

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁANOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W GOSTYNIU W 2014 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 477 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, odzieży, sprzętu RTV i AGD, telefonów komórkowych,
- umów o dostarczanie energii, gazu,
- 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,
- windykacji 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.

W zakresie występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów podjęłam 83 postępowania. 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 2 powództwa, w których sąd wydał orzeczenie zgodne z żądaniem rzecznika.

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.

Poza bezpośrednim uczestnictwem w postępowaniach sądowych udzielałam konsumentom pomocy w sporządzaniu pism procesowych, sprzeciwu od nakazu zapłaty, odpowiedzi na pozew oraz przedstawiłam 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 X 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.

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

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2014R.
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Gostyniu**

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	225
ubezpieczeniowa	18
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	3
remontowo-budowlana	11
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	12
telekomunikacja (telefony, TV)	130
turystyczno-hotelarska	1
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	
motoryzacja	1
pralnicza	2
timeshare	
pocztowa	4
gastronomiczna	
przewozowa	1
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1
medyczna	2
wyposażenie wnętrz	1
pogrzebowa	
windykacyjne	18
inne	20
II. Umowy sprzedaży, w tym:	200
obuwie i odzież	74
wyposażenie mieszkania	22
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	57
komputer i akcesoria komputerowe	6
motoryzacja	19
artykuły spożywcze	
artykuły chemiczne i kosmetyki	
zabawki	3
inne	19
III. Umowy poza lokalem i na odległość	52

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów

Eliza Nowak

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	24	17	1	6
ubezpieczeniowa				
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)				
remontowo-budowlana	3	3		
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	3	3		
telekomunikacja (telefon, TV)	14	8		6
turystyczno-hotelarska	2	2		
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne	1	1		
inne	1		1	
II. Umowy sprzedaży, w tym:	46	36	9	1
obuwie i odzież	26	21	5	
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	5	4	1	
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	4	3	1	
komputer i akcesoria komputerowe	6	5	1	
motoryzacja	4	3	1	
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne	1			1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	13	7	2	4

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów

Eliza Nowak

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

lp	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość 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	2	-----	-----	2
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	-----	-----	-----	-----
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	-----	-----	-----	-----
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	-----
6.	Inne	6	-----	-----	6
	RAZEM	8	-----	-----	8
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-----	-----	-----	-----
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-----	-----	-----	-----

*Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

** Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów

Eliza Nowak

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc – niedozwolone postanowienia umowne	-----
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	-----
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	-----
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	-----
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	1

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów

Eliza Nowak