



Załącznik
do uchwały Nr XXVII/198/05
Rady Powiatu Gostyńskiego
z dnia 3 marca 2005 r.

**Sprawozdanie z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów
Powiatu Gostyńskiego
za 2004 rok**



I. Informacje ogólne

Powiatowy Rzecznik Konsumentów obejmuje zasięgiem swojego działania obszar Powiatu Gostyńskiego, gminy: Gostyń, Piaski, Pogorzela, Krobia, Pępowo, Poniec i Borek Wielkopolski.

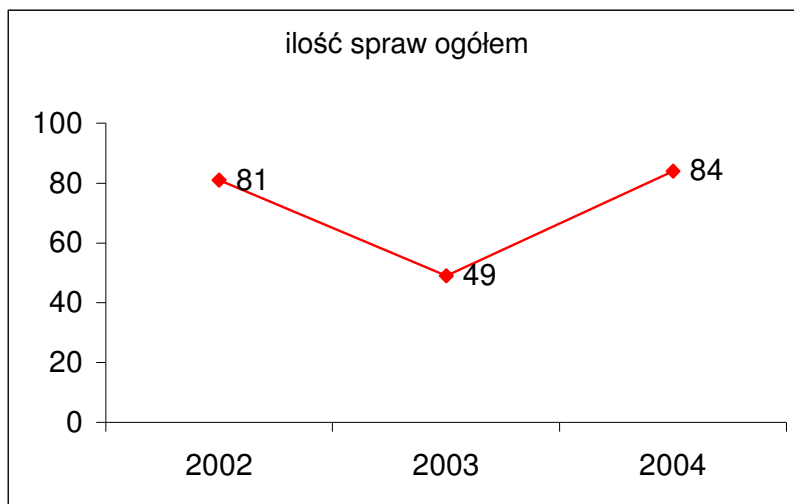
Rzecznik zatrudniony jest w niepełnym wymiarze czasu pracy wynoszącym ½ etatu.

Działalność rzecznika w ciągu roku koncentrowała się na:

1. udzielaniu porad prawnych konsumentom, z zakresu problematyki konsumenckiej,
2. podejmowaniu na rzecz konsumentów postępowań, których celem było:
 - a) informowanie przedsiębiorcy o naruszeniu przez niego praw konsumenta,
 - b) prowadzenie mediacji między przedsiębiorcą a konsumentem, w celu uzgodnienia wspólnego stanowiska w sprawie i rozwiązania jej zgodnie z wnioskiem konsumenta,
 - c) doprowadzenie do zawarcia ugody cywilnoprawnej między konsumentem a przedsiębiorcą,
 - d) sporządzanie pozwów konsumentom,
 - e) wszczęciu postępowań sądowych w sprawach konsumenckich.
3. działalności edukacyjnej wśród młodzieży szkolnej, mającej na celu podnoszenie wiedzy i świadomości konsumenckiej.

Ogółem w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2004 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów:

1. podjął **84** postępowania w sprawie o ochronę praw konsumentów,





Starostwo Powiatowe w Gostyniu

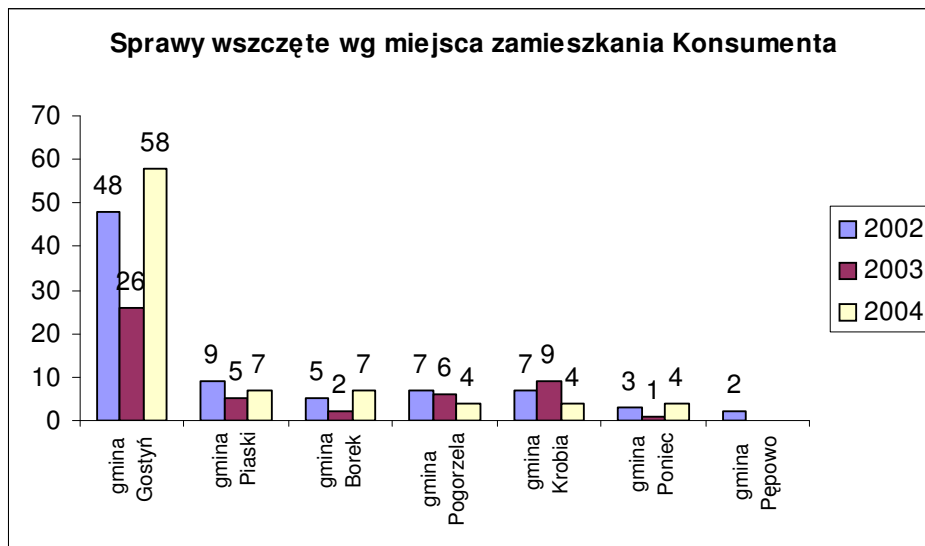
Powiatowy Rzecznik Konsumentów

2. udzielił ok. **260** porad prawnych konsumentom,
3. przygotował **12** pozwów dla konsumentów samodzielnie występujących w postępowaniu sądowym przeciwko przedsiębiorcom,
4. wszczął **2** postępowania sądowe.

II. Informacje szczegółowe

Struktura spraw wszczętych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów według miejsca zamieszkania konsumenta:

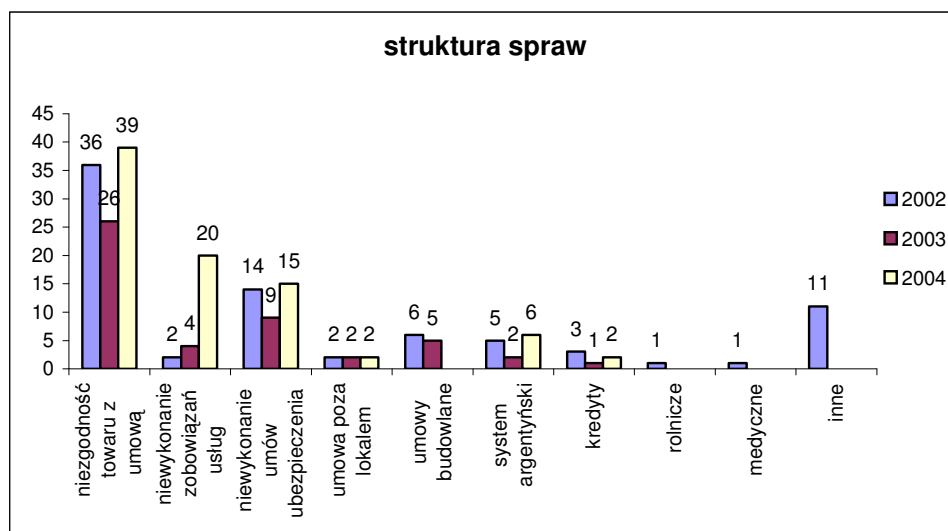
Lp.	Mieszkańcy gminy	Ilość spraw	Ilość spraw w %
1	Gostyń	58	69
2	Piaski	7	8,3
3	Borek Wielkopolski	7	8,3
4	Pogorzela	4	4,8
5	Krobia	4	4,8
6	Poniec	4	4,8





Struktura spraw wszczętych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów według rodzaju problematyki:

1. umowy sprzedaży konsumenckiej (głównie obuwia i odzieży, sprzętu RTV, AGD i komputerów) – reklamacje z tytułu niezgodności towaru z umową - **39**
2. niewykonanie zobowiązań z umów (usługi) - **20**
3. niewykonanie umów ubezpieczenia - **15**
4. umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa - **2**
5. zakupy w systemie argentyńskim - **6**
6. kredyty konsumenckie - **2**



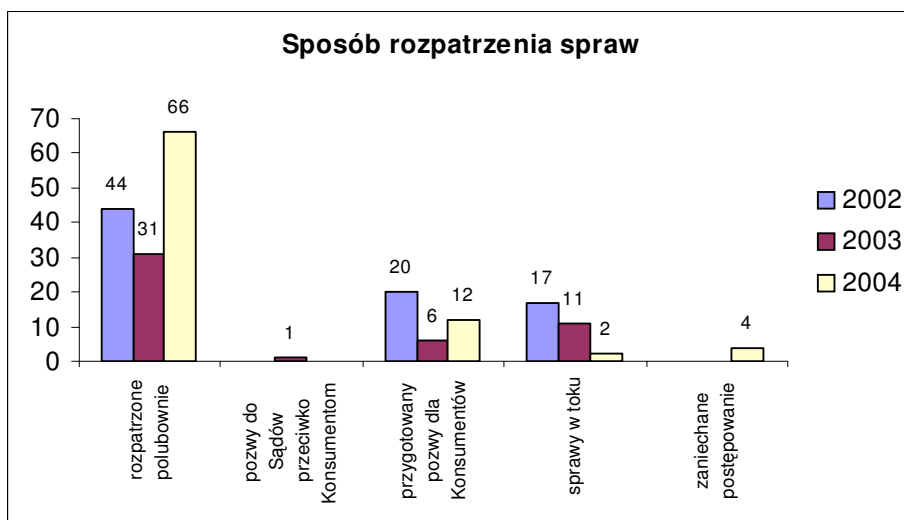
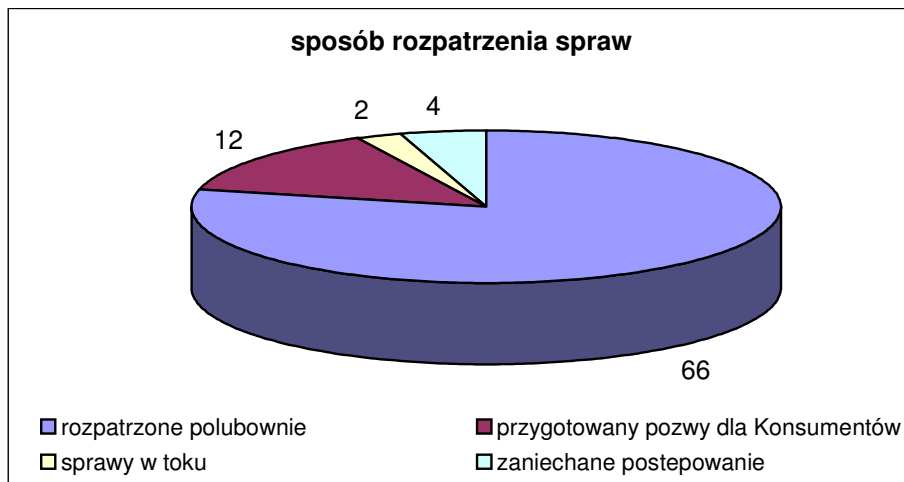
Struktura sposobu rozpatrzenia spraw przedstawia się następująco:

1. zakończone polubownie - **66**
2. przygotowane pozwyc dla konsumentów bez udziału Rzecznika w postępowaniu sądowym - **12**
3. sprawy w toku - **2**
4. zaniechane postępowania - **4**



Starostwo Powiatowe w Gostyniu

Powiatowy Rzecznik Konsumentów



Rzecznik nie wstępował do już toczących się postępowań przed sądami powszechnymi, ponieważ nie wpłynął żaden wniosek konsumenta, który wymagałby wszczęcia takiego postępowania.



Rzecznik sporządzał w okresie sprawozdawczym pozwy w konkretnych indywidualnych sprawach konsumentów, głównie w postępowaniu uproszczonym, ułatwiając tym samym konsumentom uzyskanie świadczeń pieniężnych wynikających z zawieranych umów, w postępowaniu sądowym.

Większość pozwów sporządzanych przez rzecznika dotyczyła waloryzacji świadczeń wynikających z tzw. polis zaopatrzenia dzieci, czyli polis posagowych, a pozwanym w tych sprawach każdorazowo był Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie S.A.

W związku z faktem, że pozwy w postępowaniu uproszczonym, w którym wartość przedmiotu sprawy nie przekracza 5.000,00 zł, sporządzane są na urzędowych formularzach, których wypełnienie jest skomplikowane, pomoc rzecznika w z tym względzie okazała się nieodzowna.

Najistotniejszym jednak elementem tych postępowań było prawidłowe ustalenie wartości przedmiotu sprawy, tj. ustalenie kwoty do jakiej można zwaloryzować świadczenie wynikające z polisy, co również stanowiło element porad prawnych udzielanych konsumentom przez rzecznika.

W roku 2004 r. rzecznik wszczął dwa postępowania sądowe w sprawach konsumenckich.

W okresie od marca do maja oraz od października do grudnia 2004 r. rzecznik przeprowadził cykl wykładów z zakresu problematyki konsumenckiej wśród młodzieży Zespołu Szkół Ogólnokształcących w Gostyniu i Zespołu Szkół Zawodowych w Gostyniu.

III. Współpraca rzecznika z innymi organami powołanymi do ochrony praw konsumentów.

Rzecznik konsumentów współpracuje z:

1. Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
2. Inspekcją Handlową,
3. Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich,
4. innymi instytucjami.

Współpraca rzecznika z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów polega przede wszystkim na wymianie doświadczeń, korzystaniu z materiałów informacyjnych, ulotek, które



Starostwo Powiatowe w Gostyniu

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

udostępniane są nieodpłatnie konsumentom. Z kolei współpraca z Inspekcją Handlową polega na korzystaniu z informacji o biegłych rzeczoznawcach, którzy na terenie Województwa Wielkopolskiego sporządzają na zlecenie ekspertyzy.

Rzecznik informuje także Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej o stwierdzonych nieprawidłowościach w działalności na rzecz konsumentów.

Biuletyny z przeglądem orzecznictwa, opiniami, stanowiskami i interpretacjami otrzymuje rzecznik również od Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, które to biuletyny przygotowywane są na zlecenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów jako materiały szkoleniowe. We wrześniu 2004 roku rzecznik uczestniczył w dwudniowym szkoleniu zorganizowanym przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich.