

**Uchwała Nr XV/120/08
Rady Powiatu Krośnieńskiego
z dnia 13 marca 2008 r.**

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika
Konsumentów za rok 2007**

Na podstawie art. 12 pkt 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz.1592 z późn. zm.) oraz art. 43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.),

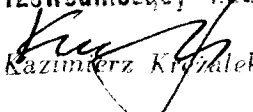
**Rada Powiatu Krośnieńskiego
uchwala, co następuje**

§ 1

Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2007, stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący WZK

Kazimierz Krzalek

Załącznik do uchwały Nr XV/120/08
Rady Powiatu Krośnieńskiego z dnia 13 marca 2008 r.

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krośnie za rok 2007.

*W związku z powołaniem Powiatowego Rzecznika Konsumentów uchwałą Rady Powiatu
Nr V/39/07 z dnia 1 marca 2007r., sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika
Konsumentów obejmuje okres od 1 marca 2007 r. do 31 grudnia 2007 r.*

STAROSTWO POWIATOWE W KROŚNIE

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Elżbieta Sługocka-Krupa

Wstęp i uwagi ogólne.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów zgodnie z ustawą z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) jest powoływany przez Radę Powiatu, której podlega i przed którą ponosi odpowiedzialność. W związku z zatrudnieniem Rzecznika w Starostwie Powiatowym, czynności z zakresu prawa pracy wykonuje Starosta. W powiatach, gdzie liczba mieszkańców przekracza 100 tys. Rzecznik Konsumentów może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura.

Uchwałą Nr V/39/07 z dnia 1 marca 2007 r. Rada Powiatu Krośnieńskiego powołała na stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów panią Elżbietę Sługocką-Krupę. W 2007 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizował zadania w ramach 1/3 etatu przez okres od 1 marca do 31 lipca 2007 r. natomiast od 1 sierpnia do 31 grudnia 2007 r. czas pracy Rzecznika został wydłużony do 1/2 etatu. Powiatowy Rzecznik Konsumentów działa samodzielnie nie dysponując biurem ani własnymi środkami, pracując trzy dni w tygodniu przez 20 godzin.

Zgodnie z art. 43 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w terminie do 31 marca przedkłada Radzie Powiatu sprawozdanie z działalności, które po zatwierdzeniu, winno być przekazane do właściwej Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów i ich realizacja.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów działa na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.), która określa jego rolę w zakresie ochrony praw konsumentów. Do zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów w szczególności należy:

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

Jednym z podstawowych zadań Rzecznika jest udzielanie konsumentom bezpłatnych porad i informacji prawnych. Realizacja tego zadania odbywała się w 2007 r. telefonicznie,

pisemnie, korzystając z usług poczty lub internetu, bądź bezpośrednio konsumentom zgłaszającym się osobiście do Rzecznika. Udzielając porad i informacji prawnych, Powiatowy Rzecznik Konsumentów dokładnie analizował przedstawiane problemy. Trzeba dodać, że zgodnie z obowiązującymi przepisami, Rzecznik winien udzielać pomocy prawnej konsumentom a więc osobom fizycznym, które weszły w spór z przedsiębiorcą.

W 2007 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów zarejestrował 147 porad i informacji prawnych.

Najczęstsze problemy, z którymi zwracali się konsumenci dotyczyły:

- w zakresie sprzedaży: obuwia, materiałów budowlanych, sprzętu AGD i RTV oraz telefonów komórkowych,
- w zakresie usług: usług telekomunikacyjnych, usług remontowo-budowlanych, usług ubezpieczeniowych i usług motoryzacyjnych.

Wiele porad i informacji prawnych, Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił również w zakresie zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Szczegółowe dane zawiera Tabela nr 1 stanowiąca załącznik do niniejszego sprawozdania.

W większości przypadków problemy konsumentów związane były z procedurą reklamacyjną oraz z egzekwowaniem przez przedsiębiorców warunków umownych. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w każdej sprawie, z którą zwrócił się do niego konsument badał jej złożoność poprzez dokładny wywiad oraz analizę dokumentów. W przypadkach prostych i jednoznacznych, wystarczające było udzielenie odpowiedniej porady lub informacji, które pozwoliły na samodzielne i pozytywne załatwienie przez konsumenta sprawy. W sprawach złożonych Powiatowy Rzecznik Konsumentów sam występował do przedsiębiorców.

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

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach dotyczących ochrony praw i interesów konsumentów odbywało się po dokładnym zapoznaniu się z przedstawioną sprawą w oparciu o złożoną przez konsumenta skargę i odpowiednie dokumenty. W przypadkach, gdy konsument mimo zachowania procedury reklamacyjnej nie uzyskał odpowiedzi od przedsiębiorcy lub gdy odpowiedź była negatywna, Powiatowy Rzecznik Konsumentów występował do przedsiębiorcy. Wskazując stanowisko Konsumenta oraz opinię Rzecznika w danej sprawie, żądał złożenia wyjaśnień oraz przedstawienia propozycji jej rozwiązania.

W 2007 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów występował do przedsiębiorców w 33 sprawach. Z czego 29 spraw załatwiono pozytywnie a 4 negatywnie ze względu na bark zasadności żądań konsumentów.

Sprawy, w których najczęściej występował Rzecznik dotyczyły:

- w zakresie sprzedaży: obuwia, materiałów budowlanych, sprzętu AGD i RTV, sprzętu komputerowego, odzieży, samochodów, sprzętu rehabilitacyjnego, DVD i telefonów komórkowych;
- w zakresie usług: usług telekomunikacyjnych, usług ubezpieczeniowych, usług motoryzacyjnych, usług remontowo-budowlanych, usług edukacyjnych i usług fotograficznych.

Szczegółowe dane zawiera Tabela nr 2 stanowiąca załącznik do niniejszego sprawozdania.

Oprócz występowania do przedsiębiorców w dwóch przypadkach konieczne było przekazanie spraw Policji a w jednym Urzędowi Kontroli Skarbowej.

3. Współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.

W 2007 r. zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów, Powiatowy Rzecznik Konsumentów współdziałał z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegaturą w Krakowie, Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Rzeszowie Oddziałem w Krośnie i Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich. Ponadto współdziałał również z Urzędem Regulacji Energetyki oraz na bieżąco z innymi Rzecznikami w celu wymiany doświadczeń i oceny sytuacji prawnej.

Najistotniejsza sprawa, którą poruszył w 2007 r. Rzecznik w ramach współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, dotyczyła podejrzenia stosowania przez jedną z firm telekomunikacyjnych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegające na:

- zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych bez zachowania formy pisemnej,
- naruszaniu obowiązków informacyjnych przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych na odległość,
- przesyłaniu do konsumentów formularza zlecenia preselekcji na realizację usług telekomunikacyjnych, umieszczonego na kopertach przesyłek pocztowych poleconych, adresowanych do konsumentów, gdzie potwierdzenie przez konsumenta własnoręcznym

podpisem odbioru ww. przesyłki, skutkowało zleceniem preselekcji i wyrażeniem zgody na korzystanie z usług tej firmy.

Zgodnie z otrzymaną informacją, Prezes UOKiK przeprowadził odpowiednie postępowanie w tej sprawie, w następstwie którego firma zobowiązała się podjąć działania mające na celu wyeliminowanie stwierdzonych nieprawidłowości. Dodatkową kwestią, którą poruszył Powiatowy Rzecznik Konsumentów było pobieranie przez ww. firmę opłat tytułem kosztów sporządzenia i przesłania wezwania do zapłaty, opłaty windykacyjnej oraz opłaty z tytułu rezygnacji z usługi abonamentu lub preselekcji.

4. Prowadzenie edukacji konsumenckiej, w szczególności przez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych.

W ramach wprowadzania przez samorząd terytorialny elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych, o czym mówi art. 38 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2007 r. przeprowadził w szkołach podstawowych cykl spotkań z uczniami klas V i VI pod nazwą „Prawa Młodego Konsumenta”, w czasie których zostały omówione podstawowe zagadnienia dotyczące ochrony praw konsumentów jak również zostały rozdane sporządzone przez Rzecznika tematyczne broszury. Powiatowy Rzecznik Konsumentów przeprowadził spotkania w Szkole Podstawowej w Wojaszówce, Szkole Podstawowej w Iwoniczu Zdroju, Szkole Podstawowej w Rogach oraz Szkole Podstawowej w Świerzowej Polskiej. Łącznie w 6 spotkaniach wzięło udział 233 uczniów z klas V i VI. W trakcie spotkań, oprócz omówienia zagadnień konsumenckich, Rzecznik odpowiadał również na liczne pytania uczniów, którzy bardzo chętnie włączali się do dyskusji. Po zakończeniu spotkań, uczniowie odpowiedzieli na ankiety, z których wynika, że istnieje ogromna potrzeba edukacji konsumenckiej.

5. Rzecznik Konsumentów może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

W 2007 r. w żadnej sprawie, która wpłynęła do Powiatowego Rzecznika Konsumentów nie wystąpiła potrzeba wytoczenia powództwa. Większość spornych spraw załatwiana była w sposób polubowny po przeprowadzeniu niejednokrotnie odpowiedniej mediacji. W jednym przypadku, w którym prowadzone działania nie przyniosły spodziewanego rezultatu, strony

zdecydowały się na rozstrzygnięcie sprawy przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Podkarpackim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Rzeszowie. W związku z powyższym, Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił pomocy w przygotowaniu odpowiedniego wniosku. Warto dodać, że w przypadkach, w których sprawa nie została zakończona w sposób zgodny z oczekiwaniami Konsumenta, Powiatowy Rzecznik Konsumentów informował o prawie dochodzenia swoich roszczeń na drodze sądowej.

Podsumowanie i wnioski.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2007 r. rozpatrzył łącznie 180 spraw, które w porównaniu do roku 2006 wzrosły o 119. Na tak wyraźny wzrost spraw konsumenckich, które wpłynęły do Rzecznika w 2007 r. z pewnością miały wpływ prowadzone akcje informacyjne i edukacyjne. Rzecznik Konsumentów jako osoba zaufania publicznego, kojarzony był często z Rzecznikiem Praw Obywatelskich, do którego można się zwrócić ze wszystkimi problemami. Dlatego też jego rolą było nie tylko udzielanie konsumentom porad prawnych, podejmowanie interwencji i mediacji, ale również niejednokrotnie wskazywanie odpowiednich instytucji, właściwych do rozpatrzenia przedstawionej sprawy.

Istotnym problemem, z którym zetknął się Rzecznik w 2007 r. była wciąż zbyt mała znajomość przepisów prawnych przez przedsiębiorców, zwłaszcza średnich i małych w zakresie ochrony praw konsumentów, czego skutkiem było częste wprowadzanie konsumentów w błąd. Na taką sytuację mógł mieć wpływ brak zatrudnienia odpowiednio wyszkolonych osób, które zajmowałyby się obsługą konsumentów oraz brak odpowiednich szkoleń kierowanych do przedsiębiorców.

Biorąc pod uwagę powyższe, należy podkreślić, że istnieje wciąż duża potrzeba prowadzenia akcji edukacyjno-informacyjnych oraz zmian odpowiednich przepisów, które nie tylko podniosłyby świadomość prawną, ale i wzmocniły wciąż słabą pozycję konsumentów.

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
Elżbieta Sługocka-Krupa

**SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W KROŚNIE
za 2007r.**

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

Przedmiot sprawy				Ogółem
	telefoniczne	osobiste	pisemne	
I. Usługi, w tym:	16	23	2	41
bankowe	1	2		3
ubezpieczeniowe	1	3		4
systemy argentyńskie				
inne finansowe			1	1
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	2	8	1	11
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1	3		4
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)	1	2		3
turystyczne i hotelarskie		1		1
pralnicze				
remontowo - budowlane	4	3		7
pocztowe	1			1
medyczne	1			1
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne				
transportowe	2			2
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie	1			1
lokalowe				
Inne	1	1		2
II. Umowy sprzedaży, w tym:	48	45	3	96
wyposażenie wnętrz		2		2
sprzęt RTV i AGD	9	5	1	15
sprzęt komputerowy	4	2		6
odzież	1	1	1	3
obuwie	8	8	1	17
samochody i akcesoria	3	3		6
nieruchomości	1			1
materiały budowlane	5	9		14
kosmetyki				
sprzęt sportowy	4			4
sprzęt rehabilitacyjny		1		1
art. spożywcze	2			2
biżuteria				
zabawki				
zwierzęta				
płyty CD, DVD	3	1		4
telefony komórkowe	3	9		12
Inne	5	4		9
III. Umowy poza lokalem i na odległość	4	4	2	10

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW

Elżbieta Służka - Krupa

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:	15	12	2	1
bankowe				
ubezpieczeniowe	1	1		
systemy argentyńskie				
inne finansowe				
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	8	7	1	
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)				
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)	2	1		1
turystyczne i hotelarskie				
pralnicze				
remontowo - budowlane	1	1		
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	1	1		
komunikacyjne				
transportowe				
kamieniarskie				
fotograficzne	1		1	
krawieckie				
lokalowe				
Inne	1	1		
II. Umowy sprzedaży, w tym:	17	16	1	
wyposażenie wnętrz				
sprzęt RTV i AGD	1	1		
sprzęt komputerowy				
odzież	1	1		
obuwie	6	6		
samochody i akcesoria	1	1		
nieruchomości				
materiały budowlane	4	3	1	
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny	1	1		
art. spożywcze				
biżuteria				
zabawki				
zwierzęta				
płyty CD, DVD	1	1		
telefony komórkowe	1	1		
Inne	1	1		
III. Umowy poza lokalem i na odległość	1		1	

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW

Elżbieta Sługocka-Krupa

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, nieuwzględniające żądanie)		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług				
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	1			1
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				
7.	Inne				
	RAZEM	1			1

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
Elżbieta Sługocka-Krupa