



***SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
ZA ROK 2008***

Choszczno, marzec 2009 r.

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW.

1. Formalno – prawne usytuowanie Rzecznika w powiecie

Uchwałą nr X/62/99 z dnia 28 grudnia 1999 roku Rada Powiatu w Choszczynie powołała z dniem 1 stycznia 2000r. Powiatowego Rzecznika Konsumentów w mojej osobie. Z rzecznikiem konsumentów stosunek pracy nawiązuje starosta. Rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany staroście. W pozostałym zakresie dotyczącym statusu prawnego rzecznika konsumentów stosuje się przepisy ustawy z dnia 21 listopada 2008r o pracownikach samorządowych. Rzecznik w terminie do 31 marca każdego roku, przedkłada staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo delegaturze Urzędu.

2. Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe)

Urząd rzecznika w strukturze starostwa jest samodzielny. Pracuję jednoosobowo w wymiarze 17 godzin tygodniowo. Posiadam wykształcenie wyższe. Jestem absolwentką Uniwersytetu Szczecińskiego, wydziału humanistycznego. Interesanci gmin: Choszczno, Recz, Pełczyce, Drawno, Bierzwnik i Krzęcin przyjmowani są w pokoju 109 w gmachu Starostwa Powiatowego w Choszczynie codziennie w godzinach pracy urzędu.

Z rzecznikiem interesanci kontaktują się również telefonicznie pod numerem 095 7488962 oraz pocztą elektroniczną dostępną na stronie internetowej starostwa (e-mail: rzecznik@powiatchoszczno.pl).

II. REALIZACJA ZADAŃ WYNIKAJĄCYCH Z USTAWY Z DNIA 16 LUTEGO 2007r. O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

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

W okresie objętym sprawozdaniem zakres zgłaszanych przez konsumentów spraw był bardzo różnorodny. Obok roszczeń dotyczących jakości nabytych towarów i usług (głównie codziennego użytku jak: obuwie, sprzęt AGD, telefony komórkowe, sprzęt komputerowy, meble, pojazdy mechaniczne) tematem konsultacji były sprawy związane z wykonaniem usług głównie remontowo – budowlanych oraz dostawą usług (energia, gaz, woda) oraz usług telekomunikacyjnych (świadczonych przez operatorów telefonii komórkowej i stacjonarnej oraz telewizji cyfrowej). Rzecznik wyjaśniał konsumentom zasady prawa konsumenckiego, zwłaszcza w postępowaniu reklamacyjnym dotyczącym niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową i gwarancją.. Gdy konsument sam wyczerpał swoje możliwości, wówczas rzecznik podejmował działania (wystąpienia pisemne do podmiotów), a gdy to nie przynosiło skutku udzielał pomocy przy sporządzaniu pozwu do sądu konsumenckiego. Gdy chodziło o interes konsumenta rzecznik udzielał także porad sprzedawcom i przedsiębiorcom, by ci umiejętnie i zgodnie z prawem rozstrzygali spór.

Porady pisemne polegały przede wszystkim na pomocy w sporządzeniu zawiadomienia o niezgodności towaru konsumpcyjnego (usługi) z umową oraz o odstąpieniu od umowy. Częstym pytaniem z jakim zgłaszali się konsumenci do rzecznika było; czy istnieje możliwość zwrotu towaru po kilku dniach od dokonania zakupu, w przypadku gdy nie posiada on wad. Konsumenci w takim przypadku byli informowani, że przyjęcie towaru nie posiadającego wad nie jest obowiązkiem sprzedawcy – jest to jedynie jego dobra wola.

Częstym błędem popełnianym przez konsumentów jest podpisywanie umowy bez jej przeczytania. Wielu konsumentów o ograniczonych możliwościach finansowych decyduje się na zawarcie umów, nie zdając sobie sprawy z ich konsekwencji. Trudna

sytuacja kredytowa niektórych mieszkańców powiatu, nie posiadających często zdolności kredytowej w dalszym ciągu rodzi popyt na „łatwe kredyty”.

Wśród zgłaszanych problemów było wiele spraw poza konsumenckich a dotyczących najczęściej relacji spółdzielnia mieszkaniowa – członek spółdzielni, urząd – obywatel. W miarę posiadanych możliwości wynikających z organizacyjnego usytuowania starano się udzielić pomocy w wyjaśnieniu i załatwieniu sprawy.

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

W roku ubiegłym rzecznik interweniował pisemnie do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw interesów konsumentów. Niektóre sprawy były załatwiane pozytywnie po jednej interwencji inne wymagały kilku interwencji rzecznika. W większości przypadków sprawy udało się załatwić pozytywnie dla konsumenta. Rzecznik najczęściej występował do przedsiębiorców w celu uzyskania informacji, ponownego rozpatrzenia reklamacji, propozycji polubownego załatwienia sprawy.

Wystąpienia dotyczyły między innymi:

- naruszenia prawa konsumenta do pełnej, rzetelnej i prawdziwej informacji,
- zwrotu bądź obniżenia ceny zakupionego towaru,
- ponaglenia dotyczącego stosowania się do ustalonego prawnie terminu załatwienia reklamacji,
- wdania karty gwarancyjnej,
- usunięcia zgłoszonych wad (umowa o dzieło),
- wywiązania się sprzedawcy z obowiązku ustosunkowania się do zgłoszonej reklamacji.

Rzecznik interweniował pisemnie do TP S.A., która mimo braku reakcji na zgłoszona reklamację (dotyczy zawyżonego rachunku telefonicznego) kierował sprawę spłaty należności do firmy windykacyjnej. Sporo pism kierowanych było do Telefonii Dialog, Telefonii Novum oraz Tele2.

W przypadku stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych z pokrzywdzeniem konsumentów uporczywego naruszenia powszechnie

obowiązujących przepisów prawa i zasad rzetelności kupieckiej wzywano do zaprzestania tych działań.

Bardzo skuteczne są wystąpienia telefoniczne. Kontakt z przedsiębiorcami jeszcze przed rozpoczęciem procedury reklamacyjnej przyspiesza jej przebieg i rozwiązanie problemu. W sprawach szczególnie skomplikowanych były prowadzone spotkania mediacyjne w biurze rzecznika celem znalezienia kompromisowego załatwienia sprawy. Rzecznik w ubiegłym roku kilkakrotnie konsultował się z Inspekcją Handlową w Szczecinie w sprawach dotyczących jakości towarów i usług.

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

Rzecznik w roku 2008 nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów. Uprawnienia procesowe wykorzystywane są wówczas, gdy zawodzą próby polubownego sporu, a konsument nie jest w stanie sam prowadzić sprawy sądowej. Rzecznik od początku działalności realizuje założenie, że instytucja ta nie ma wyręczać konsumentów w dochodzeniu należnych im praw, a jedynie pomagać i ułatwiać dochodzenia roszczeń. Dlatego w zdecydowanej większości spraw, w których nie można uzyskać ugodowego rozwiązania problemu, konsumentom udzielana jest wszechstronna pomoc w samodzielnym prowadzeniu spraw przed sądem.

Jednocześnie Powiatowy Rzecznik Konsumentów pomagał w wypełnianiu pozwów o rozpoznanie przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim w Szczecinie. Przedmiotowe pozwy dotyczyły w głównym zakresie umów sprzedaży.

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

W roku 2008 wzorem lat ubiegłych rzecznik podejmował wspólne działania z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Inspekcją Handlową. Współpraca ta polegała na koordynacji wykonywanych zadań, wymianie doświadczeń, wzajemnej sygnalizacji problemów dotyczących naruszenia praw konsumentów oraz przekazywania informacji o podejmowanych działaniach. Rzecznik współpracował z Arbitrem Bankowym oraz Rzecznikiem Ubezpieczonych. Systematyczną współpracę utrzymywano również z pozarządowymi organizacjami konsumentckimi Federacją Konsumentów oraz Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich. Uczestniczyłam w organizowanych szkoleniach.

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

W ramach edukacji konsumentckiej udostępniane są na bieżąco materiały informacyjne dotyczące praw konsumentów w skutecznym reklamowaniu towarów konsumpcyjnych. Przekazano bezpłatnie podręczniki przedszkolom, szkołom podstawowym, gimnazjom, szkołom ponad gimnazjalnym, które miały być pomocą w przeprowadzeniu lekcji konsumentckich dla uczniów. Publikacje te zostały opracowane w ramach kampanii edukacyjnej „Moje Konsumentckie ABC” realizowanej przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Podręczniki te mają w przyszłości ułatwić uczniom świadome podejmowanie decyzji związanych z zakupem oraz umożliwić im bezpieczne poruszanie się w otaczającej rzeczywistości marek i reklam. Rzecznik uczestniczył w szkoleniu zorganizowanym przez Starostwo Powiatowe w Choszcznie, w czasie którego przybliżył pracownikom starostwa problemy konsumentckie powiatu choszczeńskiego oraz zapoznał z obowiązującymi w tym zakresie przepisami chroniącymi konsumentów. Udzieliłam wywiadu do „Gazety Lubuskiej”.

6. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony konsumentów.

Rzecznik nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego.

III. OPIS PODEJMOWANYCH DZIAŁAŃ DOTYCZĄCYCH ODREBNYCH PRZEPISÓW.

1. Ustawa o nieuczciwych praktykach rynkowych

Prowadzone było postępowanie wyjaśniające przez Prezesa UOKiK Delegatura w Gdańsku, czy przy świadczeniu usług turystycznych przez konsumenta z terenu powiatu choszczeńskiego nie doszło do naruszenia przepisów ustaw chroniących interesy konsumentów, w tym ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Ustalenia Prezesa nie znalazły podstaw do postawienia konsumentowi zarzutu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

2. Ustawa o kredycie konsumenckim

Konsumenci podpisując umowy o kredyt konsumencki, bardzo często jej nie czytają, ufają przedstawicielowi, który w imieniu banku zawiera z konsumentem te umowy, czy to sprzedawca, czy też pośrednik banku. Niekiedy bywa tak, iż kredytobiorca podpisuje umowę, kopii której nie otrzymuje, a jedynie blankiety spłat rat kredytu.

Niepokojące jest również to, że banki udzielają kredytów konsumentom o niewielkim dochodzie. Często zainteresowana osoba posiada kilka kredytów w różnych bankach, których nie jest w stanie spłacić.

3. Umowy zawierane na odległość oraz umowy poza lokalem przedsiębiorcy (ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny)

Częstym problemem związanym z umowami zawieranymi na odległość lub poza lokalem przedsiębiorcy są zakupy różnych towarów podczas prezentacji praktycznego zastosowania rzeczy (garnki, filtry do wody, pościel zdrowotna, fotele do masażu), gdzie nie ma czasu na racjonalny wybór, a decyzja podejmowana pod wpływem przekonania przez akwizytora nie zawsze jest dla nich korzystna. Często informacje są niepełne, lub przekazane w taki sposób aby starsza osoba uczestnicząca w pokazie, czy prezentacji nie wiele z niej zrozumiała. Co w konsekwencji niesie za sobą bardzo niebezpieczne skutki.

4. Niedozwolone postanowienia umowne

Konsument przed zawarciem umowy poza lokalem przedsiębiorstwa nie zostaje poinformowany o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni.

Przedsiębiorcy przed zawarciem umowy poza lokalem przedsiębiorstwa nie okazują dokumentu potwierdzającego prowadzenie działalności gospodarczej.

Stosowane są praktyki zawierające niedopuszczalne zastrzeżenie, iż konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy.

Umowa nie może nakładać na konsumenta obowiązku zapłaty ceny lub wynagrodzenia przed otrzymaniem świadczenia, a takie praktyki są często stosowane.

Konsumenci nie zwracają uwagi na słowo użyte w zapisach umownych: zadatek, bądź zaliczka- adekwatnie do funkcji jaką ma pełnić.

Zmiana warunków umowy powinna mieć formę pisemną, może to być sporządzone w postaci aneksu do umowy. Umowy proponowane przez przedsiębiorców nie zawsze są równoważne dla obu stron. Często konsument jest tą słabszą stroną.

5. Ustawa o ogólnym bezpieczeństwie produktów

W roku 2008 nie odnotowano skarg związanych z ustawą o ogólnym bezpieczeństwie produktów.

3. Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego

Niedostateczna wiedza na temat praw jakie przysługują konsumentom prowadzi do tego, że niejednokrotnie wpadają oni w pułapki, z których nie zawsze jest skuteczne wyjście. Do nieprawidłowości, które są najczęściej spotykane, a konsumenci nie mając odpowiedniej wiedzy nie są w stanie obronić się przed nimi należą:

- informacje wprowadzające w błąd np. „Towar przeceniony nie podlega reklamacji”, „Reklamacje uwzględnia się tylko w dniu zakupu”, „Udziela się 3 miesięcznej gwarancji”.
- Odsyłanie konsumenta przez sprzedawcę do serwisu, w przypadku ujawnienia się wady, kiedy konsument nie chce korzystać z warunków gwarancji.
- Narzucanie konsumentowi przez sprzedawcę sposobu rozpatrzenia reklamacji.

4. Ustawa w języku polskim.

Nie odnotowano skarg dotyczących tej ustawy.

IV. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW.

Działania rzecznika mają z założenia pozytywny oddźwięk, bowiem charakter udzielanej pomocy oraz jej skuteczność przyczyniają się do tworzenia dobrego wizerunku samorządu powiatowego.

Instytucja rzecznika sprawdziła się w praktyce. Wzrastająca liczba świadomych konsumentów świadczy o ciągle rosnącym zapotrzebowaniu na bezpłatne poradnictwo konsumenckie i inne działania podejmowane przez rzecznika.

Skuteczne interwencje i mediacje mają bezpośredni wpływ na przedsiębiorców- zapoznają przedsiębiorców z ich obowiązkami oraz uświadamiają konieczność przestrzegania obowiązującego prawa.

Aby polepszyć standardy ochrony konsumentów należałoby zlikwidować przepis, który warunkuje zgodę przedsiębiorcy na rozpatrzenie sprawy przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki przy Inspekcji Handlowej. Większość przedsiębiorców nie wyraża zgody i konsumentowi pozostaje wówczas kierowanie pozwu do sądu powszechnego. Zlikwidowanie tego warunku mogłoby znacznie ułatwić konsumentowi dochodzenie swoich roszczeń

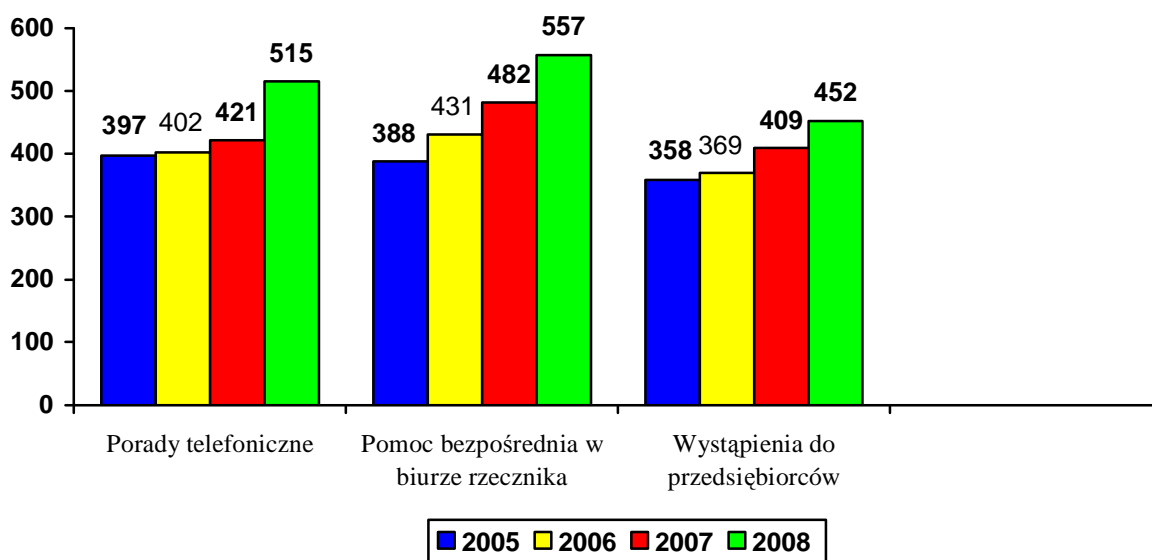
V. PODSUMOWANIE PRZESŁANYCH SPRAWOZDAŃ.

Rzecznik stosuje następujące formy załatwiania skarg:

§ Porady telefoniczne **515**

§ Pomoc bezpośrednia w biurze rzecznika (wyjaśnienia, interpretacja przepisów) **557**

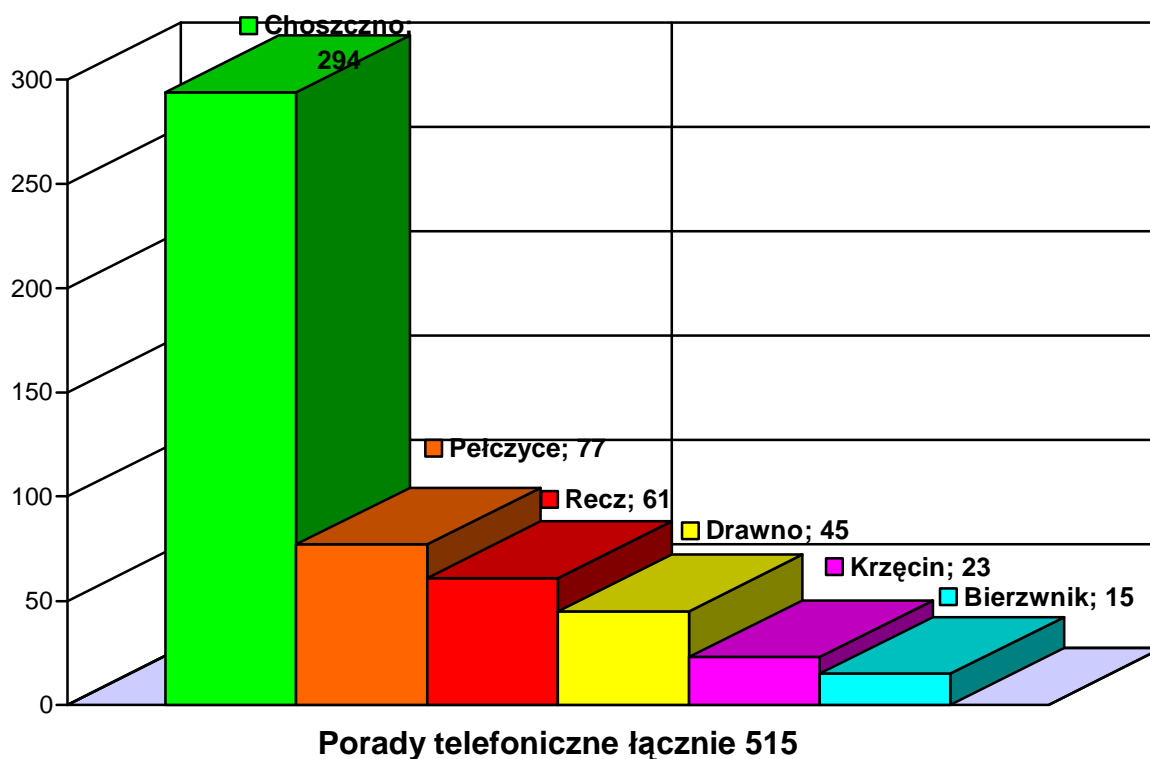
§ Wystąpienia do przedsiębiorców (wezwania, prośba o informacje, mediacje, inne) **452**



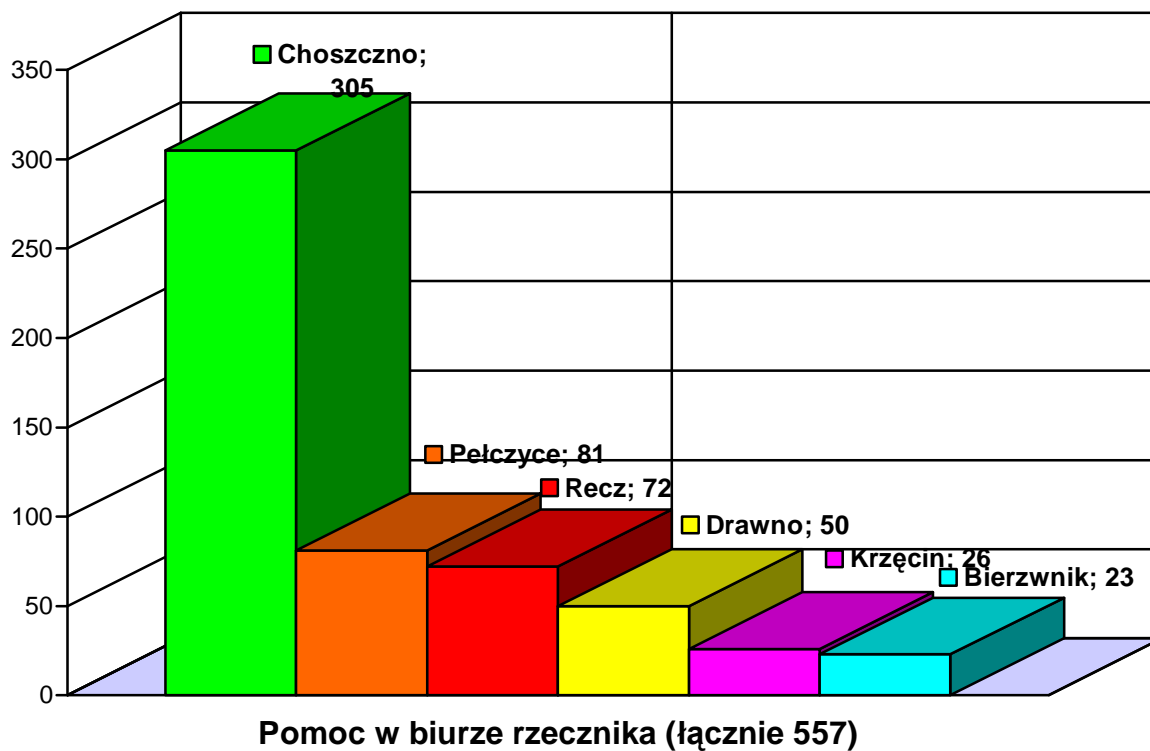
Wykres nr 1: Charakter i liczba udzielanych porad przez rzecznika.

Tabela nr 1: Pomoc rzecznika udzielana konsumentom w poszczególnych gminach powiatu.

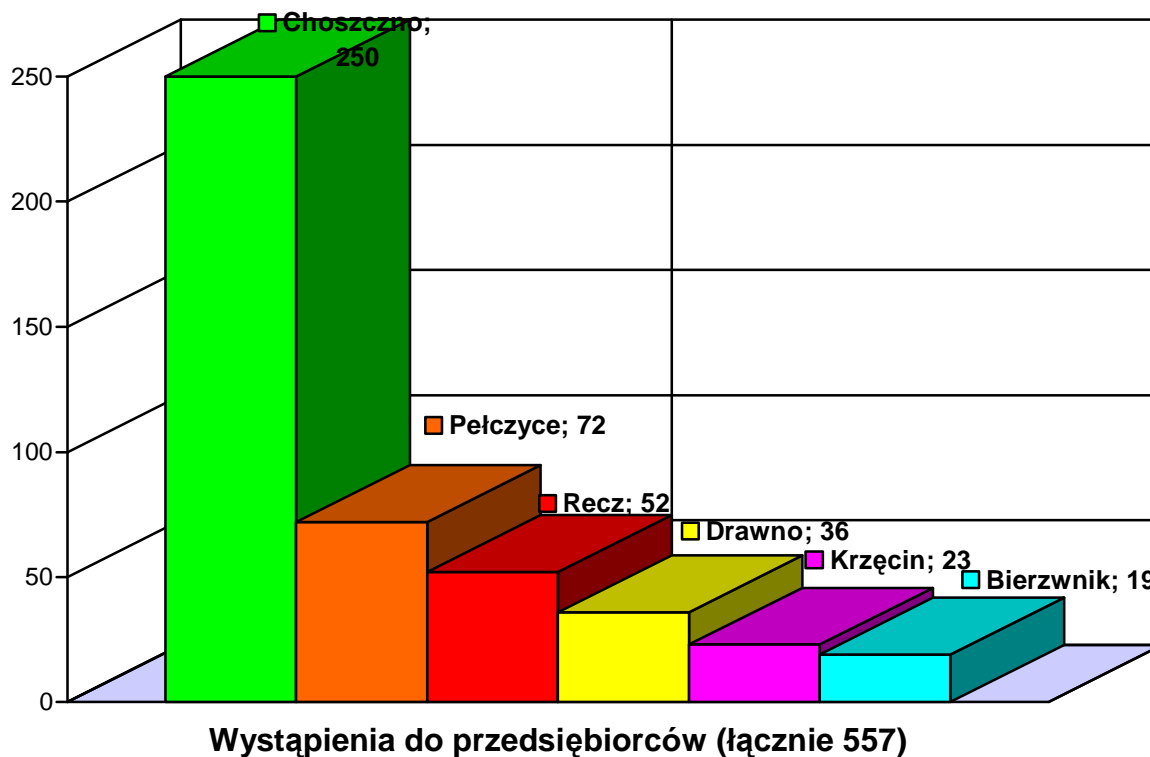
Gmina:	Porady telefoniczne (łącznie 515)	Pomoc bezpośrednia w biurze rzecznika (łącznie 557)	Wystąpienia do przedsiębiorców (łącznie 452)
CHOSZCZNO	294	305	250
PEŁCZYCE	77	81	72
RECZ	61	72	52
DRAWNO	45	50	36
KRZĘCIN	23	26	23
BIERZWNIAK	15	23	19



Wykres nr 2: Ilość porad telefonicznych z poszczególnych gmin powiatu.



Wykres nr 3: Ilość porad udzielonych konsumentom bezpośrednio w biurze rzecznika w poszczególnych gminach powiatu.



Wykres nr 4: Ilość wystąpień rzecznika do przedsiębiorców z poszczególnych gmin powiatu.

VI. TABELE.

Tabela nr 1a: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.				
Przedmiot sprawy	telefoniczne	osobiste	pisemne	Ogółem
I. Usługi, w tym:	277	324	266	855
bankowe (inne niż kredyt konsumencki)	39	41	37	117
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)	-	-	-	-
kredyt konsumencki	13	19	15	47
ubezpieczeniowe	8	13	10	28
systemy argentyńskie	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, internet) operatorzy stacjonarni i komórkowi	32	59	41	132
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)	9	18	16	43
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	61	47	39	147
wywóz śmieci i kanalizacji	4	4	2	10
informatyczne	9	13	10	23
motoryzacyjne (serwis)	3	3	3	9
turystyczne i hotelarskie	1	1	1	3
timeshare	-	-	-	-
pralnicze	1	1	1	3
remontowo-budowlane	57	63	53	173
pocztowe	4	4	4	12
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	-	-	-
komunikacyjne	9	3	3	15
transportowe	-	-	-	-
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
windykacyjne	27	35	31	93
inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	238	233	186	689
wyposażenie wnętrz	48	31	27	106
sprzęt RTV i AGD	40	39	39	118
sprzęt komputerowy	19	11	11	41
odzież	17	8	7	32
obuwie	52	61	35	180
samochody i akcesoria	7	9	5	21
nieruchomości	1	1	1	3
materiały budowlane	15	27	24	66
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	1	1	1	3
art. spożywcze	9	10	9	28
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	29	35	27	91
Inne	-	-	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	39	45	37	121

Tabela nr 2a: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów				
Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	260	226	28	12
bankowe (inne niż kredyt konsumencki)	37	33	2	2
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)	-	-	-	-
kredyt konsumencki	15	10	3	2
ubezpieczeniowe	10	7	3	-
systemy argentyńskie	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, internet) operatorzy stacjonarni i komórkowi	41	35	4	2
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)	16	16	-	-
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	39	35	4	-
wywóz śmieci i kanalizacji	2	2	-	-
informatyczne	10	9	1	-
motoryzacyjne (serwis)	3	3	-	-
turystyczne i hotelarskie	1	1	-	-
timeshare	-	-	-	-
pralnicze	1	1	-	-
remontowo-budowlane	53	48	5	-
pocztowe	4	3	-	1
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	-	-	-
komunikacyjne	3	3	-	-
transportowe	-	-	-	-
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
inne	235	206	22	7
II. Umowy sprzedaży, w tym:	186	147	33	6
wyposażenie wnętrz	27	25	2	-
sprzęt RTV i AGD	39	30	7	2
sprzęt komputerowy	11	8	3	-
odzież	7	7	-	-
obuwie	35	25	10	-
samochody i akcesoria	5	5	-	-
nieruchomości	1	1	-	-
materiały budowlane	24	16	4	4
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	1	1	-	-
art. spożywcze	9	9	-	-
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	27	20	-	-
Inne	-	-	7	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	37	30	5	2

Tabela nr 3a: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz pozwy przygotowywane dla konsumentów

Przedmiot sporu	Ogółem ilość wystąpień	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Inne
		Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie		
Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-	-
Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-	-
Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	-	-	-	-	-
Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	6	6	-	-	-
Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	4	3	-	1	-
Inne	-	-	-	-	-
RAZEM	10	9	19	1	0
Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	5	5	-	-	-
Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-	-

Sporządziła:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

TERESA CZAPIEWSKA