Załącznik
do uchwały Nr VI/58/07
Rady Powiatu w Krasnymstawie
z dnia 28 marca 2007 r.

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W KRASNYMSTAWIE ZA 2006 ROK

ZADANIA RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Zgodnie z przepisami ustawy o samorządzie powiatowym ochrona praw konsumenta należy do zadań powiatu. Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje swoje zadania na podstawie przepisów **ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2005 r., nr 244, poz. 2080) –** zwaną dalej ustawą, które m.in. określają rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów, funkcję i zadania powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów. Podstawowym i nadrzędnym celem rzecznika jest: **ochrona praw i interesów konsumentów**. Rzecznik zgodnie z art. 38 ust. 1 ustawy w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada Radzie do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim. Zatwierdzone przez Radę sprawozdanie rzecznik przekazuje Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie.

Do ustawowych zadań rzecznika należy:

1. zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów,
2. składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
3. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
4. współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
5. wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych,
6. wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Rzecznik posiada kompetencje **doradcze i procesowe**, natomiast **nie ma kompetencji kontrolnych**.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krasnymstawie, powołany przez Radę Powiatu, swoje ustawowe zadania wykonuje w ramach zatrudnienia na **1/2 etatu** i ma ustalone dni przyjęć interesantów we wtorki i czwartki. W praktyce nie zdarzyło się jednak, żeby interesant nie został załatwiony przez Rzecznika, w innym niż ustalony dniu.

REALIZACJA ZADAŃ W 2006 ROKU:

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Podstawowym zadaniem rzecznika konsumentów jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji konsumentom. Sprawy z jakimi zwracali się konsumenci w 2006 roku po pomoc do Rzecznika były bardzo zróżnicowane.

Poradnictwo konsumenckie odbywa się telefonicznie, pocztą elektroniczną bądź bezpośrednio interesantom zgłaszającym się osobiście do urzędu.

Rzecznik wykonując to zadanie: **przedstawia konsumentom możliwości prawne rozwiązania zgłoszonego problemu, analizuje zasadność skargi konsumenta, podejmuje bezpośrednie interwencje u przedsiębiorców (najczęściej telefonicznie), przeprowadza mediacje, sporządza pisemne wystąpienia do przedsiębiorców, kieruje konsumentów do właściwych instytucji i organów** (Inspekcji Handlowej, Urzędu Regulacji Energetyki, Rzecznika Ubezpieczonych, Prokuratury, Policji itp.), **udziela pomocy konsumentom w sporządzeniu różnego rodzaju pism.**

Liczba porad, informacji, wyjaśnień udzielanych konsumentom systematycznie wzrasta. W 2006 r. z pomocy Rzecznika skorzystało łącznie ponad 135 mieszkańców Powiatu Krasnostawskiego.

Wzrastająca liczba interesantów korzystających z pomocy rzecznika konsumentów świadczy o potrzebie istnienia tej instytucji, wzroście świadomości mieszkańców Powiatu w zakresie praw przysługujących im jako konsumentom oraz dzięki działaniom promującym instytucję rzecznika przez UOKiK i lokalną prasę.

Zaznaczyć należy, że w okresie sprawozdawczym Konsumenci najczęściej zgłaszali się do Rzecznika osobiście, telefonicznie a bardzo rzadko korespondencyjnie.

Porady telefoniczne i osobiste polegały nie tylko na wskazaniu trybu postępowania w danej sprawie i kierowaniu konsumenta do właściwych instytucji. Działania rzecznika w tej formie polegały przede wszystkim na nawiązaniu kontaktu i interwencji u przedsiębiorcy w celu szybkiego załatwienia sprawy. Z satysfakcją stwierdzam, że interwencje telefoniczne,

jak również prowadzone w tej formie **mediacje** z przedsiębiorcami, dzięki przedstawianej przez rzecznika argumentacji, w zdecydowanej większości przypadków, skutkowały pozytywnym załatwieniem sprawy. W przypadkach, w których nie osiągnięto zamierzonego skutku, Rzecznik występował w formie pisemnej do przedsiębiorców o wyjaśnienie sprawy i wzywał do spełnienia roszczeń na rzecz konsumenta zgodnie z przepisami prawa.

Skargi zgłaszane konsumentów w większości dotyczyły **niezgodności zakupionych towarów z umową sprzedaży** oraz sposobu rozpatrywania reklamacji. Nieporozumienia na tym tle w dużym stopniu wynikają z nieznajomości przepisów przez obie strony sporu.

Znaczącą liczbę reklamowanych towarów w 2006 r. stanowiły: sprzęt RTV i AGD, telefony komórkowe, obuwie, sprzęt komputerowy, artykuły wyposażenia wnętrz, akcesoria samochodowe. Należy zwrócić uwagę, że sprzedaż aparatów telefonicznych jest związana najczęściej z zawieraniem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych i oferowaniem aparatów w tzw. cenie promocyjnej. W krótkim czasie jakość takich aparatów okazuje się bardzo niska i trudno jest uzyskać pozytywne załatwienie roszczeń na etapie postępowania reklamacyjnego. Operatorzy telefonii komórkowej sprzedający telefony wraz z usługami telekomunikacyjnymi odsyłają konsumentów do gwarantów i producentów, którzy winą za nieprawidłowe działanie telefonów obarczają konsumentów.

Podobne przypadki nie respektowania przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej występują w przypadku reklamowania sprzętu RTV i AGD.

W dalszym ciągu problemem są opinie rzeczoznawców dotyczące reklamowanego obuwia wystawiane na życzenie sklepu, zwłaszcza markowego obuwia sportowego. Skargi konsumentów związane były z brakiem lub nieterminowym udzieleniem odpowiedzi na reklamację, z koniecznością udowodnienia, iż reklamowana wada powstała bez winy konsumenta.

W omawianym okresie wpływały również skargi z zakresu **usług** telekomunikacyjnych, ubezpieczeniowych, bankowych.

Skargi w zakresie usług telekomunikacyjnych dotyczyły w szczególności: nieuznawania reklamacji na zawyżone rachunki telefoniczne, podstępne zawieranie umów przez akwizytorów TELE 2, zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, sprzedaży spornych wierzytelności zewnętrznym firmom windykacyjnym.

Porady i pomoc konsumentom w zakresie spraw ubezpieczeniowych dotyczyły ubezpieczeń komunikacyjnych OC oraz ubezpieczenia związanego z kredytem bankowym.

W związku ze zmianą przepisów ustawy o działalności ubezpieczeniowej, konsumenci nie posiadają dostatecznej wiedzy na temat ubezpieczenia OC. Zgłaszane były problemy związane z podwójnym ubezpieczeniem samochodów. Konsumenci nie znają swoich obowiązków, polegających na konieczności wypowiedzenia umowy OC przekazanej przez sprzedawcę samochodu, co skutkuje niejednokrotnie koniecznością zapłaty podwójnego ubezpieczenia. Sprawy związane z ubezpieczeniem kredytów bankowych, na skutek udzielonej przez Rzecznika pomocy, wskazaniu na zasadność złożenia odwołania od decyzji odmownej, czy pisemnego wystąpienia Rzecznika, zostały załatwione pozytywnie.

Zgłaszane problemy konsumentów w zakresie usług bankowych dotyczyły: umów o kredyt konsumencki, w szczególności akceptowania przez konsumentów warunków umów kredytu bez czytania, kwestii odnoszących się do prawa odstąpienia konsumenta od umowy kredytu w terminie 10 dni oraz przypadków odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej poza lokalem finansowanej kredytem, zbyt późnego szukania pomocy, najczęściej gdy sprawa jest już przekazana do windykacji firmom zajmującym się windykacją roszczeń.

Rzecznik zajmował się również problemami związanymi ze złą jakością świadczonych usług remontu mieszkania, w szczególności dotyczących sprzedaży i wymiany stolarki okiennej i drzwiowej.

W 2006 roku Rzecznik podejmował interwencje w sprawach skarg na przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą poza lokalem firmy. Interwencje te dotyczyły umów sprzedaży sprzętu AGD, drzwi, okien jak i ich montażu. Przedsiębiorcy prowadzący tego typu działalność nagminnie nie przestrzegają postanowień ustawy i utrudniają konsumentom skorzystanie z przysługujących im uprawnień do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni bez ponoszenia konsekwencji finansowych. Najczęściej z takimi umowami powiązana jest umowa o kredyt konsumencki na zakup danego towaru lub usługi. W takich przypadkach konsument również jest chroniony i przysługuje mu prawo do odstąpienia od umowy o kredyt. Na nieuczciwą działalność takich firm narażone są w szczególności osoby starsze, samotne, emeryci i renciści. Pomoc Rzecznika w kilku tego typu sprawach, dzięki szybkiej interwencji i napisaniu dla konsumenta oświadczenia o odstąpieniu od umowy, pozwoliła na uniknięcie związania się z niekorzystną umową.

Pewna część zgłaszanych problemów nie miała charakteru konsumenckiego – były to m.in. sprawy członków spółdzielni mieszkaniowych i rolników. W części spraw, zarzuty konsumentów wobec przedsiębiorców były nieuzasadnione i rzecznik nie miał podstaw do podjęcia interwencji.

W roku 2006 Rzecznik w formie bezpośredniej (osobistej), telefonicznej, pisemnej udzielił porad konsumenckich i informacji prawnych: **ogółem 112** osobom potrzebującym pomocy prawnej.

Struktura i ilość udzielonych porad została szczegółowo przedstawiona w Tabeli nr 1: zestawienie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów (załącznik do sprawozdania).

W grupie poradnictwa konsumenckiego udzielonego konsumentom osobiście (Tabela nr 1) wykazane zostały przeprowadzone przez Rzecznika interwencje i mediacje najczęściej w formie telefonicznej z przedsiębiorcami, w zdecydowanej większości ze skutkiem pozytywnym.

2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

W ramach swoich ustawowych uprawnień Rzecznik, po zbadaniu sprawy przedstawionej przez konsumenta, występował do przedsiębiorcy w imieniu i na rzecz konsumenta o przedstawienie swojego stanowiska w przedmiotowej sprawie. W zależności od rodzaju sprawy i zgromadzonego materiału – rzecznik wskazywał przedsiębiorcy właściwy sposób załatwienia spornej sprawy i wnosił o jego realizację lub zwracał się do przedsiębiorcy o przedstawienie wyjaśnień wobec stawianych zarzutów.

Podejmowane przez Rzecznika interwencje prowadzone są bardzo wnikliwie – do wyczerpania wszystkich argumentów, którymi można podważyć stanowisko przedsiębiorcy. Polemiki i mediacje prowadzone z przedsiębiorcami są niekiedy długotrwałe i pracochłonne, ale zwykle owocuje to pozytywnym rezultatem.

Ogółem **w 2006 r.** podjęto pisemną interwencję w **21 przypadkach.**

Najliczniejsza kategoria spraw w jakich podejmowane były interwencje pisemne to sfera umów sprzedaży. W tej kategorii dominowały interwencje w sprawach wynikających z umów sprzedaży towarów, tj. obuwia, telefonów komórkowych, sprzętu komputerowego.

Tabela nr 2 przedstawia zestawienie spraw, w których została podjęta interwencja pisemna przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2006 r. (załącznik do sprawozdania).

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

W roku 2006 Rzecznik w jednym przypadku skorzystał z przysługującego mu prawa do wytoczenia powództwa na rzecz konsumenta, w sprawie nie wywiązania się przedsiębiorcy z wykonania zobowiązania wynikającego z zawartej umowy na sprzedaż i montaż stolarki okiennej. Sprawa została zakończona pozytywnie dla konsumenta i postaje w toku wyegzekwowanie zasądzonej wierzytelności w drodze egzekucji komorniczej.

Ponadto Rzecznik w jednym przypadku wstąpił na wniosek konsumenta, do toczącego się postępowania sądowego w sprawie, w której konsument był stroną pozwaną przez Firmę zajmującą się pośrednictwem w obrocie nieruchomościami. Sprawa zakończyła się zawarciem ugody, korzystnej dla konsumenta. W tej sprawie UOKiK Delegatura w Lublinie, na wniosek Rzecznika, przeprowadziła postępowanie w zakresie stosowania przez tego przedsiębiorcę w umowach z konsumentami, tzw. „klauzul niedozwolonych".

Każdorazowo, w przypadku braku możliwości zakończenia sprawy z korzyścią dla konsumenta po wyczerpaniu przez rzecznika wszelkich pozostających w jego kompetencjach działań, konsument był informowany o przysługującym mu prawie do dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego. Oferowana była pomoc w pisaniu pozwu i innych pism procesowych.

Należy stwierdzić, iż konsumenci rzadko decydują się na skierowanie sprawy na drogę postępowania sądowego, argumentując to, w sytuacji niskiej wartości przedmiotu sporu, koniecznością brania udziału w sprawie, wiążącego się z ponoszeniem kosztów dojazdu do sądu, gromadzeniem dowodów w sprawie.

Tabela nr 3 przedstawia: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów (załącznik do sprawozdania).

4. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W roku sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów prowadził działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym. Rzecznik uczestniczył w I Liceum Ogólnokształcącym w Krasnymstawie na zajęcia z przedmiotu przedsiębiorczość, na których zreferował podstawowe zasady ochrony konsumentów i zadania rzecznika w tym zakresie. Zostały przekazane również uczniom materiały edukacyjne popularyzujące wiedzę o prawach konsumentów opracowywane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie oraz Stowarzyszenie Konsumentów Polskich w Warszawie.

Formą działań edukacyjnych prowadzonych przez rzecznika było prezentowanie problematyki konsumenckiej, przy współpracy z prasą lokalną.

5. Współdziałanie z innymi instytucjami działającymi na rzecz konsumentów.

W 2006 r. Rzecznik współpracował z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie, Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Lublinie Delegatura w Chełmie, Urzędem Regulacji Energetyki Oddziałem Terenowym w Lublinie, Arbitrem Bankowym, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich.

W 2006 roku Rzecznik uczestniczył w następujących szkoleniach:

- w dniach 30 - 31 stycznia w Lublinie odbyło się dwudniowe szkolenie z zakresu dochodzenia roszczeń konsumenckich przed sądem oraz stosowania w praktyce w prawie polskim Dyrektywy 99/44/WE – ustawy o sprzedaży konsumenckiej,
- w dniach 24 – 25 lipca w Lublinie odbyło się dwudniowe szkolenie z zakresu usług finansowych i prawa telekomunikacyjnego,
- w dniu 22 września w Lublinie odbyło się szkolenie z zakresu obsługi aplikacji służącej do obsługi skarg konsumenckich,
- w dniu 6 października w Lublinie odbyło się szkolenie zorganizowane przez UOKiK w ramach projektu twinningowego z Duńską Radą Konsumentów, którego tematem było zwiększenie poziomu uczestnictwa i umiejętności lobbingowych rzeczników konsumentów.

6. Podsumowanie

Podsumowując kolejny rok pracy na stanowisku Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krasnymstawie stwierdzić należy, że instytucja ta jest niezwykle potrzebna, na co wskazuje stale rosnąca liczba zgłaszających się o pomoc konsumentów.

Sprostanie wszystkim ustawowym obowiązkom oraz zapewnienie sprawnego i skutecznego udzielania pomocy konsumentom nie jest jednak łatwe. Jak już podkreślono wyżej ilość skarg konsumenckich wpływających do rzecznika systematycznie wzrasta. Świadczy to o coraz powszechniejszej wśród mieszkańców powiatu świadomości swoich praw, a także znajomości działania samorządu w zakresie ochrony praw konsumenta. Niewątpliwie do zwiększenia liczby interesantów przyczyniła się emisja programu „Konsument”, zrealizowanego przez TVP 2 we współpracy z UOKiK, w którym popularyzowane są kwestie dotyczące praw konsumentów.

Zapewnienie konsumentom efektywnego dochodzenia roszczeń było realizowane poprzez podejmowanie interwencji na rzecz konsumentów i prowadzenie mediacji z przedsiębiorcami. Zakres i formy tej pomocy były zróżnicowane, dostosowane do charakteru i okoliczności konkretnej sprawy. Polubowna droga załatwiania spraw jest przyjmowana przez konsumentów najchętniej.

Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów mają z założenia pozytywny wydźwięk, bowiem jego zadania - to wyłącznie udzielanie pomocy, natomiast spora skuteczność w dochodzeniu roszczeń przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku urzędu. Konsumenci wyrażają swoje zadowolenie z pozytywnego załatwienia sprawy przez Rzecznika, poprzez telefoniczne podziękowania.

Sporządziła:
Krystyna Starczewska
Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Załączniki: Tabela nr1, Tabela nr 2, Tabela nr 3

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

Przedmiot sprawy				
	telefoniczne	**osobiste**	**pisemne**	**Ogółem**
I. Usługi, w tym:				
bankowe	**1**	**7**	**-**	**8**
ubezpieczeniowe	**1**	**4**	**-**	**5**
systemy argentyńskie	**-**	**-**	**-**	**-**
inne finansowe		**1**		**1**
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	**2**	**4**	**-**	**6**
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	**1**	**3**	**1**	**5**
informatyczne	**-**	**-**	**-**	**-**
motoryzacyjne (serwis)	**-**	**-**	**-**	**-**
turystyczne i hotelarskie	**-**	**-**	**-**	**-**
pralnicze	**-**	**-**	**-**	**-**
remontowo - budowlane	**1**	**6**	**-**	**7**
pocztowe	**-**	**1**	**-**	**1**
medyczne	**-**	**-**	**-**	**-**
dentystyczne	**-**	**-**	**-**	**-**
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	**-**	**2**	**-**	**2**
komunikacyjne	**2**	**-**	**-**	**2**
transportowe	**-**	**-**	**-**	**-**
kamieniarskie	**-**	**-**	**-**	**-**
fotograficzne	**-**	**-**	**-**	**-**
krawieckie	**-**	**1**	**-**	**1**
lokalowe	**1**	**1**	**1**	**3**
Inne	**-**	**-**	**-**	**-**
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	-	**6**	-	**6**
sprzęt RTV i AGD	**4**	**10**	-	**14**
sprzęt komputerowy	**2**	**6**		**8**
odzież	**2**	-	-	**2**
obuwie	**3**	**2**	-	**5**
samochody i akcesoria	**3**	**6**	-	**9**
nieruchomości	-	-	**1**	**1**
materiały budowlane	-	-	-	-
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	**1**	-	**1**

sprzęt rehabilitacyjny	-	**1**	-	**1**
art. spożywcze	-	-	-	-
biżuteria	-	**2**	-	**2**
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	**2**	**4**	**-**	**6**
Inne	-	**9**		**9**
III. Umowy poza lokalem i na odległość	-	**7**	-	**7**
RAZEM	**25**	**84**	**3**	**112**

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

Wyszczególnienie	**Ogółem ilość wystąpień**	**Zakończone pozytywnie**	**Zakończone negatywnie**	**Sprawy w toku**
I. Usługi, w tym:				
bankowe				
ubezpieczeniowe	**1**	**1**		
systemy argentyńskie				
inne finansowe				
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	**3**	**2**	**1**	
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)				
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)				
turystyczne i hotelarskie				
pralnicze				
remontowo - budowlane	**1**	**1**		
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne				
transportowe				
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
lokalowe				
Inne				

II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz				
sprzęt RTV i AGD	**1**	**1**		
sprzęt komputerowy	**2**	**2**		
odzież	**1**	**1**		
obuwie	**5**	**1**	**3**	**1**
samochody i akcesoria	**2**	**1**	**1**	
nieruchomości				
materiały budowlane				
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze				
biżuteria	**1**			**1**
zabawki				
zwierzęta				
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe	**3**	**1**	**2**	
Inne				
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**1**			**1**
RAZEM	**21**	**11**	**7**	**3**

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów:

lp.	**Przedmiot sporu**	**Rozstrzygnięcie sądu**		**w toku**	**Ilość powództw ogółem**
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	**negatywne (np. oddalone, nieuwzględnia-jące żądanie)**		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	**1**	-	-	**1**

3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	**1**	-	-	**1**
7.	Inne				
	RAZEM	**2**			**2**