

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁANOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W GOSTYNIU W 2013 R.

WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Wielkopolskie
2. Miasto /Powiat	Gostyń/Powiat Gostyński
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Eliza Nowak
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	Nie
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	3/4 etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	5 dni w tygodniu po 6 godzin
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	Nie
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	Nie
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	-

REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

W zakresie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej udzieliłam ogólnie 368 porad. Podobnie jak w latach ubiegłych, polegały one na udzielaniu konsumentom zróżnicowanych informacji o przysługujących im prawach lub sposobach postępowania w danej sprawie, wyjaśnianiu aktualnego

stanu prawnego, pomocy w sporządzaniu pism. Ta forma pomocy odbywała się telefonicznie, pocztą elektroniczną bądź bezpośrednio konsumentom zgłaszającym się osobiście do urzędu.

Problematyka poruszanych przez konsumentów spraw była bardzo szeroka i dotyczyła głównie:

- umów z Operatorami telekomunikacyjnymi,
- umów sprzedaży, w tym: reklamacji zakupionych towarów konsumpcyjnych, np. obuwia, sprzętu RTV, AGD, telefonów komórkowych, materiałów budowlanych, odzieży, pojazdów, zabawek, itd.,
- niewykonania lub nienależytego wykonania usług, w tym: remontowo – budowlanych, ubezpieczeń, motoryzacyjnych, pocztowych, pralniczych itd.,
- umów poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, w tym możliwości oraz zasady odstępowania od tych umów,
- windykcji roszczeń.

Występowały również pytania dotyczące:

- ogólnych zasad składania reklamacji,
- obowiązków sprzedawcy i uprawnień konsumenta,
- zwrotu pełnowartościowego towaru,
- możliwości uzyskania zwrotu pieniędzy w momencie składania reklamacji,
- terminu rozpatrzenia i załatwienia reklamacji,
- odsyłania konsumenta przez sprzedawcę do producenta,
- odmowy przyjmowania reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową po upływie 6 miesięcy użytkowania towaru.

Od kilku lat stale rośnie liczba porad dotyczących zakupów na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa.

Z roku na rok daje się zauważyć większą świadomość konsumentów w zakresie przysługujących im praw.

W zakresie występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów podjęłam 118 postępowań. Także w tym zakresie struktura spraw była rozległa, a dotyczyła najczęściej:

- umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
- reklamacji towarów z tytułu niezgodności towaru z umową,
- reklamacji z tytułu gwarancji,

- niewykonania lub nienależytego wykonania usług, np. w zakresie usług remontowo – budowlanych, ubezpieczeń, finansowych,
- umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

W zakresie wytaczania powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowania, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w okresie sprawozdawczym wytoczyłam na rzecz konsumentów 4 powództwa. W trzech sprawach sąd wydał orzeczenie zgodne z żądaniem rzecznika. Natomiast jedna sprawa jest w toku postępowania sądowego.

Wybór takiej drogi dochodzenia praw poprzedzony był wielokrotnymi wystąpieniami do sprzedawcy ze wskazaniem obowiązujących przepisów w danej sprawie, a przedsiębiorcy odmówili zadośćuczynienia żądaniom konsumentów.

Jednak najbardziej skuteczną metodą załatwiania spraw jest mediacja pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą, w celu wypracowania wspólnego stanowiska i ugodowego zakończenia sporu.

W 2013 r. zakończyło się postępowanie sądowe wytoczone przez rzecznika w 2012 roku. Sąd uznał argumentację rzecznika za zasadną i wydał orzeczenie korzystne dla konsumenta.

Poza bezpośrednim uczestnictwem w postępowaniach sądowych udzielałam konsumentom pomocy w sporządzaniu pism procesowych, sprzeciwu od nakazu zapłaty, odpowiedzi na pozew oraz przedstawiałam sądowi istotny pogląd dla sprawy.

W zakresie edukacji konsumenckiej przeprowadziłam zajęcia dla uczniów wszystkich szkół podnagimnazjalnych w Powiecie Gostyńskim.

Przystąpiłam do zorganizowania na szczeblu powiatowym IX Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej, której celem było propagowanie, wśród młodzieży, wiedzy z zakresu praw konsumentów. Dla uczestników konkursu zostały przygotowane materiały szkoleniowe. Ponadto w każdej szkole odbyła się dla uczestników konkursu pogadanka połączona z prezentacją, mająca na celu umożliwienie uczniom opanowanie wiedzy z zakresu prawa konsumenckiego.

Z uwagi na fakt, iż często osoby starsze są w dużym stopniu narażone na nieuczciwe praktyki rynkowe zorganizowałam spotkania ze słuchaczami Uniwersytetów III Wieku w Gostyniu i Krobi oraz Klubem Seniora w Krobi.

Zawsze staram się dokładnie analizować sprawę zgłoszoną przez konsumenta, udzielać wyczerpujących informacji, udostępnić przepisy i broszury edukacyjne, co jest również działaniem na rzecz edukacji konsumenckiej.

W zakresie współdziałania z innymi organami powołanymi do ochrony praw konsumentów, współpracuję z:

- Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- Inspekcją Handlową,
- Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich,
- Federacją Konsumentów,
- Rzecznikiem Ubezpieczonych.

Współpraca ta polega przede wszystkim na wymianie doświadczeń, korzystaniu z materiałów informacyjnych, biuletynów z przeglądem orzecznictwa, opiniami, stanowiskami i interpretacjami, ulotek, które udostępniane są nieodpłatnie konsumentom.

Z kolei współpraca z Inspekcją Handlową polega na korzystaniu z informacji o rzeczoznawcach, którzy na terenie Województwa Wielkopolskiego sporządzają na zlecenie ekspertyzy.

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów

Eliza Nowak