

Uchwała Nr XV/21/2004
Rady Powiatu Grudziądzkiego
z dnia 28 kwietnia 2004 r.

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Miejskiego i Powiatowego Rzecznika Ochrony Konsumentów w roku 2003

Na podstawie art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów /Dz. U. Nr 122 poz. 1319 z późn. zm./

Rada Powiatu
uchwala, co następuje:

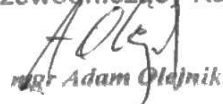
§ 1

Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Miejskiego i Powiatowego Rzecznika Ochrony Konsumentów w roku 2003 w treści stanowiącej załącznik nr 1 2 do niniejszej uchwały.

§ 2

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady


mgr Adam Olejnik

KSEROKOPIA

Grudziądz, dnia 23 lutego 2004 r.

ROK 0717-6/04

SPRAWOZDANIE

z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w roku 2003

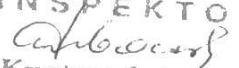
Wykonując obowiązki na podstawie art. 37 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 122, poz. 1319 z późn. zmianami) jako Miejski i Powiatowy Rzecznik Ochrony Konsumentów, a następnie jako Miejski Rzecznik Konsumentów

- 1) rozpatrzyłam 349 spraw o bardzo zróżnicowanej tematyce (co stanowi wzrost o 35,3% w stosunku do danych roku 2002)
w tym: 329 spraw konsumenckich
z czego: 301 zgłosili mieszkańcy Grudziądza
19 wpłynęło od mieszkańców powiatu grudziądzkiego
9 zostało zgłoszonych spoza powiatu,
w szczególności:
- 2) udzieliłam 286 porad prawnych oraz informacji w zakresie ochrony konsumentów, dzięki którym nabywcy produktów niezgodnych z umową, a także nieprawidłowo wykonanych usług mogli skutecznie egzekwować swe prawa, (m.in.: 61 razy pomogłam w zredagowaniu pism reklamacyjnych, co znacznie ułatwiło pozasądowe, pozytywne załatwienie spraw, a także upewniło konsumentów co do słuszności dochodzenia należnych im praw, 10-krotnie konsultowałam treść pism konsumentów do przedsiębiorców, 6 razy służyłam pomocą w przygotowaniu pism procesowych)
- 3) 21-krotnie wystąpiłam bezpośrednio do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- 4) 22-krotnie instruowałam sprzedawców i usługodawców w zakresie sposobu i terminu załatwiania reklamacji,
- 5) w 20 sprawach, ze względu na tematykę i zakres, wskazałam petentom właściwe instytucje,
- 6) do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów skierowałam wniosek o wszczęcie postępowania o uznanie praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazanie zaniechania jej stosowania,
- 7) w miarę potrzeb współdziałałam z organami Inspekcji Handlowej, rzecznikami konsumentów, organizacjami konsumenckimi oraz Policją,
- 8) podjęłam następujące działania w zakresie edukacji konsumenckiej:
 - kontynuowałam, zainicjowaną przez siebie w roku szkolnym 2001/2002, współpracę z placówkami oświatowymi działającymi na terenie miasta i powiatu, którym przekazałam materiały edukacyjne w postaci pakietów pn. „ABC młodego konsumenta”, płyt CD i informatorów,
 - prowadziłam zajęcia pozalekcyjne z uczniami szkół ponadpodstawowych w powołanym przeze mnie, cztery lata temu, Kole Młodego Konsumenta,
 - udostępniłam materiały dla studentów piszących prace zaliczeniowe o tematyce konsumenckiej,
 - współpracowałam z lokalnymi mediami,
 - udzielałam instruktaży przedsiębiorcom,
 - udostępniałam akty prawne,
 - wszystkich konsumentów szeroko informowałam o ich uprawnieniach, a także wyposażałam (w miarę możliwości) w materiały edukacyjne.

Swoje zadania wykonywałam jednoosobowo, w wymiarze 20 godzin tygodniowo. Do niektórych spraw, wskutek lekceważącego stosunku przedsiębiorców, musiałam wracać kilkakrotnie.

Stwierdzam zgodność
kserokopii z oryginałem

Grudziądz, 2004.04.28

INSPEKTOR

Krystyna Lubowiska

MIEJSKI RZECZNIK
KONSUMENTÓW

Mariusz Czerwinski

Załączniki:

- 1) zestawienie liczbowe porad i informacji prawnych w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 2) zestawienie liczbowe wystąpień do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów.

Otrzymują:

- 1) Przewodniczący Rady Miejskiej Grudziądza
- 2) Prezydent Grudziądza
- 3) Przewodniczący Rady Powiatu Grudziądzkiego
- 4) Starosta Powiatu Grudziądzkiego
- 5) Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Bydgoszczy
ul. Jagiellońska 34
85-097 Bydgoszcz
- 6) ROK a/a

Załącznik 1

**Zestawienie liczbowe porad i informacji prawnych
w zakresie ochrony interesów konsumentów**

Wyszczególnienie:	Ogółem:
I Umowy kupna-sprzedaży	224
w tym na:	
- obuwie	76
- okna i drzwi	23
- sprzęt RTV	20
- komputer i osprzęt	17
- sprzęt AGD	19
- meble	13
- samochody i akcesoria	12
- odzież	9
- telefon	5
- piec c.o.	4
- materiały remontowo-budowlane	4
- żywność	4
- kamerę VHS	3
- artykuły dziecięce	3
- sprzęt rekreacyjny	2
- zestaw do nauki języków obcych	2
- aparat fotograficzny	2
- sprzęt pomiarowy	1
- sprzęt ogrodniczy	1
- galanterię	1
- sprzęt optyczny	1
- zegarek	1
- opał	1
II Inne	11
w tym:	
- wykładnia nowych przepisów prawnych regulujących obrót towarowy	11
III Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość	9
IV Usługi	42
w tym:	
- telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa)	9
- transportowe	6
- w systemach argentyńskich	5
- ubezpieczeniowe	4
- dot. dostawy energii cieplnej	3
- bankowe	3
- motoryzacyjne	3
- dot. naprawy sprzętu RTV i AGD	3
- fotograficzne	2
- edukacyjne	2
- optyczne	1
- remontowo-budowlane	1

MIEJSKI RZĄDZNIK
KONSUMENTÓW

Monia Gizińska
mgr inż. Maria Gizińska

Załącznik 2

**Zestawienie liczbowe wystąpień do przedsiębiorców
w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów**

Wyszczególnienie	Ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie
I Umowy kupna-sprzedaży	19		
w tym na:			
- materiały remontowo-budowlane	1	-	1
- okna i drzwi	1	1	-
- obuwie	7	5	2
- sprzęt AGD	4	4	-
- meble	1	1	-
- sprzęt RTV	1	1	-
- sprzęt ogrodniczy	1	-	1
- sprzęt rekreacyjny	2	1	1
- grę komputerową	1	1	-
II Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa	1	1	-
III Usługi	1		
w tym:			
- bankowe	1	-	1

WIEJSKI OŚRODEK
KONSUMENTÓW
Marie Gwizdzi
mgr o.s. 10.10.2019

Grudziądz 4 luty 2004r.

Sprawozdanie roczne z działalności pracy Rzecznika Konsumentów Powiatu Grudziądzkiego za 2003 rok.

Na podstawie ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. Dz. U. Nr. 122 Poz. 1319. Na Sesji Rady Powiatu w dniu 3 lipca 2003 r. zostałem powołany na stanowisko Powiatowego Rzecznika Ochrony Konsumentów.

W okresie sprawozdawczym prowadziłem interwencje konsumenckie:

- reklamacja obuwia zakupionego w Deichmann nie uwzględniona przez sprzedającą firmę. Pouczyłem konsumenta o możliwości interwencji za pośrednictwem Państwowej Inspekcji Handlowej w Toruniu, która może zasądzić ponowną opinię niezależnego rzeczoznawcy.
- rezygnacja z uczestnictwa w Powszechnym Funduszu Finansowym została załatwiona negatywnie. Ponieważ jest to tzw. „system argentyński”, który działając, w świetle obowiązującego prawa działa na korzyść Funduszu a nie podpisującego umowę kredytobiorcy. W wyniku prowadzonej konsultacji z Inspekcją Handlową w Toruniu oraz Rzecznikami z Torunia i Bydgoszczy okazało się, że wielu ludzi zostało wprowadzonych w błąd i to na znaczne sumy. Powyższą sprawę zgłosiłem do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Delegatura w Bydgoszczy.
- interwencja w sprawie obsługi gwarancyjnej pompy GRUNDFOS w terminie przekraczającym 14 dni. Po przeprowadzeniu rozmowy telefonicznej ze sprzedawcą, usterka została usunięta natychmiast.
- interweniowałem w sprawie realizacji umowy zakupu filtra do wody. Sprzedaż wraz z zamontowaniem filtra nastąpiła w domu. Forma płatności ustalona przez strony, miała być rata. Problem wystąpił wówczas kiedy kupujący nie otrzymał na ten zakup kredytu komercyjnego a sprzedający zażądał jednorazowej wpłaty całej sumy. Po mojej interwencji telefonicznej strony zgodziły się na polubowne załatwienie sprawy.
- interwencja w sprawie wymiany wadliwego pieca CO. Producent mimo kilkakrotnych interwencji ze strony kupującego, rzecznika kaliskiego oraz mojej nie zgodził się na wymianę rzeczzonego pieca. Obecnie sprawę przekazałem do Inspekcji Handlowej w Kaliszu.

- interwencja odnośnie naprawy gwarancyjnej sprzętu DVD. Gwarant odmówił naprawy z powodu braku paragonu fiskalnego. W obecności zainteresowanego zająłem się załatwieniem sprawy za pośrednictwem Państwowej Inspekcji Handlowej w Warszawie, ponieważ gwarant terytorialnie tam należy. Sprawa jest w toku.
- w okresie sprawozdawczym odebrałem kilkadziesiąt telefonicznych zgłoszeń i pytań związanych z moją działalnością. Interwencje zostały podjęte na pytania udzieliłem odpowiedzi.

-
W okresie sprawozdawczym brałem czynny udział w szkoleniu organizowany przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w dniu 25 września 2003r., na temat: „Polityka konkurencji i ochrony konsumentów” realizowanym we współpracy z Niemcami i Austrią w sprawie odpowiedzialności producenta za wadliwe wyroby.

Drugie szkolenie obejmowało następujące tematy:

- proces sądowy a rzecznik konsumentów,
- terminy dochodzenia roszczeń konsumenckich w europejskim prawie wspólnotowym,
- problematyka kredytu konsumenckiego
- konsumenckie sądownictwo polubowne,

Organizatorem tego szkolenia w dniach 18 – 20 listopad 2003r był Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura w Bydgoszczy.

POWIATOWY RZECZNIK
Ochrony Konsumentów
i Konkurencji
[Signature]
mgr. Ewa Krawiec

Stwierdzam zgodność
kserokopii z oryginałem

Bydgoszcz, 2004-04-28

INSPEKTOR
[Signature]
Krystyna Lubomska