

SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW z działalności w 2007 roku

Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony konsumentów. W 2007 roku nie zmieniła się organizacja pracy rzecznika. Rzecznik swoje zadania wykonuje jednoosobowo będąc zatrudnionym w wymiarze 0,8 etatu. Szczegółowe kompetencje rzecznika określa ustawa z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 z późn. zmianami). Art. 43 ust. 1 cytowanej ustawy zobowiązuje rzecznika do przedłożenia Radzie Powiatu w terminie do dnia 31 marca każdego roku rocznego sprawozdania ze swej działalności w roku poprzednim. Zatwierdzone przez Radę sprawozdanie rzecznik przekazuje właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Do zadań rzecznika konsumentów należy między innymi:

1. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
2. występowanie do przedsiębiorców w/s ochrony praw i interesów konsumentów,
3. współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
4. wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

Rzecznik konsumentów może w szczególności wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Rzecznik zgodnie z art. 63(3) i 63(4) kodeksu postępowania cywilnego oraz art. 96 ust. 1 p. 11 ustawy z dnia 28 lipca 2005 roku o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. Nr 167 poz. 1398 z późn. zmianami) jest zwolniony z kosztów sądowych.

Osób zgłaszających się do rzecznika po pomoc przybywa z każdym rokiem. Wzrasta również ciężar gatunkowy spraw i stopień ich skomplikowania.

W 2007 roku do rzecznika zwróciło się ogółem 706 konsumentów tj. o 51 więcej niż w 2006 roku.

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

W 2007 roku rzecznik udzielił konsumentom 572 porad telefonicznych i osobistych, wyjaśnień i interpretacji przepisów prawnych regulujących problematykę konsumencką. Pomoc rzecznika to również pisanie pism reklamacyjnych, odwołań i pism procesowych.

W większości były to pytania od konsumentów, jednak również sprzedawcy i przedsiębiorcy zwracali się z pytaniami dotyczącymi aktualnie obowiązujących przepisów konsumenckich, oznaczania towarów ceną, toku postępowania reklamacyjnego. Były też pytania z zakresu spraw nie należących do kompetencji rzecznika konsumentów dot. głównie prawa pracy, świadczeń zdrowotnych, świadczeń z ubezpieczeń społecznych, praw obywatelskich. Osoby te zostały skierowane do odpowiednich instytucji. Należy odnotować wzrost spraw w dziedzinie usług bankowych, ubezpieczeniowych, telekomunikacyjnych, sprzedaży sprzętu RTV, AGD, kosiarek, rowerów, zabawek.

Powszechny dostęp do telefonu i internetu skutkuje wzrostem umów kupna sprzedaży zawieranych na odległość bez jednoczesnej obecności stron. W wyniku dokonanej transakcji dostarczony towar nie zawsze spełnia oczekiwania konsumenta i ma on prawo odstąpić od umowy w terminie 10 dni zwracając towar. Przekłada się to na wzrost porad prawnych i wyjaśnień udzielonych przez rzecznika z 7 w 2006 roku do 34 w 2007 roku.

Strukturę udzielanych porad obrazuje tabela nr 1.

Wyszczególnienie	Ogółem
I Usługi ogółem, w tym:	234
Bankowe	15
Finansowe	35
Ubezpieczeniowe	51
Systemy argentyńskie	1
Telekomunikacja /operatorzy, TV kablowa/	47
Dostawa energii/prąd, gaz, ciepła woda/	14
Motoryzacyjne /serwis/	-
Turystyczne i hotelarskie	1
Pralnicze	4
Remontowo-budowlane	41
Inne: , dzierżawa, najem, umowy o dzieło, przepisy dot. umów sprzedaży/	25
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	304
Wyposażenie wnętrz /AGD, RTV, DVD, MP3, komputery, meble/	114
Odzież	19
Obuwie	68
Samochody	13
Inne/bizuteria, art. spożywcze, rowery, kosiarki, zabawki/	90
III. Umowy poza lokalem i na odległość	34

2. Postępowanie mediacyjne i występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

W 134 sprawach Rzecznik prowadził mediacje osobiste lub telefoniczne, występował niekiedy kilkakrotnie do przedsiębiorców z wnioskami o pozytywne załatwienie sprawy albo udzielenie wyjaśnień i informacji, wszczynał postępowania dotyczące uzyskania większych świadczeń z umów ubezpieczenia. Ta forma pomocy ma miejsce w przypadku problemów związanych z właściwą realizacją umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, oddalonych reklamacji sprzętu, usług remontowo budowlanych. Niestety nie wszystkie sprawy udaje się załatwić pozytywnie dla konsumentów. Większość spraw jest załatwiana na

drodze polubownej. W trakcie mediacji w wielu sprawach udaje się osiągnąć kompromis, który pozwala na dalsze korzystanie z towaru a usługa zyskuje na jakości. Największą liczbę spraw zgłaszanych do rzecznika stanowią sprawy ubezpieczeniowe i tradycyjnie reklamacji obuwia. 113 mediacji i wystąpień zakończyło się pozytywnie, 25 negatywnie a 6 spraw pozostało do załatwienia w 2008 roku.

Dziewięć negatywnie załatwionych spraw dotyczy obuwia, z czego jedna znalazła pozytywny finał w sądzie powszechnym w 2007 roku. Również trzy negatywnie załatwione sprawy reklamacji kosiarki, telewizora i imprezy turystycznej zostaną skierowane do rozstrzygnięcia w sądzie albowiem konsumenci uważają, że sprzedawcy nie mają racji.

Strukturę załatwianych spraw przedstawia tabela nr 2.

Wyszczególnienie	Ogółem		Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy W toku
	Mediacje	Wystąpienia			
Usługi ogółem, w tym:	8	59	57	10	
Bankowe		1	1		
Finansowe	2	5	4	3	
Ubezpieczeniowe		32	31	1	
Systemy argentyńskie					
Telekomunikacja, /operatorzy, TV kablowa/	2	9	9	2	
Dostawa energii /prąd, ciepło, woda/					
Motoryzacyjne serwis					
Turystyczne i hotelarskie		5	3	2	
Pralnicze					
Remontowo budowlane	4	7	9	2	
Inne					
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	30	30	45	15	6
Wyposażenie wnętrz /AGD, RTV/	4	5	7	2	1
Odzież	1	4	5		1
Obuwie	17	12	20	9	2
Samochody					
Inne: piłka, hydrofor opony, amortyzatory	8	9	13	4	2
III. Umowy poza lokalem i na odległość		1	1		

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

Rzecznik konsumentów działając na podstawie art. 42 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów / Dz. U. Nr 50 poz. 331 z późn. zmianami/ może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów lub wstępować do toczącego się postępowania. W 2007 roku swój sądowy finał znalazło 12 spraw z 2006 roku dotyczących polis posagowych. W sprawach zgłoszonych w 2007 roku rzecznik wytoczył ogółem 25 powództw na rzecz konsumentów. 24 dotyczyły sądowej waloryzacji polis posagowych dla dzieci a jedna obuwia. Ponadto rzecznik sporządził dwa pozwy, które zostały złożone przez konsumentów. W żadnym przypadku powództwo wytoczone przez rzecznika nie zostało przez sąd oddalone, świadczy to o trafności ocen sformułowanych przez rzecznika. 20 spraw zostało zakończonych a uprawnionym wypłacono pieniądze. Pozostałe 4 sprawy są w toku, gdyż sprawy były zgłoszone w ostatnim kwartale 2007 roku. Ich ostatecznego zakończenia można się spodziewać do końca I półrocza 2007 roku. Termin ich zakończenia nie zależy od rzecznika. Jest bowiem uwarunkowany terminami i procedurami sądowymi określonymi w kodeksie postępowania cywilnego. Sprawy szczególnie się przedłużają w przypadku składania przez rzecznika apelacji do Sądu Okręgowego w Poznaniu. Należy podkreślić, że rzecznik stara się z rozwagą korzystać z uprawnień procesowych. W każdym z przypadków kończącym się wytoczeniem powództwa podejmowane były starania w celu polubownego załatwienia sprawy.

4. Współdziałanie z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów.

W ramach współdziałania z Inspekcją Handlową w związku ze skargą konsumentki, rzecznik skierował do Sądu Konsumentckiego sprawę reklamacji torebki. Sprawa nie została jednak załatwiona albowiem sprzedawca nie podpisał zgody na rozpatrzenie sprawy przez Sąd Konsumentcki. Organizacje konsumenckie i Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przesyłają do rozpraw wydawane przez siebie materiały informacyjne dot. praw i obowiązków konsumentów.

Jako pożyteczne i pomocne rzecznik ocenia możliwości telefonicznych konsultacji z pracownikami Inspekcji Handlowej, Delegatury UOKiK w Poznaniu, Federacji Konsumentów, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, Rzecznikiem Odbiorców Paliw i Energii.

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2007 roku w ramach propagowania elementów wiedzy konsumenckiej uczestniczył w spotkaniu z uczniami Zespołu Szkół Ekonomicznych. Tematem spotkania była problematyka gwarancji i niezgodności towaru z umową. Rzecznik kilkakrotnie udzielał informacji dla lokalnej prasy i telewizji o prowadzonych aktualnie sprawach. W październiku 2007 roku w Informatorze Powiatowym na stronach Kuriera Śremskiego został uruchomiony cykliczny Kącik Konsumenta. Raz w miesiącu zamieszczane są tam m. in. komunikaty Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o prowadzonych postępowaniach i wynikach przeprowadzanych kontroli mających na celu ochronę interesów konsumentów.

