

SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W SĘPÓLNIE KRAJEŃSKIM Z DZIAŁALNOŚCI ZA 2006 ROK.

I. Uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Rzecznik konsumentów zgodnie z przepisem art. 38 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2005 r., Nr 244, poz. 2080 ze zm.) w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada Radzie do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim. Ochrona konsumentów jest obowiązkiem władzy publicznej wynikającym z art. 76 Konstytucji zgodnie z którym „władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi”, a także z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2001r., Nr 142, poz. 1592 ze zm.). Jako zadanie własne powiatu jest realizowane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Zadania rzecznika określa przede wszystkim ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Konsumenta jako podmiot o słabszej pozycji w stosunkach z profesjonalistami chronią przepisy zawarte w wielu aktach prawnych, których nie sposób enumeratywnie wymienić. Akty prawne, w których znajdują się przepisy dotyczące ochrony konsumentów to m.in.: kodeks cywilny, prawo telekomunikacyjne, prawo pocztowe, prawo bankowe, ustawa o kredycie konsumenckim, ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego, ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, ustawa o cenach, o usługach turystycznych i inne. Należy podkreślić, że nie zawsze rozwiązania zawarte w przepisach pozwalają na skuteczną ochronę Konsumentów. Miejscem wykonywania pracy rzecznika jest Starostwo Powiatowe w Sępólnie Krajeńskim. W 2006 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonywał zadania jednoosobowo w ramach dodatkowych obowiązków, dlatego też nie wyodrębniono osobnego biura. Interesanci byli przyjmowani codziennie, w godzinach pracy urzędu, w biurze nr 30, na I piętrze. Pod względem organizacyjnym rzecznik usytuowany jest w ramach Wydziału Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich. W roku 2006 do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Sępólnie Krajeńskim wpłynęło łącznie 99 spraw.

II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

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

W ramach udzielanych porad prawnych rzecznik przede wszystkim wyjaśniał zwracającym się do niego konsumentom, obowiązujący stan prawny mający zastosowanie w konkretnych przypadkach, a także wskazywał sposób działania jaki powinien być podjęty przez osoby zwracające się o pomoc. Porady i informacje udzielane były zarówno drogą telefoniczną, pocztą elektroniczną jak i osobiście w biurze rzecznika. Szczegółowy wykaz porad ilustruje załączona tabela.

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	telefoniczna	osobista	pisemna (e-mail)	
I. Usługi, w tym:	9	15	1	25
Bankowe		2		2
ubezpieczeniowe	2	3		5
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	4	1		5
motoryzacyjne (serwis)		1		1
remontowo - budowlane	1	3		4
Medyczne	1			1
Pocztowe		1		1
Lokalne		1	1	2
Inne	1	3		4
II. Umowy sprzedaży, w tym:	29	20	2	51
Wypożyczenie wewnątrz	4			4
sprzęt RTV i AGD	2	1		3
sprzęt komputerowy, aparaty cyfrowe	2	5		7
Odzież	2			2
Obuwie	10	3		13
samochody i akcesoria		1		1
materiały budowlane	5	1		6
sprzęt sportowy	2	1		3
sprzęt rehabilitacyjny		1		1
artykuły dziecięce		1		1
telefony komórkowe	1	3		4
Inne	1	3	2	6
III. Umowy poza lokalem i na odległość		1		1
IV Ogólne zasady reklamacji	5	1		6
OGÓŁEM	43	37	3	83

Z powyższej tabeli wynika jednoznacznie, że najwięcej spraw wiązało się z zawartymi umowami sprzedaży, w ramach których pod względem przedmiotowym przeważały sprawy dotyczące obuwia. W zakresie usług najwięcej pytań konsumentów dotyczyło usług telekomunikacyjnych i ubezpieczeniowych. Tematyka porad konsumenckich i informacji prawnej z zakresu ochrony praw i interesów konsumentów była bardzo obszerna i zróżnicowana. Bardzo często konsumenci otrzymywali wzory pism, a także wyciąg z konkretnych przepisów prawnych. Wielokrotnie Rzecznik udzielał pomocy konsumentom w sporządzaniu pism do przedsiębiorców (reklamacja). Ponadto w 2006 roku odbyłam około 150 rozmów telefonicznych, nierejestrowanych w spisie wymagających jedynie krótkiej odpowiedzi na pytanie. Poza tym Rzecznik kierował konsumentów do Arbitra Bankowego, Rzecznika Ubezpieczonych, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Europejskiego Centrum Konsumenckiego, Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Bydgoszczy, Państwowej Inspekcji Pracy celem złożenia wniosków o podjęcie mediacji lub rozpatrzenia sprawy przez Sąd Polubowny.

Chcąc ująć problemy konsumentów w grupy, większość z nich odnosiła się do:

- podstaw wniesienia reklamacji, (czy powinna to być gwarancja, czy niezgodność towaru z umową) ;
- sposobu wniesienia reklamacji i terminu w jakim powinna być załatwiona;
- odstąpienia od umowy;
- możliwości zwrotu towaru pełnowartościowego do sprzedawcy.

Podobnie jak w latach poprzednich charakterystycznym było nie rozróżnianie przez konsumentów uprawnień gwarancyjnych, od tych które wynikają z ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, z tytułu niezgodności towaru z umową. Wielu konsumentów było przekonanych, że w przypadku otrzymania karty gwarancyjnej mogą reklamować towar jedynie w ramach gwarancji. Sprzedawcy natomiast utwierdzali ich w tym przekonaniu odsyłając swych klientów do serwisu, czy też producenta. Równie często konsumenci byli przeświadczeni, że w przypadku zakupu towaru pełnowartościowego mogą (gdy się rozmyślą) zwrócić go do sklepu np. w ciągu 5 dni. Tymczasem w typowej sytuacji tj. zawierania umowy w sklepie, sprzedawca nie ma obowiązku przyjęcia zwracanej rzeczy.

Rzecznik stykał się także z sytuacjami, w których konsumenci podpisywali umowy, z których treścią wcześniej się nie zapoznali, bądź też ich nie zrozumieli, co wiązało się z konkretnymi konsekwencjami finansowymi (m.in. opisywany szerzej w Wiadomościach Krajeńskich „Przekręt na gazówkę”). Warto podkreślić, że sprawa znalazła swój finał w Warszawskiej Prokuraturze, rzecznik przekazał wszystkie informacje na temat zgłoszonej sprawy Radzie Krajowej Federacji Konsumentów w Warszawie, która prowadziła postępowanie

wyjaśniające. Zdarzało się również, że wśród korzystających z porad rzecznika byli przedsiębiorcy. Prosimi o przekazanie obowiązujących przepisów lub o wyjaśnienie konkretnego problemu. Spora grupa przedsiębiorców nie poczuwa się do odpowiedzialności za sprzedawany towar, twierdząc, że są jedynie pośrednikami, a cała odpowiedzialność spoczywa na producentach czy dostawcach. Udzielenie porady w tym zakresie sprowadzało się do uświadomienia sprzedawcy jego roli jako uczestnika rynku i strony umowy zawieranej z konsumentami oraz do wyjaśnienia obowiązującego stanu prawnego.

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

W związku ze skargami zgłaszanymi przez konsumentów skierowałam do przedsiębiorców wystąpienia w 16 sprawach, z prośbą o udzielenie informacji, zajęcie stanowiska, ustosunkowanie się do przedstawionych zarzutów. Wystąpienia miały formę pisemnej korespondencji (łącznie w 16 sprawach wystosowano ponad 36 pism). Podejmowałam również dodatkowe czynności w postaci rozmów telefonicznych, czy też spotkań w biurze rzecznika w celu ostatecznego zakończenia sporu. Wystąpienia w przeważającej mierze dotyczyły:

- niezgodnego z prawem załatwienia reklamacji z powodu nie respektowania uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową,
- nie wykonania usług zgodnie z zawartą umową lub złej jakości wykonanych usług.

Strukturę przedmiotową wystąpień skierowanych do przedsiębiorców obrazuje tabela:

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Zakończone wyjaśniająco	Sprawy w toku
I. Usługi ogółem, w tym:	7	3	3	1	
turystyczne i hotelarskie	1		1		
remontowo-budowlane,	5	3	2		
inne, w tym: najmu, dostawy	1			1	
II. Umowy sprzedaży, ogółem, w tym:	9	6	1	1	1
wyposażenie wnętrz (AGD, RTV, meble)	1	1			
obuwie	6	4	1		1
samochody i części samochodowe, skutery	1			1	
inne, w tym: meble	1	1			
Razem	16	9	4	2	1

Zauważyć należy, że każda sprawa wymagała od rzecznika podejmowania wielu czynności. W rezultacie działań podejmowanych przez rzecznika w ramach wystąpień do przedsiębiorców 9 spraw załatwiono pozytywnie, 4 negatywnie, 2 wyjaśniająco, w 1 przypadku postępowanie mediacyjne trwa nadal. Zarówno wystąpienia pisemne jak i interwencje telefoniczne kierowane do przedsiębiorców zawierały opis stanu faktycznego wynikający z relacji konsumenta, ocenę prawną z podaniem konkretnego przepisu prawa oraz wnioski rzecznika. Pod względem przedmiotowym dominowały wystąpienia dotyczące obuwia (6) i usług remontowo-budowlanych (5) przy czym, w tym ostatnim przypadku w minionym roku większość dotyczyła wykonania i montażu okien oraz wykończenia mieszkań.

W każdej ze spraw zakończonych negatywnie rzecznik informował o możliwości dochodzenia roszczeń nie tylko przed Sądem Powszechnym, ale także przed Sądem Polubownym działającym przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Bydgoszczy, oferując druki pism i pomoc w zakresie ich wypełniania. Niejednokrotnie też wskazywałam możliwość zaciągnięcia fachowej opinii rzeczoznawców do spraw jakości produktów lub usług, znajdujących się na liście prowadzonej przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Bydgoszczy.

Warto również podkreślić, że trzy sprawy, których bieg rozpoczął się w 2005 r. nie ujęte w tabeli zostały zakończone ukaraniem przedsiębiorców mandatem karnym, jedna sprawa zakończyła się negatywnie.

Rzecznik stara się z rozwagą korzystać z uprawnień procesowych. W każdej sprawie podejmował usilne działania mające na celu polubowne zakończenie sporu. W jednym przypadku, mimo wielokrotnego wzywania, rzecznik nie otrzymał żadnej odpowiedzi ze strony przedsiębiorcy na swoje wystąpienia. Ponieważ przedsiębiorca nie dopełnił obowiązku wynikającego z art. 37 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającego na udzieleniu wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz obowiązku ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika złożyłam zawiadomienie o popełnieniu wykroczenia do Komendy Powiatowej Policji w Sępólnie Krajeńskim. Policja nadal prowadzi w tej sprawie czynności wyjaśniające.

3. Powództwa przygotowane przez rzecznika do samodzielnego wniesienia przez konsumentów.

W okresie sprawozdawczym przygotowałam konsumentowi pozew "zapis" na sąd polubowny do samodzielnego wniesienia przez konsumenta. Sprawa dotyczyła nie wywiązania się przez firmę usługową z zawartej umowy, której przedmiotem było niezgodne z prawem załatwienie reklamacji z powodu nie respektowania uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową.

4. Współdziałanie z instytucjami i organizacjami działającymi na rzecz ochrony konsumentów.

W minionym roku, podobnie jak w latach wcześniejszych, rzecznik utrzymywał stały kontakt z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich w Warszawie, Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej oraz powiatowymi rzecznikami konsumentów, głównie w zakresie wymiany doświadczeń i wiedzy służącej rozwiązaniu konkretnego problemu.

W celu podnoszenia kwalifikacji uczestniczyłam w specjalistycznych szkoleniach:

1. Szkolenie w dniach 23-24 lutego 2006 r. organizowane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich oraz Kancelarię Adwokacką Prawa Konkurencji (I sesja) mające na celu „Wzmocnienie polityki ochrony konsumentów” Tematem szkolenia było m.in.:

- postępowanie rzecznika w sytuacji nie udzielenia odpowiedzi przez przedsiębiorcę – zastosowanie przepisów kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia,
- zagadnienia procesowe – dochodzenie roszczeń konsumenckich,
- problematyka usług turystycznych.

2. Szkolenie w dniach 20-21 lipca 2006r. organizowane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich oraz Kancelarię Adwokacką Prawa Konkurencji (II sesja) mające na celu „Wzmocnienie polityki ochrony konsumentów” Tematem szkolenia było m.in.:

- prawo telekomunikacyjne,
- praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów,
- usługi finansowe – niedozwolone postanowienia umowne w umowach bankowych.

Sesje szkoleniowe zakończyły się uzyskaniem przez Rzecznika Certyfikatu.

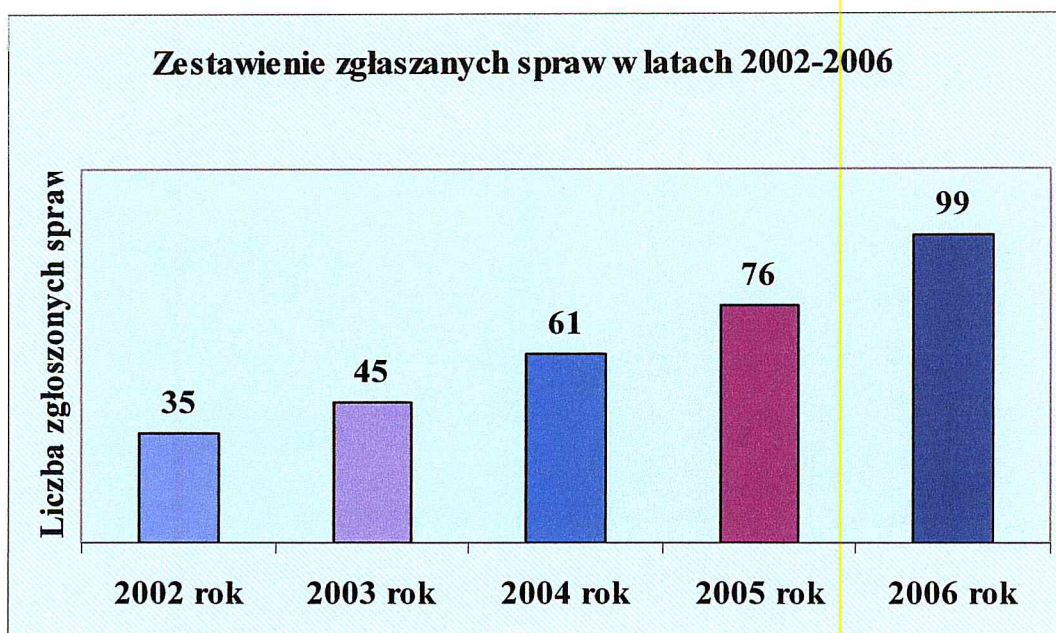
W 2006 roku dzięki inicjatywie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów rozpoczęto prace zmierzające do stworzenia i wdrożenia systemu obsługi „Skarg Konsumenckich w Polsce”. System daje możliwość wdrożenia spójnego programu do zarządzania i przepływu informacji na temat skarg konsumenckich pomiędzy UOKiK a pozostałymi organami ochrony konsumentów w Polsce, w tym Rzeczników Konsumentów. Wprowadzenie systemu jest związane z przekazaniem Rzecznikom w 2005 roku sprzętem komputerowym i ma na celu przyspieszenie wymiany informacji pomiędzy instytucjami zarówno na poziomie lokalnym jak i ogólnokrajowym. W związku z wdrażaniem programu rzecznik uczestniczył w szkoleniu z zakresu nowej aplikacji.

Materiały edukacyjne otrzymywane ze Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, a także z UOKiK były przekazywane konsumentom, co niewątpliwie wpływa na stan ich wiedzy w zakresie przysługujących im praw.

Rzecznik w ramach prowadzenia akcji informacyjnej współpracował z lokalną prasą, przekazując ciekawe informacje z zakresu ochrony konsumentów. Efektem współpracy był m.in. artykuł w „Powiatowy rzecznik udziela pomocy”, czy wspomniany wcześniej „Przekręt na gazówkę”. Rzecznik uczestniczył również w spotkaniu z młodzieżą z Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych w Sępólnie Krajeńskim.

III. Wnioski końcowe.

Od roku 2002 systematycznie wzrasta ilość konsumentów, którzy zwracali się o pomoc do rzecznika. Zestawienie zgłaszanych spraw w latach 2002 – 2006 obrazuje poniższy wykres:



Rosnąca liczba interesantów szukających pomocy u rzecznika wskazuje, że liczba spraw spornych wzrasta. Coraz więcej osób chce być świadoma swych praw w tym zakresie i w związku z tym zasięga porad w instytucjach zajmujących się ochroną konsumentów. Wskazuje to jednoznacznie, że instytucja rzecznika jest potrzebna i społecznie użyteczna.

**POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW**

mgr Anna Deja-Dobrowolecka

Sępólno Kraj., dnia 15 stycznia 2007r.

1911

1912

1913

1914

1915

1916

1917

1918