



**Sprawozdanie z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gostyniu
za 2010 rok**

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego rzecznika konsumentów

Usytuowanie organizacyjne Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gostyniu określa Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Gostyniu.

Rzecznik, zatrudniony w niepełnym wymiarze czasu pracy (3/4 etatu), działa jednoosobowo.

Biuro rzecznika usytuowane jest w głównym budynku Urzędu.

II. 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.

III. Realizacja zadań rzecznika konsumentów

Przepisy prawa wskazują na szereg zadań, jakie ma do wykonania rzecznik konsumentów. Oceniając swą działalność w 2010 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 **130** 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,
- windykacji przedawnionych 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.

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 **91** 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.

Struktura spraw według miejsca zamieszkania konsumenta

Lp.	Mieszkańcy gminy	Ilość spraw
1	Gostyń	53
2	Piaski	9
3	Borek Wielkopolski	7
4	Pogorzela	7
5	Krobia	8
6	Poniec	3
7.	Pępowo	4

Struktura sposobu rozpatrzenia spraw przedstawia się następująco:

1. zakończone polubownie - **76**
2. postępowania sądowe wszczęte przez rzecznika na rzecz konsumentów – **3**
3. sprawy w toku - **3**
4. zaniechane postępowania z uwagi na brak racji po stronie konsumenta – **9**

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



W okresie sprawozdawczym wytoczyłam na rzecz konsumentów 3 powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową. W sprawach tych sąd uznał argumentację za zasadną i wydał postanowienia korzystne dla konsumentów. 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 edukacji konsumenckiej przeprowadziłam zajęcia dla uczniów Zespołu Szkół Zawodowych w Gostyniu.

Przystąpiłam do zorganizowania na szczeblu powiatowym VI Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej, której celem było propagowanie, wśród młodzieży, wiedzy z zakresu praw konsumentów. Dla uczestników konkursu zostały przygotowane materiały szkoleniowe.

Spotkałam się ze słuchaczami Uniwersytetu III Wieku w Gostyniu w ramach cyklu „O ważnej sprawie nie tylko przy kawie”.

Wystąpiłam w lokalnym radiu „ELKA” w programie „Rozmowy ELKI”, w którym wskazywałam konsumentom na zagrożenia związane z zawieraniem umów poza lokalem przedsiębiorstwa.

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,



Starostwo Powiatowe w Gostyniu

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

- 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.

V. Szkolenia

W roku 2010 uczestniczyłam w różnych szkoleniach i spotkaniach organizowanych dla rzeczników konsumentów.