

**UCHWAŁA NR II/ 5 / 30 /2003**  
**Rady Powiatu w Bielsku-Białej**  
**z dnia 27 lutego 2003 r.**

**w sprawie: zatwierdzenia sprawozdania Powiatowego Rzecznika  
Konsumentów z działalności w 2002 r.**

Na podstawie art. 12 ust. 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (j.t. Dz.U. Nr 142 poz. 1592 z 2001 r. z późn.zm.) oraz art. 38 ust.1 ustawy z dnia 15.12.2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 122 poz. 1319 z późn. zm.)

**Rada Powiatu w Bielsku-Białej**  
**uchwala, co następuje:**

§ 1

Zatwierdza sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów z działalności za 2002 r. stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

Wykonanie uchwały powierza się Zarządowi Powiatu.

§ 3

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

  
PRZEWODNICZĄCY RADY  
Roman Migdał

## Sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Bielsku-Białej z działalności za okres od 01.01.2002 – 31.12.2002r.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Bielsku-Białej powoływany jest przez Radę Powiatu na podstawie art.12 pkt.11 ustawy z dnia 05.06.1998r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. nr 142, poz. 1592 z późniejszymi zmianami) oraz art. 35 ust. 1 ustawy z dnia 15.12.2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. nr 122, poz. 1319 z późniejszymi zmianami) podlega bezpośrednio Radzie Powiatu.

Do najważniejszych zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów
- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów
- współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów
- podejmowanie działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym

W zakresie zapewnienia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie obowiązujących przepisów w ubiegłym roku Rzecznik udzielił ogółem **650** porad prawnych, w tym **427** porad telefonicznych oraz **223** porad bezpośrednich, konsumentom zgłaszającym się w biurze Rzecznika.

Problemy, z którymi najczęściej spotykali się konsumenci korzystający z porad Rzecznika dotyczyły w szczególności:

- systemów argentyńskich w tym kredytów argentyńskich - stosowania w umowach z konsumentami niedozwolonych i niekorzystnych klauzul umownych, wprowadzających w błąd przy zawarciu umowy – **106 porad**
- w zakresie odpowiedzialności producenta z tytułu gwarancji i sprzedawcy z tytułu rękojmi artykułów wyposażenia AGD, RTV – **97 porad**,
- obuwie – **95 porad**,
- usług remontowo – budowlanych – **90 porad**,
- usług telekomunikacyjnych – operatorów telefonii komórkowej, telewizji kablowej – **80 porad**,
- reklamacji odzieży – **60 porad**,
- reklamacji samochodów – **50 porad**,
- reklamacji napraw serwisowych samochodów – **30 porad**,
- pozostałe to porady w zakresie usług finansowych, bankowych, dostaw energii i gazu, usług turystycznych i hotelarskich oraz pralniczych – ogółem **42 porady**



W minionym roku do tutejszego rzecznika wpłynęło **81** zarejestrowanych pisemnych wniosków wymagających bezpośredniej interwencji Rzecznika, wnioski te najczęściej dotyczyły usług telekomunikacyjnych, telewizji kablowej oraz telewizji satelitarnej- **19** spraw, usług remontowo budowlanych – **14** spraw, kredytów udzielanych w systemie argentyńskim – **10** spraw, pozostałe **38** dotyczyły między innymi: usług turystycznych i hotelarskich, artykułów wyposażenia wnętrz, dostaw energii i gazu.

Spośród zarejestrowanych spraw:

- **3** przekazano do załatwienia przez Inspekcję Handlową w zakresie posiadanych przez ten organ uprawnień kontrolnych, sprawy te dotyczyły braku oznaczeń cenowych towarów konsumpcyjnych w placówkach handlowych oraz braku oznaczeń handlowych tych towarów
- **4** sprawy przekazano do załatwienia Urzędowi Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, dotyczyły one czynów nieuczciwej konkurencji w zakresie reklamy, dopuszczania się praktyk nieuczciwej konkurencji stosowanych przez operatora telewizji satelitarnej, oraz stosowania niedozwolonych praktyk przez firmę przewozową,

W sprawach załatwianych bezpośrednio przez Rzecznika w początkowym etapie Rzecznik występował do przedsiębiorców w formie wezwań, próśb o informację, oraz mediacji. Wystąpienia te miały na celu wyjaśnienie zarzutów zawartych we wnioskach konsumentów, pouczenie przedsiębiorców o obowiązujących przepisach w zakresie praw konsumentów oraz zawierały propozycję Rzecznika do polubownego załatwienia zaistniałych sporów.

Na skutek wystąpień Rzecznika oraz interwencji Inspekcji Handlowej i Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów załatwiono **63** sprawy, pozostałe **18** spraw znajduje się w toku wyjaśniania. Spośród załatwionych spraw **43** załatwiono pozytywnie zgodnie z oczekiwaniami konsumentów, natomiast **20** sprawy negatywnie.

Wśród spraw załatwionych negatywnie w **3** sprawach Rzecznik nie uzyskał na swoje wystąpienie żadnej odpowiedzi przedsiębiorcy, pomimo istnienia ustawowego zapisu nakładającego na przedsiębiorcę obowiązek udzielenia Rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem jego wystąpienia. Negatywny rezultat najczęściej spowodowany był nie potwierdzeniem się w toku postępowania wyjaśniającego zarzutów podnoszonych przez konsumentów, oraz brakiem zgody przedsiębiorców na polubowne załatwienie zaistniałych sporów.

W zakresie wytaczania powództw cywilnych na rzecz konsumentów Rzecznik wytoczył w ubiegłym roku **2** powództwa cywilne w postępowaniu nakazowym przed Sądem Rejonowym w Pszczynie, postępowania te zakończyły się pozytywnie dla konsumentów orzeczeniem nakazów zapłaty. Ponadto Rzecznik sporządził oraz udzielił pomocy konsumentom w sporządzeniu pozwów w postępowaniu uproszczonym w **10** przypadkach.



W ubiegłym roku zakończyło się postępowanie przed Sądem Antymonopolowym w Warszawie z wniosku wniesionego przez Rzecznika Konsumentów w Bielsku-Białej w 2001r. przeciwko firmie udzielającej kredytów w systemie argentyńskim PGK „Kredyt”, wszystkie 5 z zaskarżonych przez Rzecznika we wniosku klauzul umownych, które były stosowane przez tą firmę w umowach z konsumentami zostały przez Sąd Antymonopolowy uznane za niezgodne z przepisami i wpisane do rejestru klauzul niedozwolonych. W ubiegłym roku Rzecznik Konsumentów w dalszym ciągu podejmował działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym w zakresie:

- Prowadzenia edukacji konsumenckiej w szkołach średnich – prowadził szkolenie młodzieży w 2 szkołach średnich na terenie Bielska-Białej oraz powiatu bielskiego, wzięło w nich udział około 140 uczniów.
- Bezpośrednich kontaktów z konsumentami w gminach powiatu bielskiego, w dalszym ciągu odbywały się comiesięczne dyżury Rzecznika pełnione w Urzędzie Miejskim w Czechowicach-Dziedzicach ze względu na wciąż licznie korzystających z porad Rzecznika Konsumentów, zamieszkujących to miasto

W celu propagowania przepisów regulujących prawa konsumentów w ubiegłym roku Rzecznik nadal współpracował z mediami lokalnymi takimi jak: Dziennik Zachodni, Kronika Beskidzka, Biuletyn Samorządowy Czechowic-Dziedzic, biuletyn informacyjny „Mój Powiat”. W prasie tej ukazało się około 20 publikacji z udziałem Rzecznika o charakterze publikacji prasowych dotyczących konkretnych problemów konsumentów oraz mających charakter poradnika konsumenckiego. W ramach współpracy z organami zajmującymi się ochroną konsumentów Rzecznik nadal uczestniczył w comiesięcznych sesjach Polubownego Sądu Konsumenckiego w Bielsku-Białej w charakterze Arbitra. Spośród ogółu spraw załatwionych przez Rzecznika dla mieszkańców powiatu bielskiego:

- Załatwiono w drodze mediacji i porady pisemnej – **31 spraw**
- Udzielono **103 porad** bezpośrednich
- Wytoczono **2** powództwa cywilne

Dla mieszkańców Bielska-Białej:

- Załatwiono w drodze mediacji i porady pisemnej – **50 spraw**
- Udzielono **122 porad** bezpośrednich

W minionym roku najbardziej dotkliwymi problemami, z jakimi spotykali się konsumenci zamieszkujący powiat bielski oraz miasto Bielsko-Biała było;

- w dalszym ciągu działalność firm udzielających kredytów w systemie argentyńskim. Obowiązujące dotychczas przepisy prawne umożliwiają w dalszym ciągu funkcjonowanie tych firm przy jednoczesnym braku przepisów umożliwiających pełną ochronę konsumentów korzystających z usług tych firm

- korzystanie z usług wynikających z umów zawieranych przez konsumentów z operatorem telewizji satelitarnej. Ze względu na znaczną ogólnokrajową skalę tego problemu sprawą tą zajął się UOKiK.

POWIATOWY  
RZECZNIK KONSUMENTÓW

*mgr Irena Krzanowska*