

Sprawozdanie za rok 2007

SPRAWOZDANIE z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Hajnówce za 2007 rok.

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U z 2007 r. Nr 50 poz. 331 ze zm.), na podstawie którego przedkładam 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. 43 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) przedkładam Wysokiej Radzie sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Hajnówce za rok poprzedni. Zatwierdzone przez Radę sprawozdanie rzecznik przekazuje Delegaturze Urzędu Ochrony konkurencji i Konsumentów w Lublinie.

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 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r Nr 50, poz. 331 ze zm.). Zgodnie z zapisem ustawowym Powiatowy Rzecznik Konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada radzie do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim. Sprawozdanie za rok 2008 dostępne jest na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Hajnówce.

Ochrona konsumenta to w naszym kraju zadanie wielu instytucji, takich jak Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, 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**. Rzecznik posiada kompetencje **doradcze i procesowe**, natomiast **nie ma kompetencji kontrolnych**.

Dotychczasowe doświadczenie w działaniu na rzecz ochrony praw konsumentów utwierdza w przekonaniu, że nie jest to czas stracony lecz spożytkowany wymiernie 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.

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

Podstawowym zadaniem rzecznika konsumentów jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji konsumentom. Pomoc ta przyjmuje zróżnicowane formy, i tak rzecznik pomaga konsumentom poprzez:

udzielanie ustnych porad konsumentom,

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

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

Poradnictwo konsumenckie odbywa się telefonicznie, pocztą elektroniczną bądź bezpośrednio interesantom zgłaszającym się osobiście do urzędu.

Zaznaczyć należy, że w okresie sprawozdawczym konsumenci najczęściej zgłaszali się do rzecznika osobiście i telefonicznie, rzadziej za pośrednictwem poczty elektronicznej, czy korespondencyjnie.

Porady telefoniczne i osobiste polegały nie tylko na wskazaniu trybu postępowania w danej sprawie i kierowaniu konsumenta do właściwej instytucji, ale na nawiązaniu kontaktu i podjęcie interwencji u przedsiębiorcy w celu szybkiego załatwienia sprawy. Należy tu zaznaczyć, iż w zdecydowanej większości podjęte interwencje telefoniczne, dzięki przedstawianej przez rzecznika argumentacji skutkowały pozytywnym załatwieniem sprawy.

Wykonując zadanie zapewnienia bezpłatnego poradnictwa i informacji rzecznik przedstawia konsumentom możliwości prawne rozwiązania zgłoszonego problemu, analizuje zasadność skargi konsumenta, podejmuje bezpośrednie interwencje u przedsiębiorców, przeprowadza mediacje, sporządza pisemne wystąpienia do przedsiębiorców, kieruje konsumentów do właściwych organów i instytucji, udziela pomocy w sporządzaniu różnego rodzaju pism.

Konsumenty zwracali się przede wszystkim z zapytaniami dotyczącymi regulacji prawnej reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową lub gwarancji. Część osób chciała zorientować się, jakie uprawnienia im przysługują, inni zwracali się z prośbą o interwencję w konkretnej sprawie.

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, jak również na usługodawców, którzy nie wykonali umów zawartych z konsumentami lub wykonali je z nienależytą starannością.

Zgłaszane przez konsumentów skargi dotyczyły niezgodności zakupionych towarów z umową sprzedaży, oraz sposobu rozpatrywania reklamacji. Znaczną część reklamowanych towarów stanowiły: sprzęt RTV i AGD, obuwie, sprzęt komputerowy, telefony komórkowe. Skargi w przypadku telefonów komórkowych dotyczyły faktu, odsyłania konsumentów przez operatorów telefonii komórkowej do gwarantów i producentów, którzy winą za nieprawidłowe działanie telefonów obarczają konsumentów. Podobne problemy z nie respektowaniem przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej występują w przypadku reklamowania sprzętu RTV i AGD.

Problem w dalszym ciągu stanowią opinie rzeczoznawców dotyczące reklamowanego obuwia wystawiane na życzenie sklepu, zwłaszcza markowego obuwia sportowego. Opinie takie są z reguły tendencyjne, rzadko są wydawane na korzyść konsumenta. Skargi konsumentów w tych przypadkach były związane ze sporządzeniem odwołania i udowodnienia, iż reklamowana wada powstała bez winy konsumenta.

Skargi w zakresie usług telefonicznych dotyczyły w szczególności odmowy uznania reklamacji odnośnie zawyżonych rachunków telefonicznych, warunków umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranych przez akwizytorów.

Porady i pomoc konsumentom w zakresie spraw ubezpieczeniowych dotyczyły zwiększenia wysokości przyznanego świadczenia z tytułu zawarcia umów ubezpieczenia dzieci tzw. polis posagowych. Składane przez rzecznika pisemne odwołania od decyzji firmy ubezpieczeniowej (PZU Życie S.A.) co do wysokości przyznanego świadczenia zostały załatwione pozytywnie.

Liczba porad, informacji, wyjaśnień udzielanych konsumentom systematycznie wzrasta. W 2008r. do rzecznika wpłynęło 290 spraw wymagających udzielenia konsumentom różnego rodzaju pomocy. Sprawy zgłaszane przez konsumentów są bardzo różnej natury.

Struktura i ilość udzielonych porad została szczegółowo przedstawiona w Tabeli Nr 1: Zestawienie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów (załącznik Nr 1 do sprawozdania).

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 w imieniu i na rzecz konsumentów**. Wystąpienia podejmowane są na skutek wnoszonych przez konsumentów skarg dotyczących naruszeń ich praw i interesów przez poszczególnych przedsiębiorców. W zależności od rodzaju sprawy rzecznik zwracał się do przedsiębiorcy o przedstawienie wyjaśnień wobec stawianych zarzutów, jak również wskazywał właściwy sposób załatwienia spornej sprawy i wnosił o realizację

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 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 biurze rzecznika konsumentów.

W imieniu 21 konsumentów rzecznik wystąpił pisemnie do przedsiębiorców (zmniejszenie o 8 spraw w stosunku do roku 2007r), z czego w 12 przypadkach sprawę udało się zakończyć pozytywnie dla konsumenta. W wielu przypadkach rzecznik wielokrotnie podejmował polemikę z przedsiębiorcą, nie zgadzając się z jego argumentacją. Spośród 21 wystąpień rzecznika większość dotyczyła umów sprzedaży towarów konsumpcyjnych, umów zawartych z towarzyszem ubezpieczeniowym w ramach polis posagowych, nierzetelnie świadczonych usług telekomunikacyjnych, problemów z firmami windykacyjnymi.

Najwięcej spraw dotyczyło sprzedaży sprzętu AGD/RTV, ale także tradycyjnie już butów, stolarki okiennej i drzwiowej, usług świadczonych przez telefonię komórkową..

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

Tabela Nr 2 przedstawia szczegółową charakterystykę przedmiotu pisemnych interwencji i wystąpień podjętych przez rzecznika konsumentów w okresie sprawozdawczym(załącznik Nr 2 do sprawozdania)

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 2008 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 samodzielnie do sądu z roszczeniem w zakresie niezgodności towaru z umową oraz nienależytego wykonania usługi. Pomoc rzecznika w tych przypadkach polegała na prowadzeniu obsługi prawnej.

Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, 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.

Tabela Nr 3 obrazuje ilość wytaczanych powództw na rzecz konsumentów(załącznik Nr 3 do sprawozdania)

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 zamieszczane są artykuły o tematyce konsumenckiej. Na łamach dodatku lokalnego do „Kuriera Porannego” zamieszczony został wywiad z rzecznikiem konsumentów .

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

W 2008r. Rzecznik uczestniczył w realizacji projektu finansowanego ze środków Unii Europejskiej Stowarzyszenie Euroregion Puszczę Białowieską „Spotkajmy się na ulicy Wiejskiej”. Projekt ten wspiera działania na rzecz skutecznego egzekwowania prawa ochrony konsumentów. W ramach projektu rzecznik przeprowadził cykl szkoleń dla mieszkańców Powiatu Hajnowskiego.

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

Szkolenia.

W 2008r. Rzecznik nie uczestniczył w szkoleniach z zakresu ochrony praw konsumenta

Podsumowanie.

Z analizy sprawozdania wynika jednoznacznie, że zainteresowanie prawami konsumentów systematycznie wzrasta, co świadczy o potrzebie istnienia tej instytucji, wzroście świadomości mieszkańców Powiatu w zakresie praw przysługujących im jako konsumentom dzięki działaniom promującym instytucję rzecznika przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i lokalną prasę.

W 2008 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 rozmowy, uzyskania informacji niezbędnych w dalszym postępowaniu, rozładowanie frustracji powstałych w związku z problemem lub niezrozumieniem istniejących przepisów prawnych.

Hajnówka, dnia 30 stycznia 2009r.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Danuta Rola

Załącznik Nr 1 do sprawozdania

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		3		3
systemy argentyńskie				
inne finansowe	1			1
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	24	7		31
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	2	1		3
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)		2		2
turystyczne i hotelarskie	4	1		5
pralnicze				
remontowo - budowlane				
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne		1		1
transportowe				
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
lokalowe				
Inne				
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	20	4		24
sprzęt RTV i AGD	47	12		59
sprzęt komputerowy	9	2		11
odzież	20	9		29
obuwie	67	22	1	89
samochody i akcesoria	9	1		10
nieruchomości	1			1
materiały budowlane	6	1		7
kosmetyki				
sprzęt sportowy		1		1
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze				
biżuteria	1			1
zabawki		1		1
zwierzęta				
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe	5	2		7
Inne				
III. Umowy poza lok. i na odległość		1		1

Załącznik Nr 2 do sprawozdania

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:	3	1	2	

bankowe				
ubezpieczeniowe				
systemy argentyńskie				
inne finansowe				
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	1	1		
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1		1	
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)				
turystyczne i hotelarskie				
pralnicze				
remontowo - budowlane	1		1	
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne				
transportowe				
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
lokalowe				
Inne				
II. Umowy sprzedaży, w tym:	26	22	4	
wyposażenie wnętrz	6	6		
sprzęt RTV i AGD	4	2	2	
sprzęt komputerowy				
odzież	1	1		
obuwie	6	5	1	
samochody i akcesoria				
nieruchomości				
materiały budowlane				
kosmetyki				
sprzęt sportowy	1	1		
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze				
biżuteria				
zabawki				
zwierzęta				
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe	8	7	1	
Inne				
III. Umowy poza lok. i na odległość	0	0	0	0

Załącznik Nr 3 do sprawozdania

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				1
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania				1

	usług				
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				0
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				0
7.	Inne				0
	RAZEM				2

Metryka strony

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

Wytwarzający/odpowiadający: **Halina Chwojko**

Wprowadzający: **Halina Chwojko**

Data wprowadzenia: **2007-12-31**

Data modyfikacji: **2009-04-12**

Opublikował: **Halina Chwojko**

Data publikacji: **2007-12-31**