

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁANOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W GOSTYNIU W 2019 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 402 porady. 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 i bezpośrednio konsumentom zgłaszającym się osobiście do urzędu.

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

- umów sprzedaży, w tym: reklamacji zakupionych towarów konsumpcyjnych, np. obuwia, odzieży, sprzętu gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych,
- umów z Operatorami telekomunikacyjnymi,
- niewykonania lub nienależytego wykonania usług, w tym: remontowo – budowlanych, ubezpieczeń
- 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 101 postępowań. Także w tym zakresie struktura spraw była rozległa, a dotyczyła najczęściej:

- reklamacji towarów ,
- reklamacji z tytułu gwarancji,
- niewykonania lub nienależytego wykonania umów,
- umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

W zakresie udzielenia konsumentom pomocy przy dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej w okresie sprawozdawczym przygotowałam dla konsumenta 1 pozew do sądu.

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

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

Przystąpiłam do zorganizowania na szczeblu powiatowym XV Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumentkiej, której celem było propagowanie, wśród młodzieży, wiedzy z zakresu praw konsumentów. Dla uczestników konkursu zostały przygotowane materiały szkoleniowe. W szkołach odbyły się dla uczestników konkursu pogadanki mające na celu umożliwienie uczniom opanowanie wiedzy z zakresu prawa konsumentkiego.

W ramach Światowego Tygodnia Przedsiębiorczości 2019 zaangażowałam się w przedsiębiorczą edukację młodych ludzi z Zespołu Szkół Zawodowych w Gostyniu.

W trosce o bezpieczeństwo osób starszych, którzy bardzo często są narażeni na działania nieuczciwych sprzedawców podjęłam także działania edukacyjne. Wzięłam udział w spotkaniu „Bezpieczny senior – szczęśliwy senior” organizowanym w ramach Programu Ochrony Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej „Wspieranie jednostek samorządu terytorialnego w tworzeniu systemu przeciwdziałania przemocy w rodzinie – edycja 2019”.

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

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

- Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- Inspekcją Handlową.

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

Tabela 1.

udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

1.1. Osobista i telefoniczne												1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie												razem																								
rodzaj sprawy	rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			razem																	
	na odległość	poza lokalność	inaczej	na odległość	poza lokalność	inaczej	na odległość	poza lokalność	inaczej	na odległość	poza lokalność	inaczej	na odległość	poza lokalność	inaczej	na odległość	poza lokalność	inaczej	na odległość	poza lokalność	inaczej	na odległość	poza lokalność	inaczej	na odległość	poza lokalność	inaczej	na odległość	poza lokalność	inaczej																		
SPRZEDAŻ:																																																
a	art. żywnościowe																																															
b	podzież i obuwie			53	34		15	23																																								
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymanie domu, urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektryczne i sprzęt komputerowy			5																																												
d	samochody i środki transportu			13	10	15	6																																									
e	kosmetyki, środki czyszczące i środki do pielęgnacji			5																																												
f	produkty związane z opieką zdrowotną																																															
g	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci			5	5		14																																									
h	inne																																															
USŁUGI:																																																
i	związane z opieką nad osobami niepełnosprawnymi																																															
j	bezpłatna konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja			3			19																																									
k	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia						4																																									
l	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu			7			5																																									
m	finansowa																																															
n	ubezpieczeniowa			4			3																																									
o	pocztowa i kurierskie						2																																									
p	telekomunikacyjne						10																																									
q	transportowe																																															
r	turystyka i rekreacja						4																																									
s	usługi energetyczne i wodny																																															
t	związane z opieką i opieką zdrowotną																																															
u	edukacyjne																																															
v	inne																																															
RAZEM				10	35	10	134	31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0															
informacje ogólne konsumentów				52																								52																				
RAZEM				35																								35																				
RAZEM				402																								402																				

Tabela 2.

Existenzialismus
Konstruktivismus

27 No

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

																	RAZEM	
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności			inne				
		w lokalu bez	na odległość	poza lokal	w lokalu bez	na odległość	poza lokal	w lokalu bez	na odległość	poza lokal	w lokalu bez	na odległość	poza lokal	w lokalu bez	na odległość	poza lokal		
SPRZEDAŻ:																		
a	art. żywnościowe																	0
b	odzież i obuwie																	0
c	meble, artykuły wyposażenia wnetrz, utrzymania domu																	0
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																	0
e	samochody i środki transportu osobistego																	0
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																	0
g	produkty związane z opieką zdrowotną																	0
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																	0
i	inne																	0
USŁUGI:																		0
j	związane z rynkiem nieruchomości																	0
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																	0
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																	0
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																	0
n	finansowe																	0
o	ubezpieczeniowe																	0
p	pocztowe i kurlerskie																	0
r	telekomunikacyjne																	0
s	transportowe																	0
t	turystyka i rekreacja																	0
u	sektor energetyczny i wodny																	0
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																	0
x	edukacyjne																	0
y	inne																	0
niekonsumenckie																		
razem:																		

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów

Eliza Nowak

Tabela 4.
pomoc na drodze sądowej

	4.1. udział RK w postępowaniach sądowych												4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
	rozwiązanie umowy				wady towarów nienależycie wykonanie umowy				warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne				nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.				inne																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
	na odległość		w lokalu		na odległość		w lokalu		na odległość		w lokalu		na odległość		w lokalu		na odległość		w lokalu		na odległość		w lokalu		na odległość		w lokalu		na odległość		w lokalu																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	bez	poza lokal	bez	poza lokal	bez	poza lokal	bez	poza lokal	bez	poza lokal	bez	poza lokal	bez	poza lokal	bez	poza lokal	bez	poza lokal	bez	poza lokal	bez	poza lokal	bez	poza lokal	bez	poza lokal	bez	poza lokal	bez	poza lokal																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
	RAZEM												RAZEM																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
SPRZEDAŻ:																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										</

Powiatowy Stowarzyszenie
Konsumentów
Eliza Nowak