

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁAŃ
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W GOSTYNIU W 2017 R.**

**WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO
(MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Wielkopolskie
2. Miasto /Powiat	Gostyń/Powiat Gostyński
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Eliza Nowak
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	Nie
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	3/4 etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	5 dni w tygodniu po 6 godzin
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	Nie
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	Nie
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	-

**Powiatowy Rzecznik
Konsumentów**
Eliza Nowak

REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

W zakresie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej udzieliłam ogólnie 291 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 i bezpośrednio konsumentom zgłaszającym się osobiście do urzędu.

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

- umów z Operatorami telekomunikacyjnymi,
- umów sprzedaży, w tym: reklamacji zakupionych towarów konsumpcyjnych, np. obuwia, odzieży, sprzętu RTV i AGD, telefonów komórkowych,
- umów o dostarczanie energii,
- niewykonania lub nienależytego wykonania usług, w tym: remontowo – budowlanych, ubezpieczeń, motoryzacyjnych, pocztowych, pralniczych 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.

W zakresie występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów podjęłam 92 postępowania. Także w tym zakresie struktura spraw była rozległa, a dotyczyła najczęściej:

- umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
- reklamacji towarów,
- reklamacji z tytułu gwarancji,
- niewykonania lub nienależytego wykonania usług,
- umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

W zakresie udzielenia konsumentom pomocy przy dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej w okresie sprawozdawczym przygotowałam dla dwóch konsumentów pozwy do sądu oraz dwa sprzeciwy od nakazów zapłaty, a także wnioski o przywrócenie terminu do złożenia sprzeciwu od nakazu zapłaty.

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

W zakresie edukacji konsumenckiej przeprowadziłam zajęcia dla uczniów szkół podnadgimnazjalnych w Powiecie Gostyńskim.

Przystąpiłam do zorganizowania na szczeblu powiatowym XIII Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej, której celem było propagowanie, wśród młodzieży, wiedzy z zakresu praw konsumentów. Dla uczestników konkursu zostały przygotowane materiały szkoleniowe. W szkołach odbyły się dla uczestników konkursu pogadanki mające na celu umożliwienie uczniom opanowanie wiedzy z zakresu prawa konsumenckiego.

Przeprowadziłam zajęcia dla uczniów Zespołu Szkół Zawodowych w Gostyniu biorących udział w programie „Otwarta Firma” w ramach Światowego Tygodnia Przedsiębiorczości.

W trosce o bezpieczeństwo osób starszych, którzy bardzo często są narażeni na działania nieuczciwych sprzedawców podjęłam także działania edukacyjne.

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.

W zakresie współdziałania z innymi organami powołanymi do ochrony praw konsumentów, współpracuję z:

- Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- Inspekcją Handlową.

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.

**Powiatowy Rzecznik
Konsumentów**

Eliza Nowak

Tabela 1.
udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

	1.1 osobiste i telefoniczne												razem	1.2 sprawy rozpatrywane pisemnie												razem																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.				inne			rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne				nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	w lokalu	bez znaczenia	na odległość		w lokalu	bez znaczenia	na odległość	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	w lokalu	bez znaczenia	na odległość		w lokalu	bez znaczenia	na odległość	w lokalu	bez znaczenia	na odległość																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
SPRZEDAŻ																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
a.	art. żywnościowe																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów
Eliza Nowak

Tabela 2.
występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

																	RAZEM
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	
SPRZEDAŻ:																	
a	art. żywnościowe																0
b	odzież i obuwie				23												23
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu		1		5		1										7
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1		6	4	2	2										15
e	samochody i środki transportu osobistego				2	1											3
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
g	produkty związane z opieką zdrowotną																0
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		1		2												3
i	inne				2												2
USŁUGI:																	0
j	związane z rynkiem nieruchomości																0
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				2												2
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
n	finansowe	1						1									2
o	ubezpieczeniowe	1															1
p	pocztowe i kurierskie				1												1
r	telekomunikacyjne	5		4	3		4	3		1			9				29
s	transportowe																0
t	turystyka i rekreacja																0
u	sektor energetyczny i wodny			3													3
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																0
x	edukacyjne																0
y	inne	1															1
RAZEM		9	2	13	44	3	7	4	0	1	0	0	9	0	0	0	92
informacje ogólne																	
niekonsumenckie																	
		razem:															

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów

Eliza Nowak

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

																	RAZEM	
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności			inne				
		w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem		
SPRZEDAŻ:																		
a	art. żywnościowe																	0
b	odzież i obuwie																	0
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																	0
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																	0
e	samochody i środki transportu osobistego																	0
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																	0
g	produkty związane z opieką zdrowotną																	0
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																	0
i	inne																	0
USŁUGI:																		0
j	związane z rynkiem nieruchomości																	0
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																	0
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																	0
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																	0
n	finansowe																	0
o	ubezpieczeniowe																	0
p	pocztowe i kurierskie																	0
r	telekomunikacyjne																	0
s	transportowe																	0
t	turystyka i rekreacja																	0
u	sektor energetyczny i wodny																	0
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																	0
x	edukacyjne																	0
y	inne																	0
niekonsumenckie																		0
		razem:																

**Powiatowy Rzecznik
Konsumentów**

Eliza Nowak

Tabela 4.
pomoc na drodze sądowej

4.1. udział RK w postępowaniach sądowych																	4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
rozwiązanie umowy			wady towarów nienależycie wykonane umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			rozwiązanie umowy			wady towarów nienależycie wykonane umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem		w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
RAZEM																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów
Eliza Nowak