

**Załącznik
do uchwały Nr XXXV/291/06
Rady Powiatu w Krasnymstawie
z dnia 29 marca 2006 r.**

SPRAWOZADNIE
z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krasnymstawie
za rok 2005

Zadania powiatu w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów, powoływany przez Radę Powiatu. Zgodnie z art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (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. Zatwierdzone przez Radę sprawozdanie rzecznik przekazuje Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie.

Do zadań rzecznika, określonych ustawami, należy w szczególności:

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.

Wprowadzeniem zmian do ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przewidujących karanie grzywną osób naruszających obowiązek udzielania rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia

rzecznika, a także naruszających obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika, została wzmocniona pozycja rzecznika.

W roku 2005 realizacja zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krasnymstawie przedstawia się następująco:

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

Problematyka spraw, z jakimi zgłaszali się konsumenci.

Podstawową formą działalności rzecznika jest udzielanie konsumentom bezpłatnego poradnictwa prawnego lub podjęcie działań mających na celu pomoc konsumentom w wyjaśnieniu sprawy i doprowadzenie do jej załatwienia.

W roku 2005 Rzecznik rozpatrywał i udzielał w różnych formach porad i pomocy prawnej konsumentom, w przypadkach naruszenia ich interesów, wynikających z różnego rodzaju wad towarów czy też niewłaściwie wykonanych umów. Porady i pomoc prawna były udzielane osobiście konsumentom w biurze rzecznika, telefonicznie i z wykorzystaniem poczty elektronicznej. Porady telefoniczne polegały nie tylko na wskazaniu trybu postępowania w danej sprawie i kierowaniu konsumenta do właściwych instytucji. Działanie rzecznika polegało przede wszystkim na nawiązaniu kontaktu z przedsiębiorcą w celu załatwienia sprawy. Z satysfakcją stwierdzam, że interwencje telefoniczne, jak również prowadzone mediacje z przedsiębiorcami, dzięki przedstawianej przez rzecznika argumentacji, przynosiły w zdecydowanej większości przypadków, szybkie i pozytywne załatwienie 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.

Sprawy zgłaszane przez konsumentów były różnorodne i związane były przede wszystkim z realizacją uprawnień konsumentów z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. Wpływały również sprawy z zakresu prawa telekomunikacyjnego, prawa ubezpieczeniowego, bankowego.

Statystyka spraw.

W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów zarejestrował ogółem **118** spraw, z czego w:

- **102** sprawach udzielono porad i informacji prawnych konsumentom bezpośrednio, telefonicznie lub pisemnie,
- **16** sprawach skierowano wystąpienia pisemne do przedsiębiorców.

Tabela nr 1: Struktura udzielonych porad i pomocy konsumentom:

Wyszczególnienie	Ogółem
I. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	62
AGD/RTV	19
sprzęt i części komputerowe	7
odzież	3
obuwie	15
samochody i części samochodowe	6
inne: telefony komórkowe, sprzęt medyczny, leki, opryskiwacz, kosiarka do trawy, książki, materiały budowlane, rower, motorower	12
II. Usługi	50
finansowe, bankowe, ubezpieczeniowe	19
telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa,)	11
dostawa okien i drzwi	6
motoryzacyjne (serwisy)	1
remonty	2
inne: pocztowe, szkoleniowe, dostawa ciepła i wody, komis	5
III. Umowy poza lokalem, na odległość	6
Razem:	118

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

W ramach swoich ustawowych uprawnień Rzecznik podejmował pisemne interwencje u przedsiębiorców w **16** sprawach. Podstawą tych działań był wniosek konsumenta, przede wszystkim w przypadku, gdy procedura reklamacyjna nie przyniosła pozytywnego rezultatu lub podjęta przez Rzecznika interwencja telefoniczna okazała się nieskuteczna.

Tabela nr 2: Struktura wystąpień kierowanych do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów:

Wyszczególnienie	Ogółem wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Umowy sprzedaży, w tym:	9	4	4	
Obuwie	4	2	2	
Części samochodowe	1	1		
AGD	1		1	
Telefon	1	1		
Materiały budowlane	2	1	1	
II. Usługi ogółem, w tym:	7	6		1
Auto - System	1	1		
Operatorzy TV (CANAL+Cyfrowy, Cyfrowy Polsat)	4	3		1
Szkolenie kierowców	1	1		
Umowa poza lokalem przedsiębiorstwa	1	1		
Razem	16	11	4	1

Przedstawiona w powyższych tabelach statystyka wskazuje, że najczęściej konsumenci zgłaszali się do biura rzecznika osobiście lub telefonicznie, natomiast niewielu złożyło wnioski pisemne, które wymagały podjęcia korespondencji z przedsiębiorcą. Należy tu zaznaczyć, że nie wszystkie udzielane przez rzecznika porady i informacje zostały zarejestrowane, gdyż oczekiwaną od rzecznika pomoc konsument uzyskiwał na bieżąco. W przyjętej praktyce, Rzecznik, po wysłuchaniu zgłoszonego problemu i jego wnikliwej analizie, zawsze przedstawiał konsumentom sytuację prawną i wskazywał możliwości rozwiązania zaistniałego problemu oraz podejmował działania mające na celu polubowne załatwienie sprawy. Większość spraw na skutek podjętych przez rzecznika interwencji u przedsiębiorców, udało się załatwić pozytywnie dla konsumenta w dniu zgłoszenia problemu. Struktura przedmiotowa rozpatrywanych spraw wskazuje, że najczęściej reklamowanym towarem był sprzęt AGD i RTV oraz obuwie, zwłaszcza typu sportowego. Skargi konsumentów dotyczyły problemów związanych z realizacją uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową lub wyegzekwowaniem uprawnień z tytułu udzielonej gwarancji.

W dalszym ciągu problemem są opinie rzeczoznawców dotyczące reklamowanego obuwia wystawiane na życzenie sklepu, jednak na skutek interwencji Rzecznika, mimo negatywnej opinii rzeczoznawcy, w większości przypadków reklamacje zostały uwzględnione przez sprzedawców.

W zakresie umów o świadczenie usług, najwięcej zgłoszono spraw z zakresu prawa ubezpieczeniowego. Kilkunastu konsumentów z terenu powiatu zgłosiło problem związanych z wykupem dodatkowego ubezpieczenia komunikacyjnego tzw. „Zielonej Karty” w Towarzystwie Ubezpieczeń Wzajemnych. Na skutek interwencji telefonicznych, jak również przeprowadzonych osobiście przez rzecznika mediacji z kierownictwem tej firmy ubezpieczeniowej, wszyscy konsumenci uzyskali prawo do nabycia tego ubezpieczenia.

Na uwagę zasługuje również fakt, że wszystkie zgłoszone skargi dotyczące umów o świadczenie usług przez Operatora CYFRY+ zostały załatwione pozytywnie.

Ponadto dzięki nieustannym działaniom rzecznika, ukierunkowanych na odzyskanie przez konsumenta wpłaconych pieniędzy na zakup samochodu w Auto-System, firma w 2005 r. dokonała wreszcie rozliczenia umowy i zwrotu pieniędzy konsumentowi.

Jeśli chodzi o umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, we wszystkich przypadkach, poprzez poradę prawną i pomoc w napisaniu stosownego oświadczenia, udało się konsumentom skorzystać z przysługującego im prawa do odstąpienia od tego typu umów.

Wszystkie sprawy dotyczące reklamacji stolarki okiennej również zostały załatwione pozytywnie, na skutek podjętej przez rzecznika interwencji.

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

W roku 2005 Rzecznik nie skorzystał z przysługujących mu uprawnień do wytaczania powództw na rzecz konsumentów, ze względu na brak podstaw oraz dostatecznych dowodów. Rzecznik informował o przysługującym konsumentom prawie do dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego, w przypadku nie uwzględnienia ich żądań na drodze postępowania reklamacyjnego, oferował pomoc w pisaniu pozwu i innych pism procesowych. Dodać należy, iż konsumenci nie decydują się na skierowanie sprawy na drogę postępowania sądowego,

argumentując to koniecznością poniesienia związanych z tym kosztów i gromadzenia dowodów w sprawie.

4. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W roku sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów prowadził działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym. Zreferował temat o prawach konsumenta na lekcjach z przedsiębiorczości w Zespole Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 2 w Krasnymstawie. Przekazywał uczniom materiały edukacyjne popularyzujące wiedzę o prawach konsumentów opracowywane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie oraz Stowarzyszenie Konsumentów Polskich w Warszawie.

Rzecznik, w ramach poszerzania wiedzy z zakresu stosowania przepisów dotyczących ochrony konsumentów, uczestniczył w miesiącu grudniu 2005 r. w szkoleniu w Warszawie, organizowanym przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich finansowanym przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie na temat procedur sądowych.

5. Współdziałanie z innymi instytucjami działającymi na rzecz konsumentów.

W ramach projektu „Wzmocnienie polityki ochrony konsumentów” realizowanego przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w styczniu 2005 roku Rzecznik otrzymał sprzęt komputerowy finansowany ze środków unijnego programu Phare 2003 i z budżetu UOKiK.

Rzecznik występował telefonicznie do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Lublinie Delegatura w Chełmie z zapytaniami w sprawach dotyczących reklamacji obuwia oraz występował telefonicznie o pomoc prawną do UOKiK i Stowarzyszenia Konsumentów Polskich.

6. Podsumowanie

Podsumowując kolejny okres działalności Rzecznika, jako organu ochrony interesów konsumentów na terenie powiatu krasnostawskiego, pozwala na stwierdzenie, iż instytucja ta spełnia swoje ustawowe zadania, służąc radą i pomocą.

W roku 2005 nastąpił wzrost liczby interesantów zgłaszających się do rzecznika, co świadczy o wzroście świadomości konsumentów, o tym, że wiedzą gdzie mogą skutecznie szukać pomocy. Interwencje Rzecznika i polubowna droga załatwiania spraw jest przyjmowana przez konsumentów najchętniej, ponieważ wyklucza obowiązek stawiennictwa w sądach.

Cieszy fakt, że w podejmowanych działaniach na rzecz konsumentów, Rzecznik, w kontaktach z przedsiębiorcami /sprzedawcami/ spotyka się z ich życzliwością i przychylnością.

Mieszkańcy powiatu zgłaszają się do rzecznika nie tylko ze sprawami konsumenckimi ale też z innymi problemami oczekując pomocy w konkretnej sprawie. Kieruję ich wówczas do odpowiednich instytucji.

Praca rzecznika jest niekiedy stresująca, ponieważ nie wszystkie sprawy można załatwić pozytywnie i pomóc konsumentowi. Trudno jest przekonać konsumenta, że żądane roszczenia są bezzasadne. Praca ta dostarcza jednak wielkiej satysfakcji oraz poczucia dobrze spełnionego obowiązku wówczas, kiedy zgłoszony problem udaje się załatwić z korzyścią dla konsumenta. Świadczą o tym telefony z podziękowaniami.