

**Załącznik
do uchwały Nr XXVI/207/05
Rady Powiatu w Krasnymstawie
z dnia 17 marca 2005 r.**

**SPRAWOZADNIE
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krasnymstawie z działalności
w roku 2004.**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania na podstawie ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804, z późn. zm.).

Do zadań rzecznika 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.

W roku 2004 Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizując zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumenta, określone powyższą ustawą udzielał bezpłatnych porad prawnych konsumentom, kierował pisemne wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów oraz prowadził mediacje między konsumentem a sprzedawcą czy usługodawcą celem ugodowego załatwienia sprawy.

Sprawy zgłaszane przez konsumentów były różnorodne i dotyczyły: reklamacji obuwia, odzieży, mebli, sprzętu AGD i RTV, komputerów, telefonów komórkowych, sprzętu medycznego, samochodów, usług remontowo-budowlanych, telekomunikacyjnych, bankowych, przewozowych, pocztowych oraz energetycznych.

W okresie sprawozdawczym w biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów zarejestrowano ogółem **92** sprawy, z czego w:

- 76 sprawach udzielono porad i informacji prawnych konsumentom bezpośrednio lub telefonicznie,
- 16 sprawach skierowano wystąpienia do przedsiębiorców w zakresie ochrony praw konsumentów.

Tabela nr 1: Bezpłatne poradnictwo i pomoc prawna w zakresie ochrony praw konsumentów – struktura udzielonych porad:

Wyszczególnienie	Ogółem
I. Umowy sprzedaży	
AGD/RTV	7
meble	3
komputery	3
odzież	-
obuwie	15
samochody i części samochodowe	4
domy, developerzy	-
inne: telefony komórkowe, karty telefoniczne, artykuły dziecięce i szkolne, sprzęt medyczny, piła spalinowa, opryskiwacz, kosiarka do trawy, książka, artykuły jubilerskie, pościel, kocioł c.o., artykuły spożywcze	16
II. Usługi	
finansowe, bankowe, ubezpieczenia	4
systemy argentyńskie	2
telefony	7
energetyczne (ciepło, gaz, woda)	6
motoryzacyjne (serwisy)	1
turystyczne, hotelarskie	-
pralnicze	-
remonty	1
inne: kamieniarskie, pocztowe, rzemieślnicze, przewozowe	5
III. Umowy poza lokalem, na odległość	2
IV. Inne	-
Razem:	76

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w zakresie ochrony praw konsumentów:

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień
system argentyński	1
telefon komórkowy	1
dekoder POLSAT-u	1
energia ciepła, woda (rozliczenie kosztów)	4
usługi TP S.A.	1
auto - system	1
odzież	1
obuwie	6
Razem:	16

Jak wynika z powyższej statystyki najczęściej konsumenci zgłaszali się do biura rzecznika osobiście lub telefonicznie, natomiast niewielu złożyło wnioski pisemne, które wymagały podjęcia korespondencji z przedsiębiorcą. W praktyce przyjętej przez rzecznika po wysłuchaniu zgłoszonego problemu i jego wnikliwej analizie, zawsze przedstawiano konsumentom sytuację prawną i wskazywano możliwości jego rozwiązania. W zdecydowanej większości spraw sama interwencja telefoniczna u przedsiębiorców, często skutkowała szybkim, pozytywnym rozstrzygnięciem sprawy.

W zakresie umów sprzedaży towarów sprawy, z którymi zwracali się konsumenci dotyczyły problemów związanych z realizacją uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową lub z wyegzekwowaniem uprawnień z tytułu gwarancji. Najczęściej reklamowanym towarem było obuwie, zwłaszcza typu sportowego oraz sprzęt AGD i RTV. Większość spraw w wyniku mojej interwencji telefonicznej lub pisemnej u przedsiębiorcy zostało załatwionych pozytywnie na rzecz konsumentów, poprzez wymianę towaru na nowy lub bezpłatną naprawę. W dalszym ciągu problemem są opinie rzeczoznawców dotyczące reklamowanego obuwia wystawiane na życzenie sklepu, chociaż po moich monitach, mimo negatywnej opinii rzeczoznawcy, w kilku przypadkach sprzedawca dla dobra konsumenta, dokonał obniżenia ceny obuwia.

Wśród spraw dotyczących sprzedaży w toku pozostaje sprawa dotycząca sprzedaży samochodu w autosystemie. Prowadzona jest wymiana korespondencji pomiędzy firmą a rzecznikiem ukierunkowana na odzyskanie przez konsumenta wpłaconych pieniędzy.

W zakresie umów o świadczenie usług, ważniejszymi sprawami, z którymi zgłaszali się konsumenci o pomoc i poradę były:

- usługi bankowe - Sprawy te nie dotyczyły w zasadzie sporu z bankiem a ciążących po stronie konsumentów zobowiązań z tytułu niespłaconego kredytu. Rzecznik biorąc pod uwagę trudną sytuację konsumentów proponował i pomagał w zrehabilitowaniu wystąpień do banku o odstąpienie od egzekucji i częściowe umorzenie lub rozłożenie na raty pozostałego zadłużenia. Jedna sprawa dotyczyła kradzieży karty płatniczej i gotówki z bankomatu przy użyciu tej karty. W tym przypadku udzielono porady konsumentowi o sposobie postępowania w tego typu sytuacjach i obowiązujących przepisach prawnych w tym zakresie.
- systemy argentyńskie –Jedna skarga dotyczyła zawartej umowy w tym systemie. Konsorcjum finansowe, pomimo wystąpienia rzecznika, odmówiło w tym przypadku dobrowolnego zwrotu wpłaconej przez konsumenta opłaty wstępnej, ponieważ konsument nie odstąpił od umowy w określonym w niej terminie. Tego typu sprawy należą do jednych z trudniejszych spośród zgłaszanych przez konsumentów. Wydawałoby się, że powszechna informacja na temat zasad funkcjonowania systemu argentyńskiego powinna ustrzec konsumentów od zawierania tego typu umów, jednak w dalszym ciągu konsumenci są narażeni na tego rodzaju praktyki. Pocieszające jest, że instytucja rzecznika w naszym powiecie pozwoliła ustrzec dwóch konsumentów, przed podpisaniem umowy z firmą oferującą szybką pożyczkę.
- usługi telekomunikacyjne – Abonenci telefonii stacjonarnej czy komórkowej reklamowali przede wszystkim rażąco nieterminowe załatwianie reklamacji, bezpodstawne zawieszanie świadczenia usług, kierowanie spraw do firm windykacyjnych, sposób funkcjonowania telefonicznych Biur Obsługi Klienta tj. brak możliwości szybkiego zgłoszenia reklamacji, trudności z uzyskaniem połączenia, opóźnienia z uzyskaniem zmiany usługi. Kilka spraw, w których interweniował rzecznik, została załatwiona pozytywnie. W jednej sprawie dotyczącej reklamacji zawyżonego rachunku, w którym wystąpiły połączenia: Wyspy Św. Tomasza - TP SA nie udzieliła odpowiedzi na pisemne wystąpienie rzecznika.
- energetyczne - Kilku najemców lokali mieszkalnych zgłosiło skargi dotyczące rozliczenia kosztów za centralne ogrzewanie i podgrzanie wody za okres czterech lat a nie dokonywanie rozliczeń corocznych. W odpowiedziach na wystąpienia rzecznika o dokonywanie rozliczeń za dostawy mediów zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa - zarządca przyznał, że wspólnota mieszkaniowa podjęła uchwałę „mocno spóźnioną” - o indywidualnym rozliczeniu mediów. Należy oczekiwać, że podjęte interwencje przez rzecznika spowodują uregulowanie systemu rozliczeń. Wśród tych spraw, jedna skarga, dotycząca rozliczeń finansowych za energię ciepłą w stosunku do innego dostawcy, na skutek interwencji rzecznika została załatwiona pozytywnie - konsument otrzymał zwrot nadpłaty za c.o.

W roku 2004 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krasnymstawie nie znalazł dostatecznych podstaw do wytaczania powództw na rzecz konsumentów, ani też nie wstępował do toczącego się postępowania sądowego. Nie stawiał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów.

W roku sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów prowadził działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym. Przeprowadził dziewięć szkoleń dla uczniów szkół ponadgimnazjalnych na zajęciach lekcyjnych z przedsiębiorczości, w tym: siedem w I Liceum Ogólnokształcącym w Krasnymstawie i dwa w ZSP NR 2 w Krasnymstawie, na temat praw konsumenta. Przekazywał uczniom materiały edukacyjne popularyzujące wiedzę o prawach konsumentów opracowywane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie oraz Stowarzyszenie Konsumentów Polskich w Warszawie. Przekazał również do szkół gimnazjalnych na terenie powiatu opracowaną przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich broszurę na temat działania reklamy oraz prawidłowych zasad żywienia oraz zachęcił do wzięcia udziału w organizowanym przez Stowarzyszenie konkursie. Utrzymywał także kontakt z lokalną prasą przekazując informacje na temat problematyki konsumenckiej.

W roku 2004 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w ramach poszerzania wiedzy z zakresu stosowania przepisów dotyczących ochrony konsumentów uczestniczył w dwóch szkoleniach organizowanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie i Stowarzyszenie Konsumentów Polskich na temat prawa telekomunikacyjnego, usług turystycznych, handlu elektronicznego i mediacji oraz usług finansowych.

Podsumowując kolejny rok działalności rzecznika stwierdzam, że coraz więcej konsumentów korzysta z moich porad, o czym świadczy ilość spraw, jaka wpłynęła do rzecznika w roku 2004. Zmieniające się przepisy prawa a także różnorodność zgłaszanych spraw wymagają systematycznego samokształcenia. 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 ze względu na brak podstaw prawnych. Jednak ta praca dostarcza też satysfakcji oraz poczucia dobrze spełnionego obowiązku, kiedy zgłoszony problem zostanie załatwiony ku zadowoleniu konsumenta. Świadczą o tym telefony jak i otrzymany list z podziękowaniami.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Krystyna Starczewska