



**Sprawozdanie z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gostyniu
za 2008 rok**

I. 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.

II. Realizacja zadań rzecznika konsumentów

Przepisy prawa wskazują na szereg zadań, jakie ma do wykonania rzecznik konsumentów. Oceniając swą działalność w 2008 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 204 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.



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, zabawek, materiałów budowlanych, odzieży, itd.,
- niewykonania lub nienależytego wykonania usług, w tym: remontowo – budowlanych, ubezpieczeń, telekomunikacyjnych, pralniczych, itd.,
- umów poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, w tym możliwości oraz zasady odstępowania od tych umów.

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.

Jednak obecnie daje się zauważyć nieco większą świadomość konsumentów w zakresie przysługujących im praw niż w latach ubiegłych.

b) w zakresie występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów podjęłam 112 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	Ilość spraw w %
1	Gostyń	69	61,60
2	Piaski	3	2,68
3	Borek Wielkopolski	8	7,14
4	Pogorzela	8	7,14
5	Krobia	16	14,28
6	Poniec	4	3,57
7.	Pępowo	4	3,57

Struktura sposobu rozpatrzenia spraw przedstawia się następująco:

1. zakończone polubownie - **78**
2. przygotowane pisma procesowe dla konsumentów bez udziału rzecznika w postępowaniu sądowym – **16**
3. postępowania sądowe wszczęte przez rzecznika na rzecz konsumentów – **3**
4. sprawy w toku - **3**
5. zaniechane postępowania z uwagi na brak zgody konsumenta na wszczęcie postępowania sądowego - **5**
6. zaniechane postępowania z uwagi na brak racji o stronie konsumenta - **7**

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

W okresie sprawozdawczym trzykrotnie występowalam na rzecz konsumentów z powództwami do sądów powszechnych. We wszystkich sprawach sąd uznał argumentację za zasadną i wydawał postanowienia korzystne dla konsumentów. Wybór takiej drogi dochodzenia praw konsumentów poprzedzony był wielokrotnymi wystąpieniami do sprzedawców ze wskazaniem obowiązujących w danych sprawach przepisów i konieczności ich przestrzegania.



Przygotowałam 15 pozwów dla konsumentów w indywidualnych sprawach, głównie w postępowaniu uproszczonym, ułatwiając tym samym konsumentom uzyskanie świadczeń pieniężnych wynikających z polis posagowych, w postępowaniu sądowym. Przygotowałam sprzeciw od nakazu zapłaty oraz wnioski o przywrócenie terminu do wniesienia 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.

Wszczęcie postępowania sądowego należy traktować jako ostateczność z uwagi na to, że w zdecydowanej większości przypadków roszczenia dotyczą niewielkich kwot.

d) w zakresie prowadzenia edukacji konsumenckiej przystąpiłam do organizacji etapu powiatowego Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej, który odbył się 6 lutego 2009 r. Celem Olimpiady jest propagowanie, wśród młodzieży, wiedzy z zakresu praw konsumentów. Dla zgłoszonych uczestników konkursu przygotowałam materiały szkoleniowe oraz przekazałam broszury i publikacje zawierające podstawowe informacje na temat praw konsumenckich.

W związku z tym, że po koniec roku 2008, w większym niż dotychczas stopniu konsumenci, głównie osoby starsze, zgłaszali się po pomoc w zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, w grudniu wystąpiłam do klubów emerytów, klubów seniora działających na terenie gmin powiatu gostyńskiego z propozycją przeprowadzenia prelekcji w celu zwiększenia świadomości konsumenckiej wśród tej grupy członków naszej społeczności lokalnej. Z uwagi na okres świąteczny nie doszło do spotkań w grudniu 2008 r., ale zostały przeniesione na kolejny rok.

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 Stowarzyszenia Konsumentów Polskich.

W dniu 2 czerwca 2008 r. podpisałam porozumienie o współpracy z Rzecznikiem Ubezpieczonych.

III. Szkolenia

W roku 2008 uczestniczyłam w spotkaniach zorganizowanych przez TP S.A. i PTK Centertel.