**Uchwała Nr XXXIV/283/2006**
**Rady Powiatu Nowodworskiego**
**z dnia 29 marca 2006 r.**

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania Powiatowego Rzecznika Konsumentów z prowadzonej działalności w 2005 r.**

Na podstawie art. 12 pkt 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tj. Dz. U. z 2001 r. Nr 142 poz. 1592 z późn. zm.) oraz art. 38 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U z 2003 r. Nr 86, poz. 804 z późn. zm.) uchwala się:

§ 1

Zatwierdza się sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów z prowadzonej działalności w 2005 r.

§ 2

Treść sprawozdania Powiatowego Rzecznika Konsumentów z prowadzonej działalności w 2005 r. stanowi załącznik Nr 1 do uchwały.

§ 3

Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącemu Rady Powiatu.

§ 4

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Wiceprzewodniczący Rady
Powiatu Nowodworskiego
**Romuald Drynko**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Nowym Dworze Gdańskim
ul. Sikorskiego 23
82-100 NOWY DWÓR GDAŃSKI

Załącznik Nr 1
do uchwały Nr XXXIV/283/2006
Rady Powiatu Nowodworskiego
z dnia 29 marca 2006 r.

# SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W NOWYM DWORZE GDAŃSKIM ZA 2005 ROK

## I. WSTĘP DOTYCZĄCY DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW.

Podstawową normą prawną odnoszącą się do ochrony konsumentów jest art. 76 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej, który nakłada na wszystkie władze publiczne obowiązek ochrony konsumentów „przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi". Konstytucja stanowi jednocześnie, iż zakres tej ochrony ustala ustawa.

Ochrona praw konsumentów to zadanie powiatu. Zgodnie z art 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2001r. Nr 142, poz. 1592 ze zm.), powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie ochrony praw konsumenta. Zadania samorządu powiatowego określają przede wszystkim przepisy art. 32-38 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2003r. Nr 86, poz. 804 ze zm.). W świetle przepisów tej ustawy zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów, zwany dalej „rzecznikiem konsumentów". Rzecznik konsumentów to instytucja o kompetencjach doradczych i procesowych, która włączona została do struktury organizacyjnej samorządu terytorialnego na poziomie jednostki terytorialnej powiatu. Rzecznika konsumentów powołuje i odwołuje Rada Powiatu, jest on bezpośrednio podporządkowany Radzie i ponosi przed nią odpowiedzialność. Rzecznik konsumentów jest zatrudniony w Starostwie Powiatowym.

Zgodnie z art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów do zadań rzecznika konsumentów w szczególności należy:

1) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
2) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
3) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
4) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
5) wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Rzecznik konsumentów może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. W sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia. Przedsiębiorca, do którego zwrócił sie rzecznik konsumentów, obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika.

W okresie sprawozdawczym zadania powiatu nowodworskiego w zakresie ochrony praw i

interesów konsumentów wykonywał Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim Tadeusz Dawidowski, zatrudniony na stanowisku jednoosobowym (pół etatu) w Starostwie Powiatowym w Nowym Dworze Gdańskim, ul. Sikorskiego 23

Sprawozdanie niniejsze stanowi wykonanie art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów, który przewiduje, że rzecznik konsumentów w terminie do 31 marca każdego roku przedkłada Radzie Powiatu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

## II. REALIZACJA ZADAŃ WYNIKAJĄCYCH Z USTAWY Z DNIA 15 GRUDNIA 2000 R. O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW.

### 1) ZAPEWNIENIE BEZPŁATNEGO PORADNICTWA KONSUMENCKIEGO I INFORMACJI PRAWNEJ W ZAKRESIE OCHRONY INTERESÓW KONSUMENTÓW.

Podstawową formą świadczenia pomocy prawnej konsumentom było udzielanie porad prawnych, wyjaśnianie w sposób jasny, prosty i przystępny jak postępować w konkretnej sprawie, informowanie konsumentów o ich prawach i obowiązkach.

Konsumentom wskazywano podstawy prawne określonych działań, dokonywano interpretacji przepisów i ocen przedstawionego problemu, wskazywano instytucje bądz organy właściwe w zgłoszonej sprawie.
A także udzielano wszelkiej pomocy w pozytywnym załatwieniu sprawy poprzez przygotowanie pism, pomagano w sporządzeniu protokołu reklamacyjnego, przekazywano przepisy prawne, wzory umów, formularze reklamacyjne i inne przydatne materiały.

W wielu sprawach udzielana pomoc kończyła się na wyjaśnieniu podstawowych uprawnień konsumenta. Niekiedy sprawa wymagała wystąpienia do przedsiębiorcy lub podjęcia próby mediacji w spornej sprawie konsumenta z przedsiębiorcą, wskazując na prawa konsumenta. A czasem zachodziła potrzeba podejmowania działań interwencyjnych w celu ochrony indywidualnych interesów i praw konsumentów.

Problemy, z jakimi zgłaszali się konsumenci powiatu związane były z zawartymi umowami, zwłaszcza umowami sprzedaży, umowami o dzieło i o świadczenie wszelkiego rodzaju usług, z których konsument dochodził roszczeń od przedsiębiorcy. Roszczenia konsumentów wynikały z różnych tytułów prawnych, w szczególności z tytułu niezgodności towaru z umową bądź niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań.

Problemy konsumentów wynikały też ze sposobu postępowania w zawieraniu umów z kontrahentami. Konsumenci nie zawsze uważnie czytali umowy przed ich podpisaniem i nie zawsze dokumentowali zawarte umowy. Podczas gdy udowodnienie umowy ustnej jest niezwykle utrudnione, a dodatkowo pociąga za sobą niebezpieczeństwo, że sąd nie da wiary stanowisku konsumenta. Stąd też nie zawsze można było pomóc konsumentowi w dochodzeniu roszczeń od przedsiębiorcy.

W udzielanych poradach dominowały sprawy związane z nienależytą jakością sprzedawanych towarów.
Konsumenci powiatu kwestionowali jakości wielu zakupionych towarów, najwięcej zastrzeżeń tradycyjnie już dotyczyło obuwia, sprzętu RTV i AGD, sprzętu komputerowego, jak również okien, drzwi i innych towarów. Stąd też udzielana pomoc prawna była związana z reklamacją towarów z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umowa (przede wszystkim wadliwego) i z udzielonej gwarancji.

W zakresie niezgodności towaru konsumpcyjnego z umowa konsumenci zgłaszali najczęściej przypadki odmowy przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego przez sprzedawcę, narzucanie konsumentom przez sprzedawce własnego sposobu załatwienia reklamacji, niezależnie od żądań zgłoszonych przez konsumentów, nieprzestrzeganie obowiązku pisemnego powiadamiania konsumentów oraz braku uzasadnienia w razie odmowy uwzględniania zgłoszonych reklamacji, nieprzestrzeganie przez sprzedawców ustawowego 14 dniowego terminu ustosunkowania sie do żądania reklamacyjnego konsumenta, przekazywanie konsumentom w ramach rozpatrzonej reklamacji stanowiska producenta, importera, podczas gdy konsument był stroną umowy sprzedaży ze sprzedawcą.

W zakresie gwarancji problemem konsumentów było nieskuteczne usuwanie wad (naprawy), odmowa uwzględnienia reklamacji, brak jednoznaczności postanowień karty gwarancyjnej , utrata uprawnień gwarancyjnych w przypadku wcześniejszego skorzystania z tytułu niezgodności towaru z umowa.

Problemem konsumentów była też sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa, zwłaszcza okien i drzwi, dokonywana w wyniku zbierania ofert konsumentów w czasie odwiedzin przedsiębiorcy lub osoby działającej w jego imieniu, w miejscu zamieszkania konsumenta.

Zgłaszali się też konsumenci niezadowoleni z dokonanych zakupów przez Internet.

Udzielana była też pomoc prawna związana z wadliwością świadczonych usług. Najwięcej zastrzeżeń konsumenci mieli do:

- usług telekomunikacyjnych -zawyżone rachunki za usługi, niesłusznie pobrane opłaty za blokadę połączeń z numerem 0 700, stwarzanie utrudnień w realizacji roszczeń reklamacyjnych.
- usług stolarskie -niska jakość usług, nieterminowe wykonanie, odmowa usunięcia wad (usterek), nie reagowanie na pisma reklamacyjne,
- usług finansowych, czyli bankowych i ubezpieczeniowych, w przypadku tego rodzaju usług , konsumentom doradzano aby korzystali z pomocy powołanych do reprezentowania konsumentów instytucji Arbitra Bankowego i Rzecznika Ubezpieczonych, przekazywano adresy do korespondencji, telefony.

Problemem było również świadczenie usług motoryzacyjnych, turystycznych, dentystycznych .
Zgłaszano też skargi na działalność przedsiębiorstwa energetycznego, wodociągowego. Dotyczyły one dostawy mediów.

Udzielono 51 porad i informacji prawnych, które zostały zaewidencjonowane w rejestrze prowadzonych spraw rzecznika konsumentów. Dużą ilość spraw zarówno konsumenci jak i przedsiębiorcy zgłaszali telefonicznie, na które otrzymywali bezpośrednio odpowiedzi. Zgłaszanych spraw telefonicznych nie ewidencjonowano.

Szczegółowe zestawienie udzielanych porad i informacji prawnych przedstawia - Załącznik Nr 1 do niniejszego sprawozdania.

## 2) WYSTĘPOWANIE DO PRZEDSIĘBIORCÓW W SPRAWACH OCHRONY PRAW I INTERESÓW KONSUMENTÓW.

Rzecznik konsumentów występował do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów na podstawie art.37 ust.1pkt 3 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wystąpienia miały charakter mediacyjny. Po przedstawieniu stanu faktycznego i prawnego, proponowano przedsiębiorcom zweryfikowanie swojego stanowiska i załatwienie sprawy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Tematyka wystąpień dotyczyła nieprawidłowości i nierzetelności przedsiębiorców, prowadzących działalność gospodarczą w zakresie handlu i usług, zwłaszcza odmowy uwzględnienia słusznych reklamacji konsumentów, niewykonania uprawnień kupującego z udzielonej gwarancji, nienależytego wykonania usługi.

Podejmowane działania na rzecz konsumentów zakończyły się pozytywnie. A mediacja stała się alternatywną, wobec drogi sądowej, metoda rozwiązywania sporów pomiędzy stronami. Była szybszą,, tańszą, pozbawioną formalności pomocą w rozwiązywaniu sporów, z korzyścią dla konsumentów, bez konieczności rozpatrywania sporów w sądzie.

Szczegółowe zestawienie spraw, w których rzecznik konsumentów występował do przedsiębiorców, przedstawia - Załącznik Nr 2 do niniejszego sprawozdania.

## 3) WSPÓŁDZIAŁANIE Z URZĘDEM OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW , ORGANAMI INSPEKCJI HANDLOWEJ, ORGANIZACJAMI KONSUMENCKIMI i INNYMI INSTYTUCJAMI W ZAKRESIE OCHRONY KONSUMENTÓW.

W okresie sprawozdawczym rzecznik konsumentów stale i na bieżąco współpracował z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową, Inspekcją Sanitarną, Urzędem Regulacji Energetyki, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, Federacją Konsumentów.

Współpraca ta polegała na sygnalizowaniu problemów dotyczących naruszeń praw konsumentów odpowiednim jednostkom, stosownie do ich właściwości, wzajemnym informowaniu się o niekorzystnych dla konsumentów zjawiskach rynkowych, wymianie wiedzy fachowej, uzgadnianiu wspólnego stanowiska przy interpretacji przepisów prawa, uczestnictwie we wspólnych szkoleniach, naradach, spotkaniach.

Przekazywano Urzędowi Ochrony Konkurencji i Konsumentów informacje związane z działalnością firm na terenie powiatu. Szczególnym obszarem zainteresowań UOKiK w 2005r. była działalność firm prowadzących pośrednictwo finansowe, usługi wodociągowo-kanalizacyjne, działalność operatorów TV kablowej, gestorów zasobów mieszkaniowych. Sygnalizowano UOKiK bieżące problemy dotyczące ochrony konsumentów. Uczestniczono we wspólnych spotkaniach dotyczących problematyki konsumenckiej, na których wymieniano doświadczenia i ustalano kierunki dalszego współdziałania na przyszłość. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przekazywał bieżące informacje i komunikaty prasowe z prowadzonej działalności przydatne w pracy rzecznika konsumentów.

Współpraca z Inspekcją Handlową polegała na powiadamianiu jej, w wyniku sygnalizacji bądź skarg konsumenckich o konieczności przeprowadzenia kontroli przedsiębiorców uporczywie naruszających obowiązujące przepisy prawa . A także na wzajemnym kierowaniu interesantów w

zakresie właściwości obydwu instytucji. Rzecznik kieruje konsumentów w uzasadnionych przypadkach do jednostki terenowej Inspekcji celem podjęcia działań interwencyjnych bądź skorzystania z usług usytuowanych przy Inspekcji rzeczoznawców towarowych , zaś Inspekcja Handlowa kieruje do rzecznika tych konsumentów, których sprawy wymagają pomocy w postępowaniu reklamacyjnym bądź procesowym.

Podobne współdziałanie prowadzone jest z Inspekcją Sanitarną.

Współdziałanie z Urzędem Regulacji Energetyki polegało na przekazywaniu przez URE Północny Oddział Terenowy z siedzibą w Gdańsku informacji o rozpatrywanych i załatwianych skargach konsumentów powiatu na działalność przedsiębiorstw energetycznych . Rzecznik przekazywał do Oddziału informacje przydatne podczas zatwierdzania taryf na energię .

Rzecznik konsumentów kontynuował też współpracę z organizacjami społecznymi, których celem statutowym jest ochrona praw konsumentów , takich jak Stowarzyszenie Konsumentów Polskich , Federacja Konsumentów . Przedmiotem współpracy była przede wszystkim wymiana informacji oraz materiałów tematycznych i szkoleniowych.

W 2005 roku rzecznik konsumentów uczestniczył we wspólnych szkoleniach organizowanych przez :

- Stowarzyszenie Konsumentów Polskich w Warszawie
  na temat „ Procedury sądowe"
  w Bydgoszczy,
- Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Szczecinie oraz Dyrektora Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku i Zachodnio-Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Szczecinie
  na temat „Ustawa o sprzedaży konsumenckiej, problemy z praktycznym jej stosowaniem"
  w Szczecinie,
- Telekomunikację Polską S.A. Region w Olsztynie
  na temat „ Obsługa klientów w TP S.A.. , zmiany w ofercie usługowej i obsłudze klientów ,
  w Gdańsku .

## 4) DZIAŁANIA O CHARAKTERZE EDUKACYJNO – INFORMACYJNYM.

Rzecznik konsumentów podejmował działania edukacyjno-informacyjne celem podniesienia poziomu świadomości konsumenckiej lokalnej społeczności.

Działania polegały między innymi na :

- prowadzeniu edukacji konsumenckiej, w szczególności poprzez wprowadzanie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych powiatu ,
- współpracy z mediami poprzez przekazywanie lokalnej prasie informacji o tematyce konsumenckiej,
- prowadzeniu poradnictwa konsumenckiego na internetowej stronie Biuletynu Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Nowym Dworze Gdańskim oraz za pomocą poczty elektronicznej,
- rozpowszechnianiu materiałów konsumenckich w postaci broszur tematycznych , ulotek wśród wszystkich uczestników rynku.

Aby konsumenci mogli korzystać z przysługujących im praw, dokonywać racjonalnego wyboru między konkurencyjnymi towarami i usługami, używać produktów zgodnie z przeznaczeniem oraz, w razie wad, skutecznie dochodzić roszczeń od przedsiębiorców, muszą posiadać odpowiednią wiedzę już od najmłodszych lat .

Dlatego też rzecznik konsumentów kontynuował rozpoczęty w 2004r. cykl szkoleń, w ramach opracowanego programu pt „O czym konsument , wiedzieć powinien". Z podstawowych terminów i pojęć konsumenckich byli szkoleni uczniowie ostatnich klas gimnazjum oraz klas szkół średnich. i zawodowych. Program ten obejmował podstawowe prawa konsumentów, instytucje zajmujące się problematyką konsumencką, zagadnienia gwarancji, niezgodności towaru z umową, terminy przydatności do spożycia, daty minimalnej trwałości produktów spożywczych i wiele innych zagadnień i informacji.

W trakcie prowadzonych szkoleń uczniowie zdobywali nie tylko wiedzę , ale i konkretne umiejętności. A znajomość przepisów i umiejętne posługiwanie się nimi to jeden z istotnych elementów składających się na świadomość konsumencką .

W szkoleniach uczestniczyło 191 uczniów. Efektem prowadzonych szkoleń w latach 2004-2005 było przeszkolenie łącznie 678 uczniów we wszystkich szkołach publicznych powiatu.

Szczegółowy wykaz prowadzonych szkoleń w szkołach publicznych powiatu nowodworskiego przedstawia -Załącznik Nr 3 do niniejszego sprawozdania.

Współpraca za szkołami układała się pomyślnie. Natomiast brak było większego zainteresowania ze strony sołtysów sołectw powiatu nowodworskiego, w zorganizowaniu spotkań z mieszkańcami wsi o tematyce konsumenckiej. Pomimo przesłanych pism, jedynie Sołtys Sołectwa Łaszka zorganizował spotkanie z mieszkańcami w ramach zebrań wiejskich.

Rzecznik konsumentów współdziałał, jak już informowano, z mediami. Współpraca ta polegała na przekazywaniu lokalnej prasie materiałów o tematyce konsumenckiej do opublikowania. Były to bieżące informacje, popularyzujące wiedzę konsumencką, z którymi konsumenci mieli najwięcej problemów.

Wykaz opublikowanych materiałów prasowych przedstawia – Załącznik Nr 4 do niniejszego sprawozdania.

Ponadto rzecznik konsumentów prowadził poradnictwo konsumenckie na internetowej stronie Biuletynu Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Nowym Dworze Gdańskim oraz udzielał porad za pomocą poczty elektronicznej. A także rozpowszechniał broszury tematyczne, ulotki wśród konsumentów i na prowadzonych szkoleniach z młodzieżą szkolną.

## 5) SKŁADANIE WNIOSKÓW W SPRAWIE STANOWIENIA I ZMIANY PRZEPISÓW PRAWA MIEJSCOWEGO W ZAKRESIE OCHRONY INTERESÓW KONSUMENTÓW.

Zadanie to nie było realizowane. Nie występowała z inicjatywą Rada Powiatu, Zarząd Powiatu , radni, rzecznik konsumentów. Stąd też nie podejmowano działań w tym temacie.

6) WYKONYWANIE INNYCH ZADAŃ OKREŚLONYCH W USTAWIE LUB PRZEPISACH ODRĘBNYCH.

W zakresie realizacji zadań ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych, podejmowane były działania wynikające ze skargi konsumenckiej na usługi turystyczne świadczone przez przedsiębiorcę w obiekcie hotelarskim, który nie spełnia wymagań sanitarnych i przeciwpożarowych. Kwestionowane przez skarżących zagadnienia były przedmiotem wystąpień do właściwych służb i straży powiatowych. W trakcie badania skargi współdziałano z Kierownikiem Oddziału Turystyki Wydziału Rozwoju Regionalnego Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gdańsku.

Podejmowane były działania z zakresu rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 5 marca 2002r. w sprawie sposobu współdziałania organów Inspekcji Handlowej z powiatowym (miejskim) rzecznikiem konsumentów, organami administracji rządowej i samorządowej, organami kontroli oraz organizacjami pozarządowymi reprezentującymi interesy konsumentów, w celu zapewnienia wzmocnienia ochrony interesów konsumentów. Przekazywano Pomorskiemu Wojewódzkiemu Inspektorowi Inspekcji Handlowej w Gdańsku informacje o nieprawidłowościach i nierzetelnościach w handlu. Sprawa dotyczyła oferowanego do sprzedaży w Sklepie Spożywczym w Lubieszewie Gminnej Spółdzielni „SCH" w Nowym Dworze Gdańskim pieczywa, które nie zawierało etykiety informującej o producencie towaru jego adresie, nazwie towaru, jakości produktu. Przeprowadzona kontrola potwierdziła nieprawidłowości. Działania były podejmowane w wyniku zgłoszonej skargi konsumenckiej.

## III. ZAKOŃCZENIE, WNIOSKI KOŃCOWE.

W 2005 roku rzecznik konsumentów wykonywał zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów.

Konsumentom powiatu zapewniono pomoc prawną w formie poradnictwa konsumenckiego i bieżącej informacji prawnej. A także udzielano im wszelkiej pomocy w załatwieniu spraw. Rzecznik konsumentów występował do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów, a efektem jego działań było pozytywne załatwienie spraw na rzecz konsumentów, bez konieczności rozpatrywania spraw w sądzie. Podejmowanie przez rzecznika skutecznych działań nie byłoby możliwa bez współpracy z instytucjami zajmującymi się problematyką konsumencką. Wiele działań było podejmowanych w kierunku podwyższenia świadomości konsumenckiej. Dająca się zauważyć wzrastająca świadomość konsumentów powiatu pozwala na egzekwowanie od nieuczciwych przedsiębiorców ciążących na nich obowiązków. Popularyzacja wiedzy konsumenckiej przyczynia się do edukacji społeczności lokalnej, jak również uświadamia konsumentom, że w spornych sprawach powstałych w stosunkach z nieuczciwymi przedsiębiorcami mogą zwrócić się do rzecznika o bezpłatną pomoc prawną, użyteczną przy dochodzeniu swoich roszczeń.

W 2005 roku konsumenci powiatu zgłosili 65 spraw bezpośrednio na stanowisko rzecznika konsumentów, które zostały zaewidencjonowane w rejestrze prowadzonych spraw rzecznika. Tradycyjnie już dużą ilość spraw, jak sygnalizowano, zarówno konsumenci jak i przedsiębiorcy zgłaszali telefonicznie, na które otrzymywali bezpośrednio odpowiedzi. Spraw tych nie

ewidencjonowano.

Zgłaszane sprawy były wnikliwie badane, a konsumenci należycie traktowani.

W zakończeniu niniejszego sprawozdania należy stwierdzić, że ochrona konsumentów nie jest zagadnieniem prostym, z uwagi na konieczność wyważenia interesów przedsiębiorców korzystających ze swobody prowadzenia działalności gospodarczej – z jednej strony, a z drugiej – poszanowania praw słabszych uczestników rynku do korzystania jedynie z bezpiecznego i uczciwego obrotu, zgodnie z prawem i nienaruszającego dobrych obyczajów. Ponadto nadmienić należy, że system prawa jest niespójny, niestabilny i mało przejrzysty. A problematyka konsumencka jest szeroka, obejmuje niemal wszystkie dziedziny życia. Z oferowanej nieodpłatnej pomocy korzystają zarówno ludzie ubodzy jak i zamożni. Stąd też zapotrzebowanie na wiedzę prawniczą konsumencką, często na poziomie elementarnym, wzrasta i będzie wzrastało.
W dalszej działalności rzecznika konsumentów zachodzi potrzeba udzielania pomocy prawnej konsumentom, popularyzowania wiedzy konsumenckiej, współdziałania z instytucjami zajmującymi się bezpośrednio lub pośrednio problematyką konsumencką, tak by zapewnić skuteczną ochronę praw i interesów konsumentom powiatu nowodworskiego.

mgr Tadeusz Dawidowski
Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Nowym Dworze Gdańskim
ul. Sikorskiego 23
82-100 NOWY DWÓR GDAŃSKI

**ZAŁĄCZNIK NR 1**

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego
i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów

| Przedmiot sprawy | Ilość udzielonych porad i informacji |
|---|---|
| **I. Usługi ogółem, w tym** | **20** |
| finansowe (bankowe, ubezpieczeniowe) | 4 |
| telekomunikacyjne (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa) | 4 |
| dostawa mediów (prąd, gaz, ciepła woda) | 2 |
| motoryzacyjne (serwis) | 3 |
| turystyczne i hotelarskie | 2 |
| dentystyczne | 1 |
| stolarskie | 4 |
| **II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym** | **27** |
| sprzęt RTV/AGD | 4 |
| sprzęt komputerowy | 3 |
| odzież | 2 |
| obuwie | 9 |
| okna, drzwi | 2 |
| piece grzewcze | 2 |
| inne | 5 |
| **III. Umowy poza lokalem i na odległość** | **4** |

mgr Tadeusz Dawidowski
Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Nowym Dworze Gdańskim
ul. Sikorskiego 23
82-100 NOWY DWÓR GDAŃSKI

**ZAŁĄCZNIK NR 2**

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw
i interesów konsumentów

| Przedmiot sprawy | Ilość wystąpień ogółem | Zakończone pozytywnie | Zakończone negatywnie | Sprawy w toku |
|---|---|---|---|---|
| I. Usługi ogółem, w tym | **1** | **1** | **0** | **0** |
| stolarskie | **1** | 1 | | |
| II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym | **3** | **3** | **0** | **0** |
| obuwie | **2** | 2 | | |
| sprzęt komputerowy | **1** | 1 | | |

mgr Tadeusz Dawidowski
Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Nowym Dworze Gdańskim
ul. Sikorskiego 23
82-100 NOWY DWÓR GDAŃSKI

**ZAŁĄCZNIK NR 2 - cd.**

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

| | Określenie przedsiębiorcy | Treść wystąpień | Efekt wystąpień |
|---|---|---|---|
| 1 | SKLEP OBUWNICZY ul.Sienkiewicza 2, 82-100 Nowy Dwór Gdański | Wezwano przedsiębiorcę do wykonania żądania reklamacyjnego konsumenta -zwrot ceny zakupionego obuwia. | Przedsiębiorca wykonał roszczenie konsumenta, zwrócił mu pieniądze w kwocie 69,99 zł |
| 2 | SKLEP "DANA" Danuta Ryś Hala Elzam box Nr 74 ul. Grunwaldzka 2l, 82-300 Elbląg | Wezwano przedsiębiorcę do doprowadzenia towaru konsumpcyjnego do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatna naprawę lub wymianę obuwia na nowe. | Przedsiębiorca uwzględnił reklamację konsumenta, wymienił mu obuwie na nowe. |
| 3 | SKLEP KOMPUTEROWY ul.Kołobrzeska 41 C, 80-391 Gdańsk | Wezwano przedsiębiorcę do wykonania uprawnień kupującego z udzielonej gwarancji na zakupiony towar konsumpcyjny -komputer. | Przedsiębiorca wykonał uprawnienie kupującego, naprawił mu komputer. |
| 4 | PRZEDSIĘBIORSTWO USŁUGOWO - HANDLOWE "OK.-BUD" ul.Chwarznieńska 160 , 81-602 Gdynia | Wezwano przedsiębiorcę do zwrotu pobranego świadczenia pieniężnego, w związku z odstąpieniem konsumenta w ustawowym terminie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa - wykonanie i zamontowanie okien. | Przedsiębiorca zwrócił konumentowi pobrane świadczenie pieniężne w kwocie 400,00 zł |

mgr Tadeusz Dawidowski
Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Nowym Dworze Gdańskim
ul. Sikorskiego 23
82-100 NOWY DWÓR GDAŃSKI

**ZAŁĄCZNIK NR 3**

Wykaz szkół publicznych powiatu nowodworskiego, w których były prowadzono szkolenia z młodzieżą szkolną o tematyce konsumenckiej

| Nazwa placówki oświatowej | 2004r. | 2005r. | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Uczestnicy szkolenia | Data szkolenia | Ilość osób | |
| Zespół Szkół Nr 2, ul.Warszawska 54, 82-100 Nowy Dwór Gdański | 140 | | | | |
| Gimnazjum Nr 1, ul.Szkolna 3, 82-100 Nowym Dwór Gdański | 120 | | | | |
| Zespół Szkolno-Przedszkolny w Kmiecinie, 82-100 Nowy Dwór Gdański | 50 | | | | |
| Zespół Szkół Nr 2, ul.Gdańska 40, 82-120 Krynica Morska | 36 | | | | |
| Zespół Szkół, ul.Szkolna 13, 81-110 Sztutowo | 40 | | | | |
| Gimnazjum w Mikoszewie, ul.Gdańska 29, 82-103 Stegna | 26 | | | | |
| Gimnazjum w Ostaszewie, 82-112 Ostaszewo | 75 | | | | |
| Zespół Szkół Nr 1, ul.3 Maja 3, 82-100 Nowy Dwór Gdański | | młodzież szkół średnich | 17 maja | 101 | |
| Specjalny Ośrodek Szkolno-Wychowawczy, ul.Warszawska 52, 82-100 Nowy Dwór Gdański | | młodzież szkół zawodowych | 09 maja | 30 | |
| Gimnazjum w Tujsku, 82-102 Stegna | | młodzież szkół gimnazjalnych | 11 października | 60 | |
| RAZEM | **487** | | | **191** | **678** |

mgr Tadeusz Dawidowski
Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Nowym Dworze Gdańskim
ul. Sikorskiego 23
82-100 NOWY DWÓR GDAŃSKI

**ZAŁĄCZNIK NR 4**

Wykaz opublikowanych materiałów prasowych

*Warto wiedzieć*

# Gorączka przedświątecznych zakupów

KURIER ZIEMI ŁOWICKIEJ z 21 grudnia 2005 r.

Każdego roku przed świętami ogarnia nas istny szał zakupów. W tym okresie dużo chętniej wydajemy pieniądze dając się skusić na najrozmaitsze promocje i wykorzystując niepowtarzalne okazje. Często nie zdajemy sobie sprawy, iż jesteśmy po prostu ofiarami sprytnych chwytów marketingowych i najzwyczajniej ulegamy reklamie. Handlowcy chcąc maksymalnie wykorzystać przedświąteczną gorączkę nie przebierają w środkach stosując coraz to sprytniejsze wybiegi mające na celu nakłonienie nas do zostawienia u nich pieniędzy. Wybierając się do sklepu warto więc pamiętać o kilku zasadach:

Zanim zdecydujemy się na skorzystanie z promocyjnej oferty, sprawdźmy, czy napewno jest to promocja, może się bowiem okazać, że w sąsiednim sklepie za dany towar zapłacimy znacznie mniej.

Kupując artykuły spożywcze sprawdźmy datę ważności. Produkty oferowane w promocjach przedświątecznych, takie jak ryby, bakalie czy przyprawy, bardzo często są tuż przed upływem terminu przydatności do spożycia.

Decydując się na zakup w systemie ratalnym dokładnie zapoznajmy się z ofertą - przde wszystkim należy dokładnie sprawdzić koszt kredytu i warunki na jakich jest udzielany. Przed podpisaniem umowy warto zabrać do domu kopię i w spokoju ją przeanalizować, nie zapominając o informacjach napisanych drobnym drukiem. Pamiętajmy, że „raty 0 procent" wcale nie muszą oznaczać, że kredyt nic nie kosztuje.

Kupując zabawki sprawdźmy czy opatrzone są znakiem CE, który gwarantuje, iż zostały wyprodukowane zgodnie z wymogami bezpieczeństwa. Zwróćmy też uwagę, czy dołączono do nich instrukcję w języku polskim.

Gdy zamawiamy produkt przez internet, przysługują nam dodatkowe prawa. Przede wszystkim możemy odstąpić od umowy zawartej na odległość bez podania przyczyn. Należy wówczas w ciągu 10 dni od otrzymania zakupionego towaru złożyć pisemne oświadczenie, na podstawie którego sprzedawca ma obowiązek zwrócić nam pieniądze w ciągu 14 dni.

Jeśli produkt jest wadliwy zawsze przysługuje nam prawo do reklamacji. Składamy ją na piśmie u sprzedawcy, albo - gdy do produktu dołączona jest gwarancja - reklamację możemy zgłosić gwarantowi (najczęściej jest nim producent lub dystrybutor towaru). To którą z możliwości wybierzemy zależy od nas.

Pamiętajmy, że w dochodzeniu praw konsumenckich niezwykle pomocny jest dowód zakupu, czyli paragon, który powinniśmy dostać niezależnie od tego gdzie nabyliśmy towar. Sprzedawca zawsze powinien go wydać na nasze żądanie.

Ewentualną pomoc możemy uzyskać u powiatowego rzecznika konsumentów.

Udanych zakupów!

*Powiatowy Rzecznik Konsumentów*

DOBRE RADY

## Ostrożnie z zakupami

Zakupy przez Internet mogą być bardzo niebezpieczne. Rzecznicy praw konsumentów doradzają ostrożność przy tego typu transakcjach. - Zdarza się, że na stronach internetowych brakuje podstawowych informacji - wyjaśnia Tadeusz Dawidowski, powiatowy rzecznik praw konsumentów w Nowy Dworze Gd. - Dotyczy to samej firmy, jak i regulaminów czy procedur reklamacyjnych i możliwości dochodzenia roszczeń. Klienci nie są również informowani o prawie odstąpienia od umowy.

Pamiętajmy, że należą się nam pełne informacje dotyczące zarówno warunków umowy, jak i kontrahenta. Wymaga tego ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną (z 10 marca 2003 r.). Informacje powinny być podane czytelnie i bezpośrednio dostępne przez system teleinformatyczny. Powinny znajdować się na stronie internetowej, a nie napisane drobną czcionką, gdzieś na podstronie portalu, albo dopiero przesłane e-mailem na żądanie klienta. Nowością jest ustawowy zakaz przesyłania tzw. spamu, czyli np. maili z niezamówioną informacją handlową. *(gal)*

Dziennik Bydgoski z 19 maja 2005 r.

Rzecznik radzi konsumentom

# Reklamacja u sprzedawcy

Dziennik Bałtycki z 29 [illegible] 2005 r.

**Tadeusz Dawidowski,**
powiatowy rzecznik konsumentów

- Większość dokonywanych przez nas zakupów odbywa się w ramach sprzedaży konsumenckiej. Czyli takiej, w ramach której - jak mówi prawo - rzecz nabywa osoba fizyczna w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością zawodową czy gospodarczą. Kupujemy gazetę, chleb, ale też np. telewizor, pralkę, komputer. A więc tak naprawdę każdego dnia zawieramy wiele umów ze sprzedawcą. Przy takich transakcjach rzadko otrzymujemy jednak umowę, w której zapisane byłyby prawa i obowiązki stron. Klient odbiera zwykle rachunek, do tego ewentualnie kartę gwarancyjną. W przypadku braku takiej umowy, możemy bazować na gruncie przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej.

Aby móc złożyć reklamację, należy przede wszystkim udowodnić sprzedawcy, że zakupy zostały zrobione w jego sklepie. Warto więc zachowywać rachunki, zwłaszcza na towary o większej wartości. Ponadto, reklamując kupioną rzecz, nigdy nie należy zostawiać rachunku sprzedawcy. W przypadku jego zagubienia, uniemożliwi nam to skuteczną reklamację. Stąd też, decydując się na rozpoczęcie procedury reklamacyjnej, warto zrobić kserokopię rachunku dla sprzedawcy.

Składając reklamację, mamy do wyboru: zawiadomienie sprzedawcy o niezgodności towaru z umową, bądź dochodzenie roszczeń z gwarancji. O ile przy zakupie otrzymali- [illegible] cyjnego pojęcia wady. Handlowiec ponosi odpowiedzialność, jeżeli towar w chwili jego wydania jest [redacted] kupującego. Zawiadomienie o stwierdzeniu niezgodności z umową powinno nastąpić nie później niż przed upływem [redacted] go do producenta czy hurtownika. Sprzedawca powinien w ciągu 14 dni ustosunkować się do żądania kupującego. Wielu klientów, reklamując towar, domaga się od razu zwrotu pieniędzy. Tymczasem w pierwszej kolejności możliwa jest nieodpłatna [illegible] żądać obniżenia ceny lub zwrotu pieniędzy.

Ponadto przy sprzedaży na raty, na przedpłaty, na zamówienie, według wzoru lub na próbę oraz sprzedaży za cenę powyżej dwóch tysięcy złotych sprzedawca jest zobowiązany potwierdzić na piśmie wszystkie istotne postanowienia zawartej umowy. W pozostałych przypadkach, na żądanie kupującego, sprzedawca wydaje pisemne potwierdzenie zawarcia umowy, zawierające oznaczenie sprzedawcy z jego adresem, datą sprzedaży oraz określenie towaru konsumpcyjnego, jego ilość i cenę.

W przypadku gwarancji, ważne jest, aby otrzymać prawidłowo sporządzony dokument gwarancyjny. W gwarancji muszą znaleźć się podstawowe dane, potrzebne do dochodzenia roszczeń z gwarancji, w tym w szczególności nazwę i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Polsce, terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej, a także czas trwania. Co prawda przepisy go nie określają, ale czas musi znaleźć się w dokumencie gwarancyjnym. Wszystkie zapisy w dokumencie gwarancyjnym powinny być sformułowane w języku polskim. Należy również zawrzeć w nim stwierdzenie, że gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego, wynikających z niezgodności towaru z umową. Udzielenie gwarancji nie może pociągać za sobą jakichkolwiek opłat. A udzielić gwarancji może sprzedawca, producent, jak i importer.

Podstawa prawna: ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o [illegible]