	telekomunikacyjne (telefony, TV, kablowa)	13	8	2	1	2
6.	dostawa energii (prąd, gaz, ciepło, woda)	2	2	-	-	-
7.	motoryzacyjne (serwis)	-	-	-	-	-
8.	turystyczne i hotelarskie	1	-	-	1	-
9.	pralnie	-	-	-	-	-
10	remontowo-budowlane	5	2	1	1	1
11	inne	2	1	-	-	1
II	Umowy sprzedaży, w tym:	39	25	6	6	2
1.	wyposażenie wnętrz (AGD, RTV)	10	8	-	1	1
2.	odzież	3	2	1	-	-
3.	obuwie	10	9	1	-	-
4.	samochody	2	1	-	-	1
5.	inne	14	5	4	5	-
III	Umowy zawierane poza lokalem i na odległość	4	4	-	-	-
IV	Inne	2	-	-	-	2
V.	RAZEM	88	53	10	13	12

Załącznik nr 1
do Uchwały Nr XXIII/164/2005
z dnia 3 marca 2005 roku
Rady Powiatu Ząbkowickiego

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMNETÓW
W ZĄBKOWICACH ŚLĄSKICH
ZA 2004 ROK**

Przygotowała:
Grażyna Orczyk
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Ząbkowicach Śl.

Ząbkowice Śl., luty 2005 rok