



Załącznik
do uchwały Nr V/34/07
Rady Powiatu Gostyńskiego
z dnia 15 marca 2007 r.

**Sprawozdanie z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gostyniu
w 2006 roku**



Starostwo Powiatowe w Gostyniu

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Wysoka Rado!

Zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy rzecznik konsumentów.

Uchwałą Nr XLIII/280/02 z dnia 6 czerwca 2002 r. Rada Powiatu Gostyńskiego powołała mnie na stanowisko powiatowego rzecznika konsumentów w Gostyniu. Jako rzecznik konsumentów zatrudniona jestem w niepełnym wymiarze czasu pracy. Od dnia 1 lipca 2002 r. do 30 września 2006 r. pracowałam w wymiarze ½ etatu, natomiast od 1 października 2006 r. pracuję w wymiarze ¾ etatu. Zmiana nastąpiła uchwałą Nr XLVIII/360/06 Rady Powiatu Gostyńskiego z dnia 28 września 2006 r., w której to Rada Powiatu przychyliła się do mojego wniosku dotyczącego zwiększenia wymiaru czasu pracy. Zaistniała zmiana była konieczna i zasadna z uwagi na wzrost ilości prowadzonych spraw i często coraz bardziej złożony ich charakter.

Zgodnie z art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080) rzecznik konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada radzie do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

W związku z powyższym przedstawiam sprawozdanie z działalności powiatowego rzecznika konsumentów w roku 2006.

Eliza Nowak

Powiatowy Rzecznik Konsumentów



I. Informacje ogólne

Powiatowy Rzecznik Konsumentów obejmuje zasięgiem swojego działania obszar Powiatu Gostyńskiego, gminy: Gostyń, Piaski, Pogorzela, Krobia, Pępowo, Poniec i Borek Wielkopolski.

Biuro rzecznika konsumentów mieści się w siedzibie Starostwa Powiatowego w Gostyniu, gdzie, cztery razy w tygodniu, udzielam porad konsumentom zwracającym się osobiście, telefonicznie lub elektronicznie.

II. Zadania rzecznika

Zadania rzecznika konsumentów określa ustawa z dnia 15 grudnia 2000 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

- a) w zakresie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej udzieliłam ogólnie 260 porad. Polegały one na udzielaniu konsumentom zróżnicowanych informacji o przysługujących im prawach lub sposobach postępowania w danej sprawie, pomocy w opracowaniu treści pism.



Starostwo Powiatowe w Gostyniu

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

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

- umów sprzedaży, w tym: reklamacji zakupionych towarów, np. obuwia, sprzętu AGD, RTV, mebli, itd.,
- niewykonania lub nienależytego wykonania usług, w tym: telekomunikacyjnych, pocztowych, remontowo – budowlanych, turystycznych, pralniczych, itd.,
- umów poza lokalem i na odległość, w tym możliwości oraz zasady odstępowania od tych umów.

Występowało również szereg pytań podstawowych typu:

- Ø czy klient może zwrócić pełnowartościowy towar,
- Ø czy można żądać zwrotu pieniędzy w momencie składania reklamacji,
- Ø czy sprzedawca musi wymienić towar na nowy wolny od wad,
- Ø jaki jest termin na załatwienie reklamacji.

b) w zakresie występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów podjęłam 127 postępowań. Także w tym zakresie struktura spraw była rozległa, a dotyczyła najczęściej:

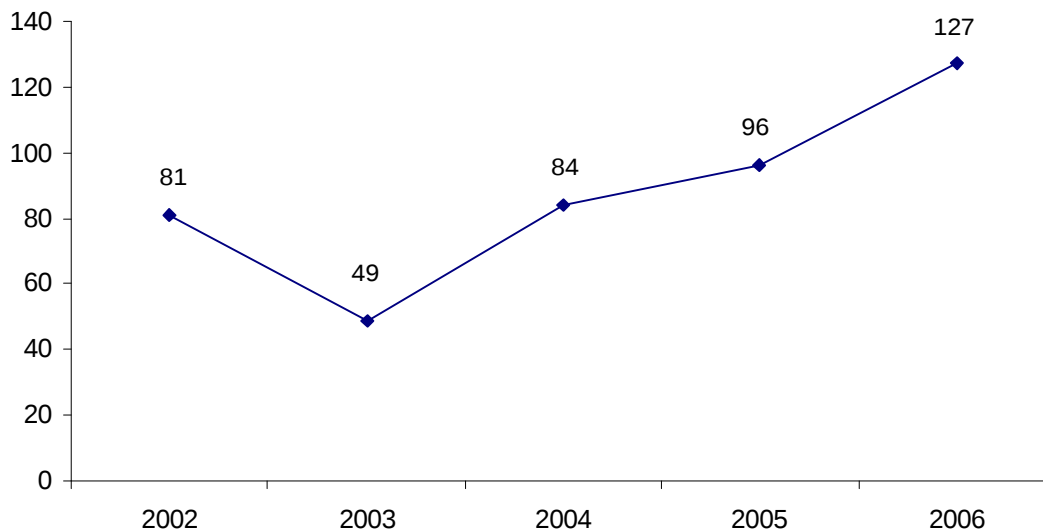
- reklamacji towarów z tytułu niezgodności towaru z umową (64)
- reklamacji towaru z tytułu gwarancji (5)
- niewykonania lub nienależytego wykonania usług, np. w zakresie usług remontowo – budowlanych, telekomunikacyjnych, ubezpieczeń, finansowych, pocztowych (54)
- zawartych umów poza lokalem i na odległość (4)



Starostwo Powiatowe w Gostyniu

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

ilość spraw ogółem



Struktura spraw według miejsca zamieszkania konsumenta

Lp.	Mieszkańcy gminy	Ilość spraw	Ilość spraw w %
1	Gostyń	63	49,60
2	Piaski	9	7,08
3	Borek Wielkopolski	15	11,81
4	Pogorzela	16	12,59
5	Krobia	15	11,81
6	Poniec	5	3,93
7.	Pępowo	4	3,14

Struktura sposobu rozpatrzenia spraw przedstawia się następująco:

1. zakończone polubownie - 74
2. przygotowane pozwy dla konsumentów bez udziału rzecznika w postępowaniu sądowym - 32
3. wszczęte powództwa przez rzecznika - 1
4. sprawy w toku - 4



Starostwo Powiatowe w Gostyniu

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

5. zaniechane postępowania z uwagi na brak zgody konsumenta na wszczęcie postępowania sądowego - 6
6. zaniechane postępowania z uwagi na brak racji po stronie konsumenta - 10

c) w zakresie wytaczania powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowania, za ich zgodą, do toczącego się postępowania wszczęłam jedno postępowanie sądowe na rzecz konsumenta przeciwko przedsiębiorcy. Postępowanie toczyło się przed Sądem Rejonowym w Gostyniu i zakończyło się uznaniem przez Sąd roszczeń konsumenta.

W okresie sprawozdawczym przygotowałam 32 pozwy do sądu w konkretnych indywidualnych sprawach konsumentów, głównie w postępowaniu uproszczonym, ułatwiając tym samym konsumentom uzyskanie świadczeń pieniężnych wynikających z zawieranych umów, w postępowaniu sądowym.

Większość pozwów dotyczyła waloryzacji świadczeń wynikających z tzw. polis zaopatrzenia dzieci, czyli polis posagowych, a pozwanym w tych sprawach każdorazowo był Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie S.A.

W związku z faktem, że pozwy w postępowaniu uproszczonym, w którym wartość przedmiotu sporu nie przekracza 10.000 zł. sporządzane są na urzędowych formularzach, których wypełnienie jest skomplikowane, pomoc w z tym zakresie okazała się nieodzowna.

Najistotniejszym jednak elementem tych postępowań było prawidłowe ustalenie wartości przedmiotu sprawy, tj. ustalenie kwoty do jakiej można zwaloryzować świadczenie wynikające z polisy, co również stanowiło element porad prawnych udzielanych konsumentom.

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

d) w zakresie prowadzenia edukacji konsumenckiej w okresie od marca do maja 2006 r. brałam udział w cyklicznym programie „ABC konsumenta” emitowanym w programie lokalnym Nowa Telewizja Gostyń.



W ramach cotygodniowych spotkań starałam się przybliżyć mieszkańcom Gostynia sprawy najczęściej nurtujące konsumentów.

Jestem otwarta na kontakt z przedstawicielami lokalnych mediów. Bywa, że pokrzywdzony konsument zgłasza się do redakcji gazety, a redakcja nawiązuje kontakt ze mną i rozwiązujemy problem.

W celu wprowadzania elementów wiedzy konsumenckiej do szkół przeprowadziłam w styczniu 2006 r. pogadanki konsumenckie wśród młodzieży Zespołu Szkół Ogólnokształcących i Zawodowych 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.

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

Współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów polega przede wszystkim na wymianie doświadczeń, korzystaniu z materiałów informacyjnych, 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 Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, które to biuletyny przygotowywane były na zlecenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów jako materiały szkoleniowe.



IV. Szkolenia

W roku 2006 uczestniczyłam w następujących szkoleniach:

- sesje szkoleniowe zorganizowane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich wraz z Kancelarią Adwokacką Prawa Konkurencji - Marek Tadeusiak na zlecenie Fundacji „Fundusz Współpracy” (w ramach programu Phare 2003 „Wzmocnienie polityki ochrony konsumentów” (Poznań 16-17 luty; 17 – 18 lipiec),
- konferencja naukowa w ramach Kampanii edukacyjnej dla dzieci i młodzieży „Moje konsumenckie ABC” – zorganizowana przez UOKiK współfinansowana z funduszy Unii Europejskiej UOKiK (Poznań 6 czerwca)
- seminarium zorganizowane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich we współpracy z Biurem Informacji Kredytowej przy współudziale Stowarzyszenia Pośredników w Obrocie Nieruchomościami (omówienie działalności BIK w szczególności zasad gromadzenia, przetwarzania i udostępniania informacji przez BIK, a także omówienie funkcjonowania rynku nieruchomości w Polsce i problemów konsumenckich na tym rynku - Warszawa 26 – 27 październik,
- spotkanie zorganizowane przez Telekomunikację Polską S.A. i PTK Centertel w celu przybliżenia zmian zachodzących w TP oraz poszerzenie wiedzy o ofercie produktowo – usługowej TP Poznań 17 listopad