



**Sprawozdanie z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gostyniu
za 2011 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 2011 r. należy stwierdzić, że owa działalność zasadniczo wymuszona była potrzebami samych konsumentów.



W roku sprawozdawczym:

a) w zakresie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej udzieliłam ogólnie **160** 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, komputerów, telefonów komórkowych, materiałów budowlanych, odzieży, wyposażenia wnętrz, itd.,
- niewykonania lub nienależytego wykonania usług, w tym: remontowo – budowlanych, ubezpieczeń, telekomunikacyjnych, pralniczych, motoryzacyjnych itd.,
- umów poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, w tym możliwości oraz zasady odstępowania od tych umów,
- windykacji przedawnionych 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.



b) w zakresie występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów podjęłam **74** postępowania. 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	38
2	Piaski	10
3	Borek Wielkopolski	4
4	Pogorzela	4
5	Krobia	11
6	Poniec	3
7.	Pępowo	4

Struktura sposobu rozpatrzenia spraw przedstawia się następująco:

1. zakończone polubownie - **49**
2. postępowania sądowe wszczęte przez rzecznika na rzecz konsumentów – **3**
3. sprawy w toku - **8**
4. zaniechane postępowania z uwagi na brak racji po stronie konsumenta – **7**
5. zaniechane postępowania z uwagi na brak dowodów umożliwiających dochodzenie praw w sądzie - **7**

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



w 2011 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 jednej sprawie sąd wydał orzeczenie zgodne z żądaniem rzecznika. Pozostałe dwie sprawy są w toku postępowania sądowego.

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 Zespołu Szkół Zawodowych w Gostyniu.

Przystąpiłam do zorganizowania na szczeblu powiatowym VII Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej, której celem było propagowanie, wśród młodzieży, wiedzy z zakresu praw konsumentów. Dla uczestników konkursu zostały przygotowane materiały szkoleniowe.

Spotkałam się ze słuchaczami Uniwersytetu III Wieku w Krobi, którym przedstawiłam podstawowe prawa konsumenckie.

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

Współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów polega przede wszystkim na wymianie doświadczeń, korzystaniu z materiałów informacyjnych, Biuletynu - Prawo konkurencji na co dzień, ulotek, które 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.

Biuletyny z przeglądem orzecznictwa, opiniami, stanowiskami i interpretacjami otrzymywałam również od Federacji Konsumentów.

V. Szkolenia

W roku 2011 uczestniczyłam w różnych szkoleniach i spotkaniach organizowanych dla rzeczników konsumentów.