



Starostwo Powiatowe w Gostyniu

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Załącznik
do uchwały Nr XV/129/08
Rady Powiatu Gostyńskiego
z dnia 13 marca 2008 r.

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gostyniu za 2007 rok



Starostwo Powiatowe w Gostyniu

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Wysoka Rado!

Zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy rzecznik konsumentów.

Uchwałą Nr XLIII/280/02 z dnia 6 czerwca 2002 r. Rada Powiatu Gostyńskiego powołała mnie na stanowisko powiatowego rzecznika konsumentów w Gostyniu. Zatrudniona jestem w niepełnym wymiarze czasu pracy – $\frac{3}{4}$ etatu.

Zgodnie z art. 43 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. nr 50, poz. 331 z późn. zm.) rzecznik konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada radzie do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

W związku z powyższym przedstawiam sprawozdanie z działalności powiatowego rzecznika konsumentów w roku 2007.



I. Informacje ogólne

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

Biuro rzecznika konsumentów mieści się w siedzibie Starostwa Powiatowego w Gostyniu, gdzie, cztery razy w tygodniu, udzielam porad konsumentom zwracającym się osobiście, telefonicznie lub drogą elektroniczną.

II. Zadania rzecznika

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

a) w zakresie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej udzieliłam ogólnie 340 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:



Starostwo Powiatowe w Gostyniu

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

- 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, pocztowych, 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.

b) w zakresie występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów podjęłam 116 postępowań. Także w tym zakresie struktura spraw była rozległa, a dotyczyła najczęściej:

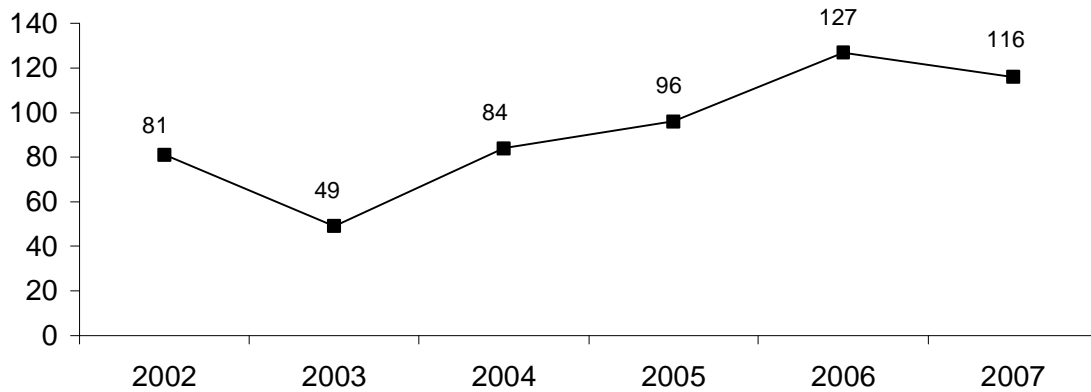
- reklamacji towarów z tytułu niezgodności towaru z umową,
- reklamacji z tytułu gwarancji,
- niewykonania lub nienależytego wykonania usług, np. w zakresie usług remontowo – budowlanych, telekomunikacyjnych, ubezpieczeń, finansowych, pocztowych,
- umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na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



Starostwo Powiatowe w Gostyniu

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

ilość spraw ogółem



Struktura spraw według miejsca zamieszkania konsumenta

Lp.	Mieszkańcy gminy	Ilość spraw	Ilość spraw w %
1	Gostyń	69	59,48
2	Piaski	11	9,48
3	Borek Wielkopolski	9	7,75
4	Pogorzela	11	9,48
5	Krobia	10	8,62
6	Poniec	3	2,58
7.	Pępowo	3	2,58

Struktura sposobu rozpatrzenia spraw przedstawia się następująco:

1. zakończone polubownie - **85**
2. przygotowane pozwy dla konsumentów bez udziału rzecznika w postępowaniu sądowym - **23**
3. sprawy w toku - **1**
4. zaniechane postępowania z uwagi na brak zgody konsumenta na wszczęcie postępowania sądowego - **4**
5. zaniechane postępowania z uwagi na brak racji o stronie konsumenta - **3**



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

W okresie sprawozdawczym przygotowałam 23 pozwy do sądu w indywidualnych sprawach konsumentów, głównie w postępowaniu uproszczonym, ułatwiający tym samym konsumentom uzyskanie świadczeń pieniężnych wynikających z tzw. polis posagowych, w postępowaniu sądowym.

W związku z faktem, że pozwy w postępowaniu uproszczonym, w którym wartość przedmiotu sporu nie przekracza 10.000 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 sporu, tj. ustalenie kwoty do jakiej można zwaloryzować świadczenie wynikające z polisy, co również stanowiło element porad prawnych udzielanych konsumentom przez rzecznika.

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 w okresie od maja do czerwca

oraz do września do listopada 2007 r. przeprowadziłam pogadanki konsumenckie wśród dzieci i młodzieży. W trakcie tych spotkań wykorzystałam publikacje w postaci poradników i kolorowanek wydanych przez UOKiK w ramach kampanii edukacyjnej „Moje konsumenckie ABC” oraz broszur i innych materiałów edukacyjnych przekazanych do biura rzecznika ze Stowarzyszenia Konsumentów Polskich.

Adresatami kampanii edukacyjnej byli wszyscy konsumenci, począwszy od przedszkolaków po uczniów szkół średnich i ich rodziców. Po raz pierwszy spotkałam się z najmłodszą grupą konsumentów, którzy uczęszczali do przedszkoli na terenie Gostynia. Dzieci w wieku 5-6 lat dowiedziały się kto jest konsumentem, gdzie można



Starostwo Powiatowe w Gostyniu

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

robić zakupy, co to jest paragon i do czego służy, dlaczego należy sprawdzać datę ważności, o czym informują tajemnicze znaki na opakowaniach.

Jak co roku prowadziłam zajęcia edukacyjne dla uczniów szkół średnich. W ubiegłym roku zorganizowałam prelekcje we wszystkich szkołach średnich. W porozumieniu z dyrektorami szkół, tak udało się ustawić grafik wykładów, że skorzystała z nich maksymalna ilość uczniów. Celem tych spotkań było zwiększenie świadomości konsumenckiej. Uczniowie otrzymali m.in. poradniki dla uczniów szkół ponadgimnazjalnych pt. „Młodzi kupują”. Myślę, że zdobyta wiedza pozwoli im na skuteczne dochodzenie ewentualnych roszczeń, zarówno przez nich jak i ich rodziców.

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.

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.



IV. Szkolenia

W roku 2007 uczestniczyłam w szkoleniach zorganizowanych przez UOKiK z zakresu usług finansowych, kredytu konsumenckiego, nadmiernego zadłużenia oraz handlu elektronicznego oraz w spotkaniu zorganizowanym przez TP S.A. i PTK Centertel.