

Sprawozdanie za rok 2006

SPRAWOZDANIE z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Hajnówce za 2006 rok.

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U z 2003 r. Nr 86 poz. 804 z późn. zm.), na podstawie którego przedkładałam w terminie do dnia 31 marca Radzie Powiatu Hajnowskiego do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w roku poprzednim.

Podstawy prawne działania, formalno-prawne usytuowanie rzecznika konsumentów w powiecie .

Na podstawie art. 38 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080) przedkładałam Wysokiej Radzie sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Hajnówce za rok 2006.

Ochronie praw konsumenta poświęcony został art. 76 Konstytucji RP, nakładający na władze publiczne obowiązek ochrony konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi.

Na mocy ustawy o samorządzie powiatowym, od 1999 roku obowiązki w zakresie ochrony interesów konsumenta należą do samorządów powiatowych. Jest to zadanie własne powiatu, wykonywane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Jego umocowanie prawne i zakres obowiązków reguluje ustawa z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2005r Nr 244, poz. 2080).

Ochrona konsumenta to w naszym kraju zadanie wielu instytucji, których działania wzajemnie się uzupełniają. Powiatowy Rzecznik Konsumentów zajmuje się ochroną konsumenta indywidualnego służąc pomocą w razie gdy prawa konsumenta są zagrożone. Rzecznik poprzez realizację ustawowych zadań umożliwia podnoszenie świadomości konsumentów jak i przedsiębiorców w zakresie znajomości tych praw.

W oparciu o przepisy wynikające z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy uznać, iż podstawowym i nadrzędnym celem Rzecznika Konsumentów jest: ochrona praw i interesów konsumentów.

Dotychczasowe doświadczenie w działaniu na rzecz ochrony praw konsumentów utwierdza w przekonaniu, że nie jest to czas stracony lecz spożytkowany wymiennie dla tych, którzy chcą skorzystać z pomocy. Ponadto działania rzecznika przyczyniają się do kształtowania wzajemnych postaw uczestników rynku, w tym prokonsumenckiego nastawienia przedsiębiorców.

Realizacja zadań ustawowych.

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony praw konsumenta.

Działania moje w okresie sprawozdawczym w większości polegały na udzielaniu porad i informacji, co jest głównym ustawowym zadaniem rzecznika. Informowałam konsumentów o przysługujących im prawach, radziłam, z jakich roszczeń najlepiej korzystać, interpretowałam przepisy. Często w biurze sporządzałam pisma czy protokoły reklamacyjne. Udzielałam zarówno porad prawnych telefonicznie jak też pomagałam bezpośrednio w biurze rzecznika. Konsumenty zwracali się przede wszystkim z zapytaniem dotyczącym regulacji prawnej reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową lub gwarancji. Część osób chciała zorientować się, jakie uprawnienia przysługują im, inni zaś zwracali się z prośbą o interwencję w konkretnej sprawie.

W 2006r. do rzecznika wpłynęło 135 spraw wymagających udzielenia konsumentom różnego rodzaju pomocy. Sprawy zgłaszane przez konsumentów są bardzo różnej natury. Większość spraw dotyczyła skarg konsumentów na sprzedawców, którzy uchylali się od odpowiedzialności za wady zakupionych u nich towarów, odmawiali przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego czy też nieuznawali reklamacji i na usługodawców, którzy nie wykonali umów zawartych z konsumentami lub wykonali je z nienależytą starannością.

Zasadniczym zadaniem rzecznika konsumentów jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i udzielanie informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, które przyjmuje różnicowane formy.

I tak rzecznik pomaga konsumentom poprzez;

udzielanie ustnych porad konsumentom,

podjęcie bezpośredniej interwencji w postaci wystąpień pisemnych bądź telefonicznych do przedsiębiorcy,

przygotowanie pozwów dla konsumentów i wytaczanie powództw, na rzecz konsumentów .

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej pomocy			Ogółem
	telefoniczna	osobista	pisemna	
I. Usługi, w tym:				
bankowe	3			3
ubezpieczeniowe		1		1

systemy argentyńskie				
inne finansowe	2			2
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	12	5		17
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	2	3		5
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)		1		1
turystyczne i hotelarskie	2	1		3
pralnicze	4			4
remontowo - budowlane	7	2	1	10
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne				
transportowe				
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
lokalowe				
Inne	2	4		6
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	6	4		10
sprzęt RTV i AGD	14	9		23
sprzęt komputerowy				
odzież	7	2		9
obuwie	18	6	1	25
samochody i akcesoria	2			2
nieruchomości				
materiały budowlane		1		1
kosmetyki				

sprzęt sportowy	1			1
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze		1		1
biżuteria				
zabawki	2	1		3
zwierzęta				
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe	4	2		6
Inne				
III. Umowy poza lokalem i na odległość		2		2

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Podstawowym instrumentem prawnym wykorzystywanym w wykonywaniu ustawowych zadań przez rzecznika konsumentów są wystąpienia do przedsiębiorców podejmowane na skutek wnoszonych przez konsumentów wniosków i skarg dotyczących naruszeń praw i interesów konsumentów przez poszczególnych przedsiębiorców. Szczegółową charakterystykę przedmiotu pisemnych interwencji i wystąpień podjętych przez rzecznika konsumentów w okresie sprawozdawczym przedstawia Tabela nr 2.

Podejmowane na wniosek konsumentów wystąpienia rzecznika kierowane do przedsiębiorców przybierają zróżnicowane formy wezwań. I tak w swoich wystąpieniach rzecznik wzywa przedsiębiorców do: wykonania ciążącego na przedsiębiorcy obowiązku, zaniechania niedozwolonych zachowań, udzielenia stosownych wyjaśnień mających na celu rozwiązanie istniejącego pomiędzy stronami (konsument-przedsiębiorca) sporu.

W swoich wystąpieniach rzecznik opisuje stan faktyczny przedstawiony przez konsumenta i wynikający z posiadanych dokumentów, podaje podstawę prawną roszczeń i wzywa do polubownego zakończenia sprawy. Ponadto rzecznik często podejmuje próby przeprowadzenia mediacji między stronami, które oprócz pisemnej formy mają także charakter wspólnych spotkań stron organizowanych w siedzibie rzecznika konsumentów.

W imieniu 24 konsumentów rzecznik wystąpił pisemnie do przedsiębiorców (wzrost o 11 spraw w stosunku do roku 2005r), z czego w 16 przypadkach sprawę udało się zakończyć pozytywnie dla konsumenta. W wielu przypadkach rzecznik wielokrotnie podejmował polemikę z przedsiębiorcą, nie zgadzając się z jego argumentacją. Spośród 24 wystąpień rzecznika większość dotyczyła umów sprzedaży towarów konsumpcyjnych, nieterminowo i nienależycie wykonanych usług remontowo-budowlanych, a także nierzetelnie świadczonych usług telekomunikacyjnych. Najwięcej spraw dotyczyło tradycyjnie już sprzedaży sprzętu AGD/RTV, ale także tradycyjnie już butów, stolarki okiennej i drzwiowej, usług świadczonych przez TELE2.

Wielokrotnie rzecznik interweniował u przedsiębiorców telefonicznie. Większość takich interwencji została zakończona pozytywnie, wobec czego nie wymagały wystąpień na piśmie.

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	13	9	0	4
bankowe	1	1		
ubezpieczeniowe	1	1		
systemy argentyńskie				
inne finansowe				
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	4	3		1

dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1	1		
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)	2	1		1
turystyczne i hotelarskie				
pralnicze				
remontowo - budowlane	3	2		1
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne				
transportowe				
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
lokalowe				
Inne	1			1
II. Umowy sprzedaży, w tym:	11	7	2	1
wyposażenie wnętrz	1			1
sprzęt RTV i AGD	2	1	1	
sprzęt komputerowy				
odzież	1	1		
obuwie	6	5	1	
samochody i akcesoria				
nieruchomości				
materiały budowlane				
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze				
biżuteria				
zabawki				
zwierzęta				

płyty CD, DVD				
telefony komórkowe				
Inne				
III. Umowy poza lokalem i na odległość	0	0	0	0

Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczącego się postępowania.

Do zadań rzecznika należy wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do już toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. W 2006 roku rzecznik nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów.

Rzecznik służy również pomocą prawną konsumentom samodzielnie występującym z roszczeniem do sądu przygotowując pozw, pisma procesowe związane z toczącymi się postępowaniami sądowymi. W okresie sprawozdawczym rzecznik przygotował 3 pozw konsumentom występującym z roszczeniem do sądu. Pomoc rzecznika świadczona konsumentom, którzy weszli postępowania samodzielnie polega na prowadzeniu obsługi prawnej.

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

Ip.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				0
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług				0
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				2
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług				1
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				0
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				0
7.	Inne				1
	RAZEM				4

Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony praw konsumentów

W omawianym okresie rzecznik współpracował z organizacjami i instytucjami, które swoimi kompetencjami obejmują ochronę praw konsumentów. Rzecznik otrzymuje od Stowarzyszenia Konsumentów Polskich w Warszawie ulotki informacyjne, które udostępnia konsumentom oraz Biuletyny Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, w których publikowane jest orzecznictwo sądowe, zmiany w przepisach dotyczących ochrony konsumentów, decyzje Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, oraz decyzje Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych jak i orzeczenia Arbitra Bankowego. Inspekcja Handlowa

przesyła publikowane przez siebie Biuletyny, poruszające istotne dla konsumentów i rzeczników zagadnienia. Urząd Regulacji Energetyki z kolei, zaopatruje rzecznika w specjalistyczne Biuletyny z branży energetycznej.

W 2006 roku Rzecznik nie skierował żadnej sprawy do rozstrzygnięcia przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim działającym przy Inspekcji Handlowej.

Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Jednym z zadań samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest również prowadzenie edukacji konsumenckiej. W celu podniesienia poziomu wiedzy konsumentów w zakresie przysługujących im praw Rzecznik podjął działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym polegające na rozpowszechnieniu praw konsumentów poprzez media, jak również przekazywaniu tych informacji młodzieży szkolnej w trakcie prowadzonych spotkań.

I tak działania te w okresie sprawozdawczym przedstawiają się następująco:

Na łamach Samorządowego Serwisu Informacyjnego, oraz dodatku lokalnego do „Kurier Porannego” Rzecznik objaśniał podstawowe pojęcia z zakresu praw konsumenckich, przestrzegał przed konsekwencjami nie do końca przemyślanych decyzji, zachęcał do czytania umów przed ich podpisaniem.

Współpraca z mediami jest jedną z form rozpowszechniania przez Rzecznika wiedzy konsumenckiej i kształtowania w tym zakresie świadomości mieszkańców Powiatu Hajnowskiego.

W 2006r. Rzecznik przeprowadził prelekcje o tematyce ochrony praw konsumenta w Zespole Szkół Ogólnokształcących w Hajnówce oraz Zespole Szkół z Dodatkową Nauką Języka Białoruskiego w Hajnówce. W 2007 roku w dalszym ciągu Rzecznik będzie organizował spotkania z młodzieżą o tematyce konsumenckiej.

Rzecznik Konsumentów udziela również porad i wyjaśnień dotyczących praw konsumenckich na stronie internetowej www.powiat.hajnowka.pl w zakładce „Rzecznik konsumentów radzi”.

Szkolenia.

W 2006r. Rzecznik uczestniczył w następujących szkoleniach organizowanych przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich we współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie:

- w dniach 27-28.02.2006r. – z zakresu procesowej ochrony interesów konsumentów
- w dniach 27-28.07.2006r. – z zakresu wzmocnienia polityki ochrony konsumentów
- w dniach 26-27.10.2006r. – z zakresu usług bankowych

Koszty szkoleń były pokrywane przez organizatorów ze środków finansowych Unii Europejskiej w ramach projektu Phare 2003.

Podsumowanie.

Z analizy sprawozdania wynika jednoznacznie, że zainteresowanie prawami konsumentów stale wzrasta.

W 2007 roku Rzecznik będzie nadal starał się pomagać w sprawach indywidualnych, a także poprawiać świadomość konsumencką lokalnego społeczeństwa, bowiem podstawowym problemem z jakim borykają się konsumenci jest brak, zarówno przez nich, jak i przez sprzedawców znajomości obowiązujących przepisów.

Tematy omówione w przedstawionym sprawozdaniu nie wyczerpują całości problemów z jakimi występowało do Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Często ich zakres przekraczał obszar działania określony ustawą. Niepodważalną zaletą kontaktu konsumentów z Rzecznikiem jest możliwość pierwszej rozmowy, uzyskanie informacji niezbędnych w dalszym postępowaniu, rozładowanie frustracji powstałych w związku z problemem lub niezrozumieniem istniejących przepisów prawnych.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Danuta Rola

Metryka strony

Udostępniający: **Danuta Rola - Powiatowy Rzecznik Konsumentów**

Wytwarzający/odpowiadający: **Halina Chwojko**

Wprowadzający: **Halina Chwojko**

Data wprowadzenia: **2007-02-27**

Data modyfikacji: **2007-02-27**

Opublikował: **Halina Chwojko**

Data publikacji: **2007-02-27**