Załącznik
do Uchwały nr VI/66/2007
Rady Miasta Jastrzębie Zdrój
z dnia 22 luty 2007 r.

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW

SPRAWOZDANIE Z PRACY

STYCZEŃ – GRUDZIEŃ 2006 r.

Sporządzono: Jastrzębie Zdrój LUTY 2007 r.

Od 1 stycznia 1999 r. powiaty stały się odpowiedzialne za ochronę praw konsumenckich na ich terenie. Organem powołanym do realizacji tych zadań jest powiatowy rzecznik konsumentów. Obecnie każdy powiat i miasto na prawach powiatu powołało rzecznika konsumentów, a od maja 2001 r. rzecznicy mają swoją Krajową Radę Rzeczników Konsumentów. Rada ta wprowadziła jednolite standardy interwencji w sprawach konsumenckich.

Zadania do realizacji przez Rzecznika, określone są ustawami. W szczególności powinien on:

- udzielać porad i informacji prawnej,

- występować w imieniu i na rzecz konsumentów do przedsiębiorców, podejmując w ten sposób interwencję i próbę mediacji, czyli zastępować konsumentów w sporach z przedsiębiorcami,

- udzielać pomocy w kierowaniu spraw na drogę sądową.

1. **Podstawowym zadaniem rzecznika jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej.**

Poradnictwo i informacja prawna to udzielanie pomocy przy rozstrzyganiu sporów pomiędzy sprzedawcą a klientem.

Zakres tematyczny wpływających skarg jest szeroki. Do Rzecznika trafiają sprawy dotyczące:
- umów kupna-sprzedaży, wykonywania usług, umów o dzieło, sprzedaży przez internet,
- pośrednictwa w obrocie nieruchomościami,
- usług turystycznych,
- o naukę w szkołach prywatnych i publicznych,
- o naukę języków obcych,
- o usługi bankowe,
- o dostawę energii elektrycznej i gazu,
- o abonamenty telefoniczne i rozliczenia połączeń oraz promocje,
- o zaciąganie kredytów w firmach konsorcyjnych,
- o usługi pocztowe,
- o ubezpieczeniach,
- o kredycie konsumenckim,
- o sprzedaży na odległość oraz poza siedzibą firmy.

Porady i informacje udzielane są telefonicznie, pocztą elektroniczną, bądź bezpośrednio osobom zgłaszającym się do biura Rzecznika.

W 2006 roku udzielonych zostało przez rzecznika 2 915 porad, o charakterze poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej z zakresu ochrony interesów konsumentów.

- Poprzez internet – 18 porad.
- W formie pisemnej, poprzez wystąpienia do sprzedawców, usługodawców, wykonawców umów – 510 porad.
- Telefonicznie – 2 387 porad.

Porady telefoniczne nie ograniczały się jedynie do wskazania trybu postępowania w danym przypadku. Tutaj działanie rzecznika polegało na kierowaniu klienta do właściwych instytucji a następnie nawiązywaniu kontaktu z instytucją, w której konsument załatwia swoją sprawę.
Te rozmowy i najczęściej instruktaż rzecznika o prawach klienta i możliwościach, jakie daje mu prawo, powodowało w następstwie większą przychylność do jego sprawy. Także zagrożenie, że w konsekwencji uporu klientowi przysługuje droga sądowa, w której pomocą służyć będzie rzecznik, powodowało zmianę stanowiska. Nie załatwione w pierwszym podejściu reklamacje rozpatrywane były powtórnie.
W przypadku braku możności rozstrzygania zasadności reklamacji sprzedawca, czy usługodawca, przekonywany był o możliwości skorzystania z rozpoznania sprawy przez Polubowny Sąd Konsumencki. Sprzedawcy z tej formy rozstrzygania sporów korzystają. Postępowanie przed tym Sądem jest dla stron bezpłatne, a pierwsza rozprawa ma już miejsce przed upływem jednego miesiąca od złożenia pozwu. Szybkie rozstrzygnięcie sporu jest na rękę każdej ze stron. W roku 2006 przekazanych zostało do rozpatrzenia przez Polubowny Sąd Konsumencki 12 spraw.

Bezpośrednia pomoc w biurze rzecznika to najczęściej mediacje i ugody. Sprawy, w których każda ze stron przedstawia inną wersję wydarzeń i występują wzajemne roszczenia, nie kwalifikujące się do rozpatrywania przez Sąd, załatwiane są właśnie poprzez mediację lub ugodę.

Wystąpienia do przedsiębiorców mają formę pisemną. W korespondencji Rzecznik odnosi się do obowiązującego stanu prawnego, wskazuje na uprawnienia konsumenta oraz obowiązki przedsiębiorcy i wzywa go do ich spełnienia. Jedną z form pomocy, stosowaną z powodzeniem przez rzecznika, jest kierowanie wystąpień do producentów. Wystąpienia te mają miejsce w przypadkach, kiedy producent wzywany jest, jako ostatni arbiter w sprawie. Kiedy wady sprzętu nie można ustalić, albo usunąć nieodpłatnie, a klient ma ograniczoną możliwość korzystania z rzeczy zakupionej.

W ogólnej liczbie 510 spraw skierowanych do przedsiębiorców, którzy naruszyli interes swoich klientów, znajdowały się wezwania do wypełnienia swoich obowiązków względem klientów.
W niektórych przypadkach były to prośby o przekazanie informacji i zajęcie stanowiska w zasygnalizowanej sprawie.
W swojej treści rzecznik namawiał także do polubownego zakończenia sporu.

Sprzedawcy często odmawiają przyjęcia reklamacji na piśmie lub przyjmują towar do reklamacji bez potwierdzenia jego przyjęcia. Informują, że to klient winien dowiadywać się kiedy jego sprawa zostanie rozpatrzona, wbrew zapisom ustawy. Takie rozpatrzenie reklamacji często trwa kilka miesięcy.

Do kwoty 2 000,- zł. sprzedawca wydaje dowód zakupu na żądanie klienta. Dlatego przy zakupie zawsze wydania takiego dowodu należy od sprzedawcy domagać się.

- W 357 sprawach postępowanie rzecznika zakończyło się ze skutkiem pozytywnym dla wnoszącego sprawę.

- W 142 sprawach przedsiębiorcy negatywnie odnieśli się do wezwań rzecznika, bądź prób ugodowych.
  Sprawy te nie pozostały jednak bez załatwienia. Konsumenci zdecydowani na toczenie postępowania sądowego, uzyskują w biurze rzecznika wszystkie niezbędne informacje, łącznie z przygotowaniem dla nich pozwu sądowego.

- Pozostałe 11 spraw jest w trakcie załatwiania.

Zakres tematyczny wystąpień pisemnych.

Jeżeli chodzi o ilość wystąpień, to stwierdzić należy, że najczęściej kierowane są one do sklepów obuwniczych, z materiałami budowlanymi i sprzętem RTV i AGD oraz wyposażenia wnętrz. Jeżeli chodzi o usługi to wystąpienia najczęściej kierowane były do usługodawców wykonujących usługi remontowo-budowlane, telekomunikacyjne, turystyczne i ubezpieczeniowe.

Od 4 lat przepisy chroniące interesów konsumenta zostały zmienione w ten sposób, że w miejsce dawniejszej rękojmi za wady, obowiązuje ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Ustawa ta reguluje sposób reklamowania towaru, bądź usługi, u sprzedawcy.
Ustawa ta, swoimi zapisami spowodowała, że standard ochrony konsumentów w Polsce jest podobny do obowiązującego w krajach Unii Europejskiej.
Jednak osoby stale zamieszkujące w Niemczech oburzają się na sprzedawców w Polsce, twierdząc, że u nich sprzedawcy bardziej zabiegają o klientów.
Chodzi głównie o zwrot towarów niedopasowanych lub zakupionych w nadmiarze, do sklepu. Sprzedawcy zwrotów towarów niewadliwych przyjmować nie muszą i w Polsce tego nie robią. W Niemczech także nie muszą, ale przyjmują aby wyjść naprzeciw oczekiwaniom klientów.
U nas niektóre sieci handlowe z własnej inicjatywy stosują zasadę, że np. do 3 lub 5 dni można zakupiony towar zwrócić, czy też wymienić, ale są to pojedyncze przypadki. Działanie Rzecznika sprowadza się do przekonywania sprzedawców, co do pożytków z takiego podejścia do klienta. Jednak zdecydowanych postępów brak.

Sprzedawca odpowiada za sprzedany towar przez okres 2 lat od jego wydania konsumentowi. Ten zapis ustawowy drażni sprzedawców. Trwają w przekonaniu, że za jakość towaru odpowiada wyłącznie producent lub dystrybutor. Jednak ustawodawca także na sprzedawców nałożył obowiązek odpowiedzialności za sprzedany towar. Są oni najbliżej klienta i winni dbać aby towar dostarczony do sprzedaży był najwyższej jakości. Wówczas nie będzie problemu z reklamacjami klientów. Edukacja sprzedawców – uświadamianie im tych obowiązków, idzie opornie.

Gwarancja nie jest obowiązkowa. Jeżeli producent, dystrybutor, czy sprzedawca kartę gwarancyjną wydaje, postępowanie przy reklamacji z tego tytułu przebiegać musi według zapisów tej karty. Klienci kart gwarancyjnych nie czytają, licząc, że jest jeden przepis, który odgórnie daje im prawo, co do okresu gwarancji i terminów napraw albo wymiany. Nic bardziej błędnego. Oddając sprzęt do reklamacji z tytułu gwarancji, należy dokładnie zapoznać się z zapisami karty gwarancyjnej.

- Tematem ostatnich miesięcy, który z zaciekawieniem śledzę, jest możliwość rozdzielenia NEOSTRADY od abonamentu telefonicznego. Do takiego rozdzielenia Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Urząd Komunikacji Elektronicznej przymusiły Telekomunikację Polską S.A. Jednak utrzymanie łącza dla NEOSTRADY obecnie wynosi 30,- zł. netto plus opłata za usługę. Rezygnacja z telefonu daje klientowi tylko około 10,- zł. oszczędności. Abonenci będą raczej z telefonu stacjonarnego rezygnować, a usługę zamawiać u operatorów alternatywnych, takich jak NETIA – która w woj. śląskim tę usługę już oferuje.

- Obecnie nowym problemem jest korzystanie z połączeń z numerami 0400... AUDIOTELE – konkursy telewizyjne. Połączenia z tymi numerami są wysokopłatne a sposób naliczania opłat skomplikowany.

- Za szczególnie naganne uznane zostało przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ograniczenie abonentom korzystania z usług telekomunikacyjnych poprzez odłączanie telefonów osobom zalegającym z opłatami lub kierowanie ich spraw do windykacji.
  Zdarzało się, że TP S.A. nie zawieszała czynności egzekucyjnych mimo udowodnienia przez klientów opłacenia faktur.
  Ogólnie można stwierdzić, że firma telekomunikacyjna uporała się z zaległymi reklamacjami. Błękitna Linia funkcjonuje już lepiej. Zanikły skargi na połączenia z numerami 0-700... oraz tzw. dialerów.

- Udzielanie kredytów w systemie argentyńskim nie zanikło. Firmy zmieniły nazwy i zmodyfikowały umowy. Nadal są chętni do zaciągania w tym systemie kredytów.

- Intensywna reklama Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo Kredytowych zachęciła klientów do zaciągania w tych spółdzielniach kredytów.

Kredyt klient otrzyma, ale musi wnieść wkład członkowski, i uiszczać comiesięczne składki, jako członek.
Ogólnie kredyt ten zaliczany jest do kredytów drogich, szczególnie w przypadkach gdy tym kredytem spłacamy inne kredyty, zaciągnięte w innych bankach. Kasa wówczas sporządza lub zleca wykonanie audytu – oceny możliwości finansowych klienta, potrącając z kredytu do 20% jego wartości.

- Nadal funkcjonują firmy, które prowadzą sprzedaż poza swoją siedzibą: na pokazach, w systemie obnośnym, podczas wycieczek. Odstąpienie od tych umów jest możliwe, ale klient musi decyzję o odstąpieniu podjąć do 10 dni.

- Lokatorzy mieszkań, na swój koszt wymieniają piecyki i kuchenki gazowe oraz drzwi, zatrudniając firmy, których siedziby znajdują się poza województwem. Reklamowanie jakości albo montażu jest utrudnione.

- W supermarketach, na skutek braku dbałości o ekspozycję towarów, dochodzi do wypadków. W postępowania takie włączony jest także Rzecznik.

- Brak paragonu uniemożliwia dochodzenie roszczeń reklamacyjnych. Klienci paragony gubią, bądź ich od sprzedawców nie żądają.

- W ubiegłym roku wiele spraw, z którymi zgłaszali się klienci, to namagnesowanie liczników elektrycznych i wodnych. Według Energetyki nawet operowanie magnesem neodymowym wokół licznika, spowodować może zakłócenia w jego funkcjonowaniu, a co się z tym łączy nadmierne wskazania ilości zużytej energii. Rzecznicy zobowiązali Energetykę do takiego wykonania liczników, lub ich zabezpieczenia, aby były one odporne na działanie magnesów.

- Dość często do rzecznika wpływają skargi użytkowników sieci internetowej, udostępnianej mieszkańcom bloków. Skargi dotyczą niskiej przepustowości lub też zawiłych zapisów umów lub regulaminów. Rzecznik analizuje umowy, zajmuje stanowisko, nakazuje zmianę.

- Spółdzielnie mieszkaniowe i przyjęte przez nie sposoby rozliczania ciepła i wody, w każdym roku rodzą wiele nieporozumień. O pomoc lokatorzy zwracają się do rzecznika.

- Konsumentem jest także osoba korzystająca z niepublicznego zakładu opieki zdrowotnej. Przy korzystaniu z usług tych zakładów obowiązują takie same zasady jak przy innych usługach. Konsument najpierw winien sprawdzić placówkę medyczną, co do tego czy jest wpisana do rejestru prowadzonego przez wojewodę, następnie winien domagać się umowy na piśmie. Jeżeli placówka ma gotowy wzorzec, to uważnie go przeczytać. Zwrócić uwagę na to czy odpowiedzialność zakładu za szkodę nie jest ograniczona. Cena za usługę, zabieg, winna być ustalona przed operacją a nie po, jak to najczęściej czynią lekarze.

- Zakłady naprawcze mają obowiązek posiadania cennika, w którym znajdować winna się specyfikacja rodzajów usług, wraz z ich jednostkową lub godzinową ceną. Nagminnie ten obowiązek jest pomijany. Przyjmujący zlecenie nie sporządza umowy, nie określa ceny usługi. O tym ile kosztowała usługa, konsument dowiaduje się już po wykonanej naprawie. Znając tę cenę, konsument w wielu przypadkach usługi tej nie zleciłby temu zakładowi. Rzecznik Konsumentów poucza pisemnie o obowiązkach właścicieli tych zakładów.

- Koszty dojazdów do klientów, w przypadkach napraw gwarancyjnych, pokrywał zawsze gwarant. Obecnie zmianie uległy warunki gwarancji, ustala je sam gwarant, i opłaty te są pobierane. Rzecznik zaleca korzystanie z uprawnień składania reklamacji do sprzedawcy, a pomijanie uprawnień gwarancyjnych.

- Dokonywanie opłat rachunków domowych przez różnego rodzaju agencje finansowe, zlokalizowane w sklepach, jest ryzykiem.
  Te tanie agencje finansowe nie są objęte żadnym nadzorem. W przypadku oszustwa – co miało miejsce w 2006 r., klientom korzystającym z tych agencji pozostaje jedynie droga sądowa.

- Nowelizacja kodeksu rodzinnego i opiekuńczego zmodyfikowała stosunki majątkowe między małżonkami. Łączy się to z zaciąganiem kredytów. Ważność takiej umowy warunkowana jest zgodą współmałżonka. Jeżeli zgody brak, wierzyciel może żądać spłaty jedynie z majątku osobistego dłużnika, a nie z majątku wspólnego. W jednym przypadku SKOK nie posiadając zgody małżonka udzielił 5-ciu kredytów na pokaźną sumę. Żona nieświadoma tego, że nie musi za męża spłacać rat, obecnie odmówiła spłaty, a sam kredytobiorca posiada dochody jednie z pracy własnej. Kasa ma obecnie problemy z wyegzekwowanie spłaty.

- Usługi pocztowe, a w szczególności przesyłki priorytetowe. Usługa ta nie jest usługą z gwarantowanym terminem doręczenia. Zbędnie klienci płacą większą opłatę za „PRIORYTET", gdyż i tak nie wyegzekwują rekompensaty za spóźnione doręczenie. Taki wniosek nasuwa się z toczonych postępowań w stosunku do Poczty Polskiej.

- Jeżeli konsument ma dość wydzwaniania konsultantów namawiających go do nowych usług lub, gdy w słuchawce słychać nagrany z automatu głos, należy reagować. W pierwszym przypadku u operatora wycofać zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych, a w drugim zapisać nazwę firmy i zgłosić to do rzecznika konsumentów. Używanie systemów wywołujących, bez zgody klienta, jest naruszeniem prawa.

- Jeżeli listonosz zapycha skrzynkę na listy nieadresowanymi reklamami różnych firm, należy zwrócić się do placówki pocztowej, wypełnić wniosek. Skrzynka zostanie oznaczona znakiem „STOP", co oznacza nie wrzucanie do niej niechcianych przesyłek.

2. Udzielanie pomocy w postępowaniu sądowym.

Pomoc Rzecznika w kierowaniu spraw na drogę sądową ma zróżnicowane formy. Najczęściej jest to sporządzenie pozwu albo przedstawienie sądowi istotnego poglądu w sprawie.
Także pomocą jest tak prowadzona mediacja, aby strony podpisały zapis na rozstrzygnięcie sprawy przez Polubowny Sąd Konsumencki, działający przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Katowicach.
Na przestrzeni 2006 r. doprowadzono poprzez mediację pomiędzy klientem a przedsiębiorcą do podpisania 12 zapisów na PSK, udzielono pomocy przy sporządzeniu pozwu, skompletowano dokumenty i posłano do Sądu.

Zmieniona ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów dała upoważnienie rzecznikom do występowania do sądu o ukaranie przedsiębiorcy karą grzywny za nie udzielenie odpowiedzi rzecznikowi na jego pismo.
W roku 2006 złożono takie wnioski o ukaranie w 20 sprawach. Rzecznik w tych sprawach jest oskarżycielem publicznym. Sąd na wniosek rzecznika ukarał karą grzywny w wys. od 150,- zł. do 500,- zł. - 4 przedsiębiorców, 16 spraw skierowanych do sądu jest w toku.

3. Współdziałanie z instytucjami służącymi ochronie konsumentów.

Występowano do Urzędu Komunikacji Elektronicznej, nadzorującej usługi telekomunikacyjne i pocztowe, z prośbą o pomoc w sprawach dotyczący operatorów sieci komórkowych i Telekomunikacji Polskiej oraz Poczty Polskiej. Postępowanie w sprawach Poczty Polskiej (nie doręczone paczki do USA, zagubienie ważnych listów), zakończyło się niepowodzeniem. Brak przepisów nakładających na Pocztę Polską obowiązku dbania o przesyłki opłacone, jako wartościowe paczki. Obrona Poczty polega na udowodnieniu, że wyekspediowano przesyłkę poza granicę kraju. Poza granicami kraju sprawę reguluje Konwencja Pekińska, która nigdy nie została zapisana w formie przepisu ustawowego.

Przy Urzędzie Komunikacji Elektronicznej działa także Polubowny Sąd Konsumencki, który rozstrzyga sprawy sporne co do korzystania z telefonów stacjonarnych i komórkowych.

W 2006 r. Rzecznik przekazał do UOKiK w Warszawie Departament Polityki Konsumenckiej nazwy i adresy przedsiębiorców świadczących usługi internetowe. Rzecznik Konsumentów przesłał także informacje na temat działania firmy windykacyjnej, zajmującej się windykacją m.in. wierzytelności należących do Telekomunikacji Polskiej S.A. Informacje te wykorzystane zostały w prowadzonym przez UOKiK postępowaniu w sprawie działalności firm, świadczących usługi internetowe i firm windykacyjnych.

Rzecznik występował także do Inspekcji Handlowej, w celu przeprowadzania kontroli w placówkach handlowych: Minimal, Biedronka, Gwarek, na wniosek klientów, którzy zgłaszali do rzecznika uwagi odnoszące się do funkcjonowania tych placówek oraz jakości sprzedawanych przez nie produktów żywnościowych, ich przydatności do spożycia, ceny, przestrzeganie zasad higieny przy sprzedaży.

4. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym.

Praca rzecznika to codzienny kontakt z klientami a także z przedsiębiorcą. Przedsiębiorcy są potrzebni miastu i klientom oraz wpływają na rozwój regionu. Wraz z latami pracy rzecznik staje się osobą zaufania publicznego. Musi znaleźć wspólny język z przedsiębiorcą, co pozwoli na osiągnięcie porozumienia przy prowadzeniu mediacji.
Sama zaś mediacja oszczędza czas i pieniądze na niepotrzebne procesy sądowe. Doceniają to konsumenci i przedsiębiorcy.

Często klienci twierdzą, że do rzecznika przysyła ich przedsiębiorca. Przedsiębiorcy zależy na dobrych relacjach z klientami, ale czasem sami skomplikowanego sporu nie potrafią rozwikłać, gdyż jego podłoże ma często charakter obyczajowy. Po obu stronach kumulują się emocje, urażone ambicje. Łatwiej w takich sprawach rozmawiać poprzez rzecznika. Daje to możliwość równoczesnego edukowania konsumenckiego obu stron.

Poza indywidualnymi poradami, udzielonymi klientom i przedsiębiorcom, edukację z dziedziny prawa konsumenckiego rzecznik prowadzi poprzez media. Są to wywiady radiowe i współpraca z lokalną prasą, gdzie komentowane są konkretne przypadki.

WYKONYWANIE INNYCH ZADAŃ OKREŚLONYCH W PRZEPISACH ODRĘBNYCH.

Na podstawie ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, w części dotyczącej umów zawieranych na odległość (ALLEGRO) oraz umów poza lokalem przedsiębiorstwa (pokazy organizowane w domach i innych lokalach), wystąpiono do przedsiębiorców w 11 takich sprawach.
W takich przypadkach postępowanie jest utrudnione z uwagi na spóźnione ich sygnalizowanie rzecznikowi. Najczęściej upływa okres 10 dni. Po tym okresie firmy nie uwzględniają złożonych przez klientów rezygnacji. W takich przypadkach, kiedy umowy o zakup połączone są z umowami kredytowymi, istotne jest stanowisko banku. Nie w każdym przypadku bank był przychylny działaniu rzecznika.
W niektórych przypadkach klienci zmuszeni byli składać wnioski o wszczęcie postępowania do Arbitra Bankowego w Warszawie.

WNIOSKI KOŃCOWE.

W ubiegłym roku w przepisach dotyczących ochrony konsumentów doszło do pewnych zmian.

- W miesiącu lutym 2006 r. weszła w życiu ustawa zakazująca lichwy. Znaczy to, że obecnie ustawa określa maksymalne odsetki, jakie pożyczkodawca może zastrzec w umowie. Zastrzeżenie oprocentowania wyższego, będzie równoznaczne z dopuszczeniem się lichwy pieniężnej i pociągnie za sobą skutki cywilnoprawne i karne. Jest to więc bardzo korzystne rozwiązanie dla kredytobiorców.
- W przygotowaniu jest ustawa o upadłości konsumenckiej. Jest to już trzecie podejście do tego tematu. W ocenie rzecznika przypadków osób zadłużonych, bez możliwości spłaty długu, jest sporo. Ocenę wypłacalności zamierza się przekazać rzecznikom konsumentów.
- Ministerstwo Sprawiedliwości pracuje nad wprowadzenie instytucji pozwów zbiorowych do kodeksu postępowania cywilnego. Pozew zbiorowy umożliwiłby dochodzenie praw grupom osób poszkodowanych, których mógłby reprezentować jeden pełnomocnik. Skutkiem byłyby niższe koszty procesu oraz szybsze postępowanie sądowe.
- Pozytywnie należy ocenić udostępnienie w internecie informacji z Krajowego Rejestru Sądowego. Informacje o przedsiębiorcach są potrzebne konsumentom przy składaniu pozwu do sądu, a rzecznikowi przy składaniu wniosku o nałożenie grzywny na przedsiębiorcę za brak udzielenia odpowiedzi.

Samorząd terytorialny zobowiązany został ustawą do ochrony interesów konsumentów – swoich mieszkańców.
Zadania te, w imieniu samorządu, sprawuje powołany przez Radę rzecznik konsumentów. Jakość pracy rzecznika, jego warunki pracy, czas jaki może poświęcić mieszkańcom, świadczą o stosunku władz do swoich mieszkańców.
Jednak pod względem świadomości konsumenckiej postajemy daleko w tyle. Z doświadczenia rzecznika wynika, że niezależnie od tego ile kto ma lat, gdzie mieszka i jakie posiada wykształcenie, ile zarabia i jaką ma płeć, niewiele wie na temat przysługujących mu praw, jako konsumentowi.
Na przestrzeni 2006 r. UOKiK prowadził ogólnopolską kampanię w mediach, pod tytułem: „Edukacja Młodego Konsumenta". Pozwala to przypuszczać, że na rynku wyedukowany konsument wymusi na sprzedawcy zgodne z prawem zachowanie. Obecnie jednak, pomoc rzecznika jest niezbędna.

Zał. nr 1

Ilość i sposób załatwianych spraw w roku 2006 –
WYSTĄPIENIA PISEMNE:

OGÓŁEM:	**510**
zakończone pozytywnie	357
bez pozytywnego załatwienia	142
w trakcie załatwiania	11

Zał. nr 2

Udzielone w 2006 r.
PORADY I INFORMACJE TELEFONICZNE:

OGÓŁEM: 2 387 spraw

PORADY POCZTĄ ELEKTRONICZNĄ:

OGÓŁEM: 18 spraw

Zał. nr 3

Wystąpienia do sądu z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy karą grzywny za nie udzielenie odpowiedzi rzecznikowi:

OGÓŁEM: 20 wystąpień		
w tym w sprawie mieszkańców:	**ukaranie**	**sprawy w toku**
Jastrzębia Zdroju	4 grzywna 150,- zł. grzywna 500,- zł. grzywna 100,- zł. grzywna 200,- zł.	**16**

Zał. nr 4

Wytaczanie powództw i sporządzanie pozwów:

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne	negatywne		
1.	Przygotowywanie konsumentom pozwów do sądu powszechnego	-	-	-	**16**
2.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	6	3	3	**12**

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

Przedmiot sprawy	telefoniczne	pisemne	Ogółem
I. Usługi, w tym:	**792**	**194**	**986**
bankowe	69	9	78
ubezpieczeniowe	61	12	73
systemy argentyńskie	7	2	9
inne finansowe	13	1	14
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	103	46	149
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	48	9	57
informatyczne	23	7	30
motoryzacyjne (serwis)	51	7	58
turystyczne i hotelarskie	52	14	66
pralnicze	10	7	17
remontowo - budowlane	167	51	218
pocztowe	13	5	18
medyczne	-	-	-
dentystyczne	1	-	1
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia)	7	5	12
komunikacyjne	11	-	11
transportowe	9	6	15
kamieniarskie	4	1	5
fotograficzne	7	-	7
krawieckie	1	2	3
lokalowe	32	2	34
Inne: naprawa sprzętu AGD, RTV	103	8	111
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**1 523**	**305**	**1 828**
wyposażenie wnętrz	141	39	180
sprzęt RTV i AGD	311	40	351
sprzęt komputerowy	111	11	122
odzież	93	24	117
obuwie	326	122	448
samochody i akcesoria	141	5	146
nieruchomości	14	-	14
materiały budowlane	101	29	130
kosmetyki	3	-	3
sprzęt sportowy	18	2	20
sprzęt rehabilitacyjny	21	5	26
art. spożywcze	9	2	11
biżuteria	6	4	10
zabawki	-	-	-
zwierzęta	-	-	-
płyty CD, DVD	1	-	1
telefony komórkowe	130	8	138
Inne art. przemysłowe	97	14	111
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**72**	**11**	**83**

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

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Bez pozytywnego załatwienia	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	**194**	**122**	**67**	**5**
bankowe	9	5	4	-
ubezpieczeniowe	12	9	3	-
systemy argentyńskie	2	2	-	-
inne finansowe	1	-	1	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kabl.)	46	37	9	-
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	9	5	4	-
informatyczne	7	6	1	-
motoryzacyjne (serwis)	7	3	4	-
turystyczne i hotelarskie	14	4	8	2
pralnicze	7	5	2	-
remontowo - budowlane	51	28	22	1
pocztowe	5	2	3	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	5	3	-	2
komunikacyjne	-	-	-	-
transportowe	6	3	3	-
kamieniarskie	1	-	1	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	2	1	1	-
lokalowe	2	1	1	-
Inne	8	8	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**305**	**225**	**74**	**6**
wyposażenie wnętrz	39	31	6	2
sprzęt RTV i AGD	40	31	9	-
sprzęt komputerowy	11	7	4	-
odzież	24	17	7	-
obuwie	122	87	32	3
samochody i akcesoria	5	4	1	-
nieruchomości	-	-	-	-
materiały budowlane	29	22	7	-
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	2	1	1	-
sprzęt rehabilitacyjny	5	4	1	-
art. spożywcze	2	2	-	-
biżuteria	4	3	1	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	8	6	2	-
Inne art. przemysłowe	14	10	3	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**11**	**10**	**1**	**-**