

Załącznik nr 1  
do uchwały Nr XI/90/2008  
Rady Powiatu w Choszczynie  
z dnia 14 lutego 2008 r.



***SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
ZA ROK 2007***

*Choszczno, styczeń 2008 r.*

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

## **1. Podstawa prawna**

Zgodnie z art. 43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z dnia 21 marca 2007r., Nr 50 poz.331) rzecznik konsumentów w terminie do 31 marca każdego roku przedkłada radzie do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

## **2. Dokumenty związane**

- uchwała Nr X/62/99 Rady Powiatu w Choszcznie z dnia 28 grudnia 1999r. w sprawie powołania Powiatowego Rzecznika Konsumentów.
- regulamin organizacyjny Starostwa Powiatowego w Choszcznie
- schemat organizacyjny Starostwa Powiatowego w Choszcznie

## **3. Dane podstawowe o Powiatowym Rzeczniku Konsumentów**

Funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Choszcznie pełnię od 28 grudnia 1999r.

Interesanci gmin: Choszczno, Recz, Pełczyce, Drawno, Bierzwnik i Krzęcin przyjmowani są w pokoju 109 w gmachu Starostwa Powiatowego w Choszcznie codziennie w wymiarze 17 godzin tygodniowo, w godzinach pracy urzędu.

Z rzecznikiem interesanci kontaktują się również telefonicznie pod numerem 0957488962 oraz pocztą elektroniczną dostępną na stronie internetowej starostwa (e-mail: [rzecznik@powiatchoszczno.pl](mailto:rzecznik@powiatchoszczno.pl)).

#### **4. Rodzaj działalności i usytuowanie w strukturze organizacyjnej Starostwa Powiatowego**

Ochrona praw konsumentów, zgodnie z art. 4 ust.1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym ( Dz. U. z 2001r. Nr 141, poz.1592 z późn. zm.) należy do zadań własnych powiatu. Zadania te wykonuje powiatowy rzecznik konsumentów. Rzecznik powoływany i odwoływany jest przez radę powiatu.

Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o Ochronie Konkurencji i Konsumentów ( Dz. U. z 21 marca 2007r. Nr 50, poz.331 ) do zadań rzecznika konsumentów w szczególności należy:

- Ü zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów
- Ü prawo wytaczania powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowania za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronie interesów konsumentów;
- Ü prawo składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- Ü prawo występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- Ü obowiązek współdziałania z właściwą terytorialnie delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- Ü występowanie do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z wnioskami o wszczęcie postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

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

### **1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego**

W roku 2007 rzecznik udzielił pisemnie, telefonicznie, osobiście oraz drogą elektroniczną łącznie **482** porady. 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 sporządzaniu zawiadomienia o niezgodności towaru konsumpcyjnego (usługi) z umową oraz o odstąpieniu od umowy. Częstym pytaniem z jakim zgłaszali się konsumenci do rzecznika konsumenci 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. Wiele skarg wiązało się ze złym funkcjonowaniem błękitnej linii.

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.

Najbardziej skuteczne jak dotąd 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.

**Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.**

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	telefoniczna	osobista	pisemna	
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>232</b>	<b>228</b>	<b>181</b>	<b>641</b>
bankowe	36	39	28	103
ubezpieczeniowe	6	11	6	23
systemy argentyńskie	2	4	1	7
inne finansowe	10	18	18	46
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	35	28	14	77
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	57	39	34	130
informatyczne	4	6	8	18
motoryzacyjne (serwis)	1	4	3	8
turystyczne i hotelarskie	-	-	-	0
pralnicze	1	4	3	8
remontowo - budowlane	55	61	49	165
pocztowe	6	5	1	12
medyczne	-	-	-	0
dentystyczne	-	-	-	0
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	5	3	2	10
komunikacyjne	11	4	11	26
transportowe		-	-	0
kamieniarskie	3	2	3	8
fotograficzne	-	-	-	0

krawieckie	-	-	-	0
lokalowe	-	-	-	0
Inne	-	-	-	0
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>189</b>	<b>254</b>	<b>228</b>	<b>671</b>
wyposażenie wnętrz	38	26	25	89
sprzęt RTV i AGD	35	29	39	103
sprzęt komputerowy	8	8	12	28
odzież	12	27	17	56
obuwie	41	68	52	161
samochody i akcesoria	2	3	4	9
nieruchomości	-	-	-	0
materiały budowlane	13	35	28	76
kosmetyki	5	6	7	18
sprzęt sportowy	3	5	5	13
sprzęt rehabilitacyjny	2	5	6	13
art. spożywcze	7	17	9	33
biżuteria	-	-	-	0
zabawki	3	8	9	20
zwierzęta	-	-	-	0
płyty CD, DVD	-	-	-	0
telefony komórkowe	20	17	15	52
Inne	-	-	-	0
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>41</b>

**Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw interesów konsumentów:**

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
<b>I. Usługi ogółem, w tym:</b>	<b>181</b>	<b>173</b>	<b>6</b>	<b>2</b>
bankowe	28	26	1	1
ubezpieczeniowe	6	5	1	-
systemy argentyńskie	1	1	-	-
inne finansowe	18	17	1	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	14	14	-	-
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	34	33	1	-
informatyczne	8	8	-	-

motoryzacyjne (serwis)	3	3	-	-
turystyczne i hotelarskie	-	-	-	-
pralnicze	3	3	-	-
remontowo - budowlane	49	47	2	-
pocztowe	1	1	-	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, komunikacyjne)	2	2	-	-
transportowe	11	10	-	1
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	3	3	-	-
krawieckie	-	-	-	-
lokalowe	-	-	-	-
<b>II. Umowy sprzedaży, w</b>	<b>228</b>	<b>217</b>	<b>8</b>	<b>3</b>
wyposażenie wnętrz	25	24	1	-
sprzęt RTV i AGD	39	37	1	1
sprzęt komputerowy	12	11	1	-
odzież	17	15	1	1
obuwie	52	50	2	-
samochody i akcesoria	4	4	-	-
nieruchomości	-	-	-	-
materiały budowlane	28	27	1	-
kosmetyki	7	7	-	-
sprzęt sportowy	5	5	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	6	6	-	-
art. spożywcze	9	8	-	1
bizuteria	-	-	-	-
zabawki	9	9	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	15	14	1	-
Inne	-	-	-	-



**Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów – struktura powództw:**

Ip.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-			
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-			
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	4	-	-	4
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	5	-	-	5
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	8	-	-	8
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-
7.	Inne	-	-	-	-
	<b>RAZEM</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>

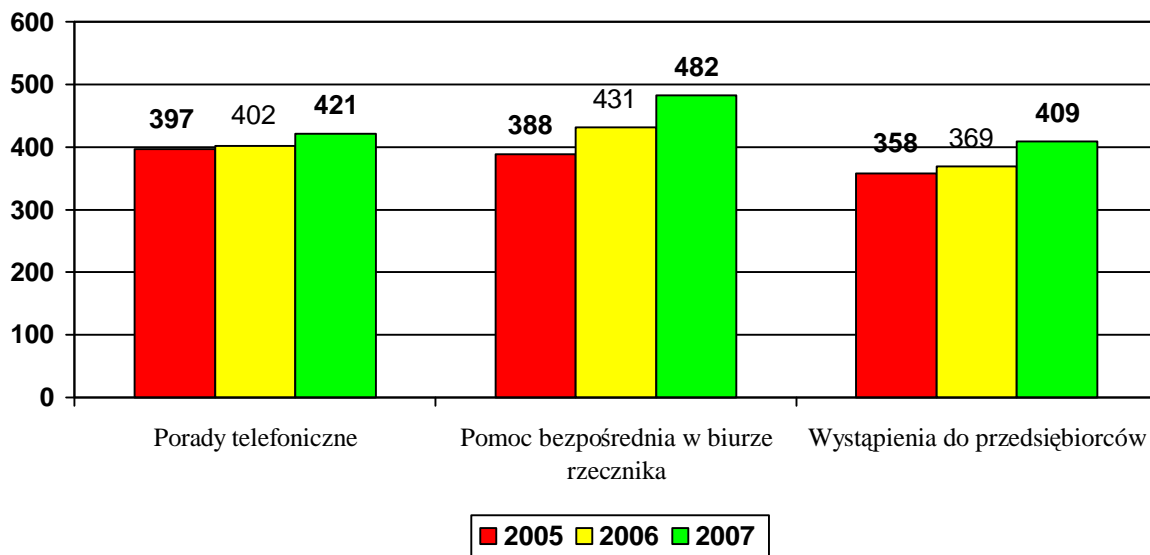
### 3. Charakter udzielanej pomocy prawnej.

Rzecznik stosuje następujące formy załatwiania skarg:

§ Porady telefoniczne **421**

§ Pomoc bezpośrednia w biurze rzecznika (wyjaśnienia, interpretacja przepisów) **482**

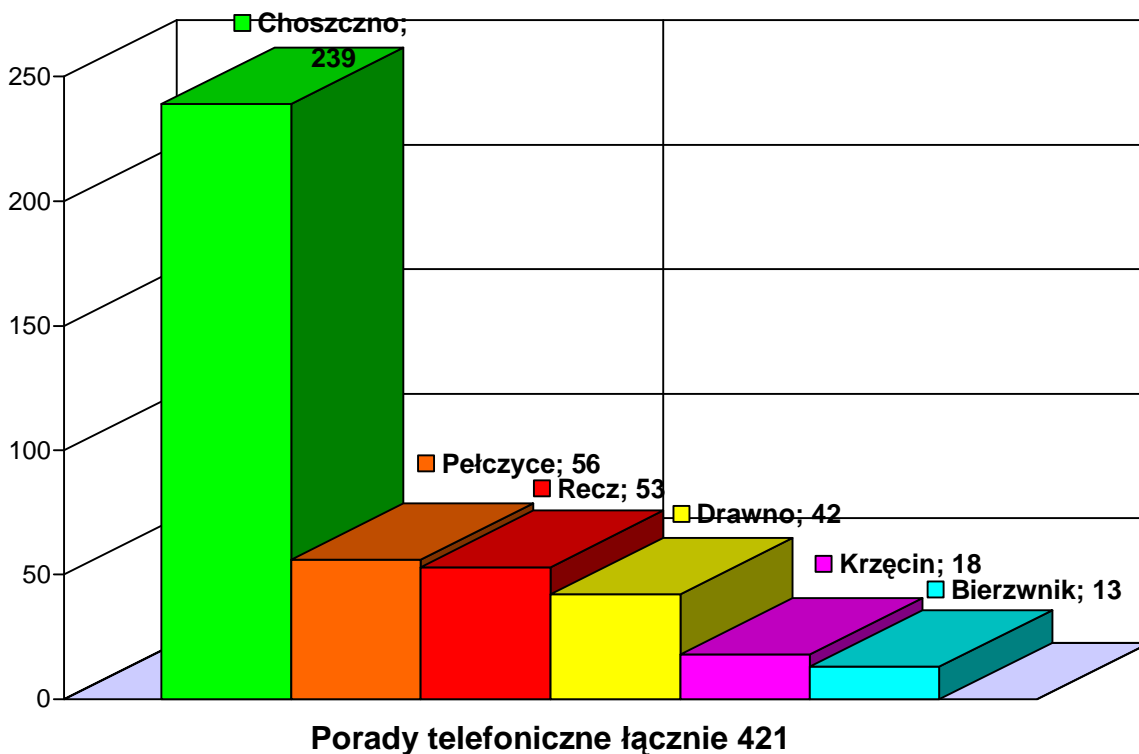
§ Wystąpienia do przedsiębiorców (wezwania, prośba o informacje, mediacje, inne) **409**



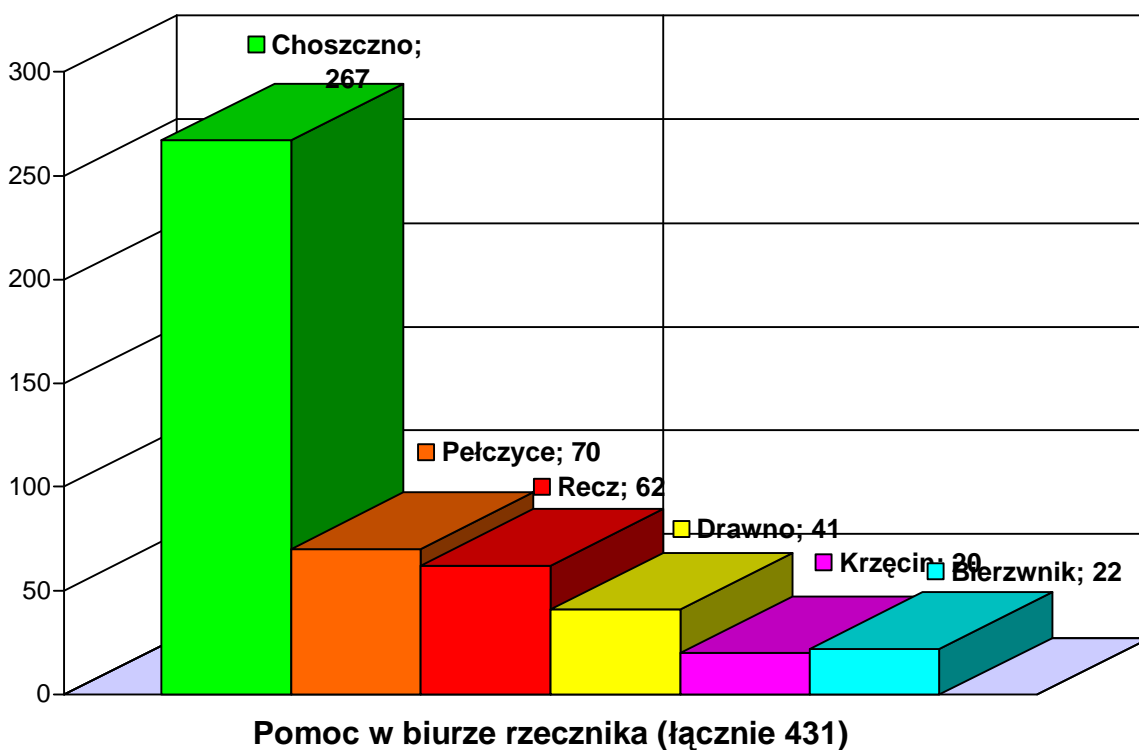
Wykres nr 1: Charakter i liczba udzielanych porad przez rzecznika.

Tabela nr 4: Pomoc rzecznika udzielana konsumentom w poszczególnych gminach powiatu.

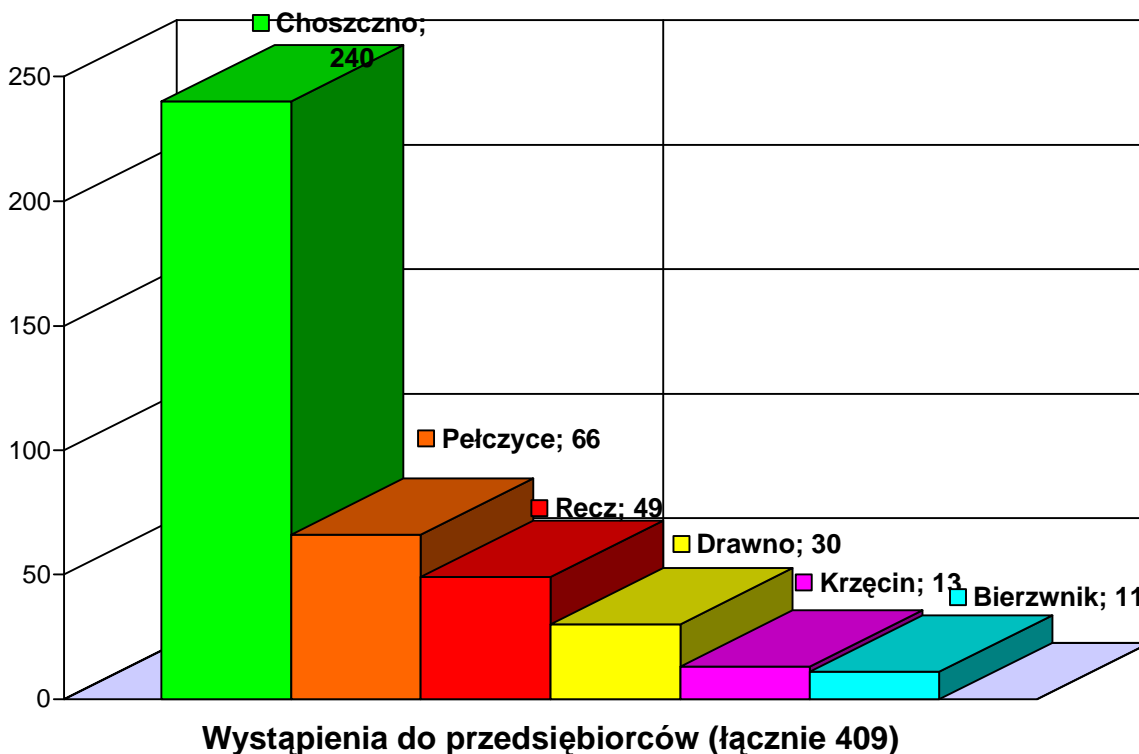
Gmina:	Porady telefoniczne (łącznie <b>421</b> )	Pomoc bezpośrednia w biurze rzecznika (łącznie <b>482</b> )	Wystąpienia do przedsiębiorców (łącznie <b>409</b> )
<b>CHOSZCZNO</b>	<b>239</b>	<b>267</b>	<b>240</b>
<b>PELCZYCE</b>	<b>56</b>	<b>70</b>	<b>66</b>
<b>RECZ</b>	<b>53</b>	<b>62</b>	<b>49</b>
<b>DRAWNO</b>	<b>42</b>	<b>41</b>	<b>30</b>
<b>KRZĘCIN</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>13</b>
<b>BIERZWNIK</b>	<b>13</b>	<b>22</b>	<b>11</b>



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.**

#### **4. Ogólna charakterystyka problemów, z jakimi zgłaszali się konsumenci**

Kierowane do rzecznika w roku 2007 zgłoszenia i zapytania dotyczyły szerokiej tematyki z zakresu prawa konsumenckiego. Począwszy od spraw związanych z reklamacją towarów po problemy związane z firmami działającymi poza lokalem przedsiębiorstwa, czy z przedsiębiorcami świadczącymi usługi telekomunikacyjne, motoryzacyjne oraz remontowo-budowlane. Duża ilość konsumentów korzysta z porad udzielanych telefonicznie i osobiście w biurze rzecznika. Interwencje telefoniczne i osobiste dotyczyły głównie spraw związanych z trybem składania reklamacji, pytań dotyczących przysługujących w takich wypadkach uprawnień, bądź uzyskania informacji o obowiązujących w tym zakresie przepisach. Ponadto konsumenci zwracali się z zapytaniem poruszając kwestie związane z umowami kredytowymi, usługami remontowymi oraz umowami zawieranymi na odległość (zakup towarów przez Internet) i poza lokalem przedsiębiorstwa.

Z zakresu umów kupna – sprzedaży zgłoszenia dotyczyły reklamacji obuwia, sprzętu AGD i RTV, sprzętu komputerowego, wyposażenia wnętrz, telefonów komórkowych itp. W kategorii tych spraw znalazły się problemy dotyczące dochodzenia roszczeń z tytułu odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową.

W tych sprawach rzecznik podejmował działania mediacyjne, których celem było polubowne załatwienie sporu pomiędzy sprzedawcą a konsumentem. Jednocześnie rzecznik w celu polubownego zakończenia sporu przedkładał propozycję dokonania zapisu na Stały Polubowny Sąd Konsumencki.

Najwięcej spraw z zakresu reklamacji usług, które wpłynęły do rzecznika w bieżącym roku dotyczyła usług remontowo-budowlanych oraz telekomunikacyjnych. W niniejszych sprawach przedsiębiorcy wykonujący umowę - zlecenie zazwyczaj uchylali się od odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi.

## **5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.**

Rzecznik w roku 2007 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 pozwы dotyczyły w głównym zakresie umów sprzedaży.

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

W roku 2007 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.

## **7. 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.

### **III. PODSUMOWANIE**

W 2007r. kontynuowane były przyjęte przed laty formy oraz metody udzielania pomocy konsumentom. Zakres i formy tej pomocy były zróżnicowane, dostosowane do charakteru i okoliczności konkretnej sprawy.

Zapewnienie konsumentom dochodzenia ich roszczeń było realizowane poprzez podejmowanie interwencji na rzecz konsumentów i prowadzenie mediacji z przedsiębiorcami.

Sprostanie wszystkim ustawowym obowiązkom oraz zapewnienie sprawnego i skutecznego udzielania pomocy konsumentom nie jest jednak łatwe, niemniej jednak rok 2007 w ocenie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Choszcznie należy ocenić jako udany. Ocena ta znajduje potwierdzenie nie tylko w zwiększonej liczbie udzielanych porad i podjętych interwencji, ale także w opiniach zgłaszanych przez samych konsumentów.

W roku 2007 dobrze układała się współpraca rzecznika z Panem Przewodniczącym Rady Powiatu Stanisławem Dychą, Starostą Choszczeńskim Panem Romanem Lubinieckim oraz całą Radą Powiatu.

Sporządziła:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów  
TERESA CZAPIEWSKA