

Starostwo Powiatowe w Gostyniu

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gostyniu za 2012 rok

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego rzecznika konsumentów

Usytuowanie organizacyjne Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gostyniu określa Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Gostyniu.

Rzecznik, zatrudniony w niepełnym wymiarze czasu pracy (3/4 etatu), działa jednoosobowo. Biuro rzecznika usytuowane jest w głównym budynku Urzędu.

II. Zadania rzecznika konsumentów

Zadania rzecznika konsumentów określa ustawa z dnia 16 lutego 2007 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

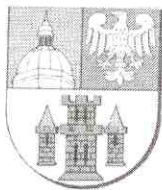
Przepisy prawa wskazują na szereg zadań, jakie ma do wykonania rzecznik konsumentów. Oceniając swą działalność w 2012 r. należy stwierdzić, że owa działalność zasadniczo wymuszona była potrzebami samych konsumentów.

Sprawę prowadzi: Eliza Nowak

Wydział/stanowisko: Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Starostwo Powiatowe w Gostyniu, ul. Wrocławska 256, 63-800 Gostyń

telefon: 65 575 25 17, e-mail: rzecznikkons@powiat.gostyn.pl, strona: www.powiat.gostyn.pl



Starostwo Powiatowe w Gostyniu

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

W roku sprawozdawczym:

a) **w zakresie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej** udzieliłam ogólnie **138** porad. Podobnie jak w latach ubiegłych, polegały one na udzielaniu konsumentom zróżnicowanych informacji o przysługujących im prawach lub sposobach postępowania w danej sprawie, wyjaśnianiu aktualnego stanu prawnego, pomocy w sporządzaniu pism. Ta forma pomocy odbywała się telefonicznie, pocztą elektroniczną bądź bezpośrednio konsumentom zgłaszającym się osobiście do urzędu.

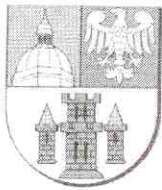
Problematyka poruszanych przez konsumentów spraw była bardzo szeroka i dotyczyła głównie:

- umów sprzedaży, w tym: reklamacji zakupionych towarów konsumpcyjnych, np. obuwia, sprzętu RTV, AGD, telefonów komórkowych, materiałów budowlanych, odzieży, pojazdów, zabawek, itd.,
- niewykonania lub nienależytego wykonania usług, w tym: remontowo – budowlanych, ubezpieczeń, telekomunikacyjnych, motoryzacyjnych, pocztowych, itd.,
- umów poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, w tym możliwości oraz zasady odstępowania od tych umów,
- windykacji roszczeń.

Występowały również pytania dotyczące:

- ogólnych zasad składania reklamacji,
- obowiązków sprzedawcy i uprawnień konsumenta,
- zwrotu pełnowartościowego towaru,
- możliwości uzyskania zwrotu pieniędzy w momencie składania reklamacji,
- terminu rozpatrzenia i załatwienia reklamacji,
- odsyłania konsumenta przez sprzedawcę do producenta,
- odmowy przyjmowania reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową po upływie 6 miesięcy użytkowania towaru.

Jednak z roku na rok daje się zauważyć większą świadomość konsumentów w zakresie przysługujących im praw.



Starostwo Powiatowe w Gostyniu

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

b) w zakresie występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów podjęłam 88 postępowań. Także w tym zakresie struktura spraw była rozległa, a dotyczyła najczęściej:

- reklamacji towarów z tytułu niezgodności towaru z umową,
- reklamacji z tytułu gwarancji,
- niewykonania lub nienależytego wykonania usług, np. w zakresie usług remontowo – budowlanych, telekomunikacyjnych, ubezpieczeń, finansowych,
- umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

Struktura spraw według miejsca zamieszkania konsumenta

Lp.	Mieszkańcy gminy	Ilość spraw
1	Gostyń	62
2	Piaski	4
3	Borek Wielkopolski	3
4	Pogorzela	2
5	Krobia	9
6	Poniec	6
7.	Pępowo	2

c) w zakresie wytaczania powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowania, za ich zgodą, do toczącego się postępowania

w 2012 r. toczyły się postępowania wytoczone przez rzecznika w poprzednim roku. We wszystkich sprawach sąd uznał argumentację rzecznika za zasadną i wydał orzeczenia korzystne dla konsumentów.

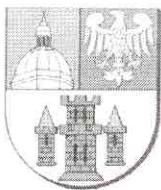
W okresie sprawozdawczym wytoczyłam na rzecz konsumentów 3 powództwa. W dwóch sprawach sąd wydał orzeczenie zgodne z żądaniem rzecznika. Natomiast jedna sprawa jest w toku postępowania sądowego.

Sprawę prowadzi: Eliza Nowak

Wydział/stanowisko: Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Starostwo Powiatowe w Gostyniu, ul. Wrocławska 256, 63-800 Gostyń

telefon: 65 575 25 17, e-mail: rzecznikkons@powiat.gostyn.pl, strona: www.powiat.gostyn.pl



Starostwo Powiatowe w Gostyniu

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Aktualnie przygotowuję kolejne dwa powództwa przeciwko przedsiębiorcom uchylającym się od zaspokojenia roszczeń konsumentów.

Wybór takiej drogi dochodzenia praw poprzedzony był wielokrotnymi wystąpieniami do sprzedawcy ze wskazaniem obowiązujących przepisów w danej sprawie, a przedsiębiorcy odmówili zadośćuczynienia żądaniom konsumentów.

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

Wszczęcie postępowania sądowego należy traktować jako ostateczność.

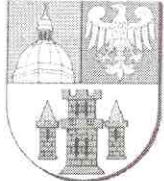
d) w zakresie edukacji konsumenckiej przeprowadziłam zajęcia dla uczniów szkół podnagimnazjalnych w Gostyniu.

Przystąpiłam do zorganizowania na szczeblu powiatowym VIII Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej, której celem było propagowanie, wśród młodzieży, wiedzy z zakresu praw konsumentów. Dla uczestników konkursu zostały przygotowane materiały szkoleniowe. Ponadto w każdej szkole odbyła się dla uczestników konkursu pogadanka połączona z prezentacją, mająca na celu umożliwienie uczniom opanowanie wiedzy z zakresu prawa konsumenckiego.

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,
- Rzecznikiem Ubezpieczonych



Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Współpraca ta polega przede wszystkim na wymianie doświadczeń, korzystaniu z materiałów informacyjnych, biuletynów z przeglądem orzecznictwa, opiniami, stanowiskami i interpretacjami, ulotek, które udostępniane są nieodpłatnie konsumentom. Z kolei współpraca z Inspekcją Handlową polega na korzystaniu z informacji o rzeczoznawcach, którzy na terenie Województwa Wielkopolskiego sporządzają na zlecenie ekspertyzy.

IV. Szkolenia

W roku 2012 uczestniczyłam w różnych szkoleniach i spotkaniach organizowanych dla rzeczników konsumentów.

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów
Eliza Nowak