



**Sprawozdanie z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gostyniu
za 2009 rok**

I. Zadania rzecznika konsumentów

Zadania rzecznika konsumentów określa ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, a należą do nich:

- 1) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 2) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- 3) wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- 4) prowadzenie edukacji konsumenckiej,
- 5) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.

II. Realizacja zadań rzecznika konsumentów

Przepisy prawa wskazują na szereg zadań, jakie ma do wykonania rzecznik konsumentów. Oceniając swą działalność w 2009 r. należy stwierdzić, że owa działalność zasadniczo wymuszona była potrzebami samych konsumentów.

W roku sprawozdawczym:

- a) w zakresie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej** udzieliłam ogólnie **197** 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.



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

- umów sprzedaży, w tym: reklamacji zakupionych towarów konsumpcyjnych, np. obuwia, sprzętu RTV, AGD, komputerów, telefonów komórkowych, materiałów budowlanych, odzieży, wyposażenia wnętrz, itd.,
- niewykonania lub nienależytego wykonania usług, w tym: remontowo – budowlanych, ubezpieczeń, telekomunikacyjnych, pralniczych, motoryzacyjnych itd.,
- umów poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, w tym możliwości oraz zasady odstępowania od tych umów.

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.

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

b) w zakresie występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów podjęłam **98** postępowań. Także w tym zakresie struktura spraw była rozległa, a dotyczyła najczęściej:

- reklamacji towarów z tytułu niezgodności towaru z umową,
- reklamacji z tytułu gwarancji,
- niewykonania lub nienależytego wykonania usług, np. w zakresie usług remontowo – budowlanych, telekomunikacyjnych, ubezpieczeń, finansowych,
- umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.



Starostwo Powiatowe w Gostyniu

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Struktura spraw według miejsca zamieszkania konsumenta

Lp.	Mieszkańcy gminy	Ilość spraw	Ilość spraw w %
1	Gostyń	69	70,40
2	Piaski	7	7,14
3	Borek Wielkopolski	5	5,10
4	Pogorzela	4	4,08
5	Krobia	7	7,14
6	Poniec	3	3,06
7.	Pępowo	3	3,06

Struktura sposobu rozpatrzenia spraw przedstawia się następująco:

1. zakończone polubownie - **78**
2. przygotowane pisma procesowe dla konsumentów bez udziału rzecznika w postępowaniu sądowym – **5**
3. postępowania sądowe wszczęte przez rzecznika na rzecz konsumentów – **1**
4. sprawy w toku - **1**
5. zaniechane postępowania z uwagi na brak zgody konsumenta na wszczęcie postępowania sądowego - **1**
6. zaniechane postępowania z uwagi na brak racji po stronie konsumenta – **11**
7. wycofana sprawa przez konsumenta - **1**

c) w zakresie wytaczania powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowania, za ich zgodą, do toczącego się postępowania

W okresie sprawozdawczym przygotowałam sprzeciw od nakazu zapłaty oraz 5 pozwów dla konsumentów w indywidualnych sprawach, głównie w postępowaniu uproszczonym, ułatwiając tym samym konsumentom uzyskanie świadczeń pieniężnych wynikających z polis posagowych, w postępowaniu sądowym.



Wystąpiłam na rzecz konsumenta z pozwem o zapłatę. Sąd uznał argumentację za zasadną i wydał postanowienie korzystne dla konsumenta. Wybór takiej drogi dochodzenia praw poprzedzony był wielokrotnymi wystąpieniami do sprzedawcy ze wskazaniem obowiązujących przepisów w danej sprawie.

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

Wszczęcie postępowania sądowego należy traktować jako ostateczność z uwagi na to, że w zdecydowanej większości przypadków roszczenia dotyczą niewielkich kwot.

d) w zakresie prowadzenia edukacji konsumenckiej przeprowadziłam zajęcia dla uczniów ZSOiZ w Krobi, w ramach projektu e- szkoła Wielkopolska – Twórczy Uczeń. Przystąpiłam do zorganizowania na szczeblu powiatowym Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej, której celem było propagowanie, wśród młodzieży, wiedzy z zakresu praw konsumentów. Dla uczestników konkursu zostały przygotowane materiały szkoleniowe.

Uczestniczyłam w cyklu spotkań promujących kulturę prawną wśród młodzieży szkół ponadgimnazjalnych, na których młodzież miała okazję zapoznać się z różnymi dziedzinami prawa.

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.

e) 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 z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów polega przede wszystkim na wymianie doświadczeń, korzystaniu z materiałów informacyjnych, Biuletynu - Prawo konkurencji na co dzień, ulotek, które udostępniane są nieodpłatnie konsumentom, Z kolei współpraca z Inspekcją Handlową polega na korzystaniu z informacji o biegłych rzeczoznawcach, którzy na terenie Województwa Wielkopolskiego sporządzają na zlecenie ekspertyzy.

Biuletyny z przeglądem orzecznictwa, opiniami, stanowiskami i interpretacjami otrzymywałam również od Federacji Konsumentów.

III. Szkolenia

W roku 2009 uczestniczyłam w:

- spotkaniu rzeczników konsumentów z organizacjami konsumenckimi działającymi na terenie województwa wielkopolskiego,
- szkoleniu poruszającym problematykę nieuczciwych praktyk handlowych, kredytu konsumenckiego i nadmiernego zadłużenia, przewozów lotniczych w kontekście konsumenckim,
- szkoleniu nt. „Rzecznik konsumentów w postępowaniu przed sądem cywilnym”,
- spotkaniu zorganizowanym przez TP S.A. i PTK Centertel.