

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW W HAJNÓWCE

SPRAWOZDANIE ZA ROK 2009

Hajnówka, luty 2010

Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) niniejsze sprawozdanie obejmuje okres od dnia 1 stycznia 2009 do dnia 31 grudnia 2009r.

Rzecznik Konsumentów realizuje zadania samorządu w zakresie ochrony praw konsumenta – art. 4 ust. 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (tekst jednolity Dz.U. z 2001r. Nr 142, poz. 1592 z późn. zm.)

Podstawę prawną działalności rzecznika stanowią przepisy art. 37-43 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

W okresie sprawozdawczym powiatowy rzecznik konsumentów udzielił ogółem 348 bezpłatnych porad, wśród których w przeważającej części porady dotyczyły umów sprzedaży.

Z porad korzystali konsumenci zamieszkali na terenie Powiatu Hajnowskiego, jak również w niewielu przypadkach konsumenci z innych powiatów. Porady udzielane były bezpośrednio w biurze rzecznika, i one stanowią najczęstszą formę udzielania porad, jak również porady za pośrednictwem Internetu i przez telefon.

Jednak do rzecznika zgłaszają się też przedsiębiorcy w różnych sprawach konsumenckich z zapytaniem jak postąpić aby załatwić reklamację zgodnie z obowiązującym stanem prawnym, tak by konsument był zadowolony

Ponadto trzeba powiedzieć, iż rzecznik spotyka się coraz częściej z problemami które nie leżą w jego kompetencjach zawartych w przepisach prawa. Najbardziej typowe problemy dotyczą, np. porad z zakresu prawa rodzinnego (sprawy rozwodowe, majątkowe) praw pacjenta. W takich sytuacjach konsumenci kierowani są do właściwych instytucji czy osób, które mogą im pomóc w rozwiązaniu danego problemu.

Porady i informacje udzielane są telefonicznie, bądź bezpośrednio osobom zgłaszającym się do biura rzecznika.

Wystąpienia do przedsiębiorców mają z reguły formę pisemną. W korespondencji rzecznik odnosi się do obowiązującego stanu prawnego dotyczącego przedmiotowej sprawy, wskazuje na uprawnienia konsumenta oraz obowiązki przedsiębiorcy i wzywa go do ich spełnienia.

W 46 sprawach sporządzono pisemne wystąpienia do przedsiębiorców. Taki tryb załatwiania spraw przynosi dobre rezultaty, bowiem pozwala konsumentom zaoszczędzić czas i jest pomocny w skutecznym egzekwowaniu ich praw.

W porównaniu do roku 2008 zwiększyła się ilość osób korzystających z pomocy rzecznika i taka tendencja utrzymuje się nieprzerwanie od kilku lat.

Wśród odnotowanych skarg konsumenckich w 2009r. zdecydowana większość dotyczyła utrudnień w egzekwowaniu reklamacji wynikających z zawartych umów sprzedaży.

W sferze usług problemy konsumentów dotyczyły nieterminowego i nierzetelnego wykonawstwa prac remontowo-budowlanych, usług telekomunikacyjnych, dostępu do Internetu, świadczonych przez różnych operatorów.

W porównaniu do roku ubiegłego wzrosła ilość udzielonych porad dotyczących umów na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, wzrost odnotowano również w sprawach związanych z zawieraniem umów kredytu, a konkretnie odstąpienia od umowy.

Należy stwierdzić, iż nadal niektórzy przedsiębiorcy nie przestrzegają procedur reklamacyjnych, uchylają się od wykonania reklamacji i nie udzielają konsumentom odpowiedzi we właściwym czasie lub utrudniają wykonanie reklamacji.

Wykonawcy usług nie wykazują należytej staranności, szczególnie przy czynnościach związanych z montażem, czy pracami remontowo-budowlanymi.

Należy zauważyć, iż większość spraw, w które angażował się Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Hajnówce zakończyła się pozytywnie dla konsumentów. Informacje o negatywnych zjawiskach i zdarzeniach przekazywane do Inspekcji Handlowej, czy też Inspekcji Sanitarnej powodują czynności kontrolne tych instytucji.

Coraz częściej pojawiają się problemy związane z funkcjonowaniem wspólnot mieszkaniowych w kwestii rozliczeń za korzystanie z wody czy energii ciepłej. Rzecznik nie występował z powództwami do sądu. Alternatywą tego rodzaju postępowania jest pomoc rzecznika polegająca na przygotowaniu konsumentom pozwów oraz innej dokumentacji niezbędnej w postępowaniu przez sądami.

Jednym z zadań samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest również prowadzenie edukacji konsumenckiej.

Rzecznik współpracuje ze szkołami ponadgimnazjalnymi Powiatu Hajnowskiego. Prowadzone są wykłady, przekazywane materiały informacyjne promujące wiedzę z zakresu praw konsumentów.

W siedzibie Starostwa Powiatowego w Hajnówce, przy Punkcie Obsługi Klienta mieszkańcom powiatu udostępniane są materiały informacyjne wydawane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich i Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Na łamach Samorządowego Serwisu Informacyjnego zamieszczane są artykuły o tematyce konsumenckiej.

Rzecznik uczestniczył w realizowanym przez Stowarzyszenie Samorządów Euroregionu Puszcza Białowieska projekcie „Spotkajmy się na ulicy Wiejskiej”.

Projekt ten wspierał działania na rzecz skutecznej edukacji konsumenckiej. W ramach projektu przeprowadzono cykl wykładów na terenie Powiatu Hajnowskiego.

Na stronie internetowej powiatu www.powiat.hajnówka.pl w zakładce „rzecznik konsumentów radzi” sukcesywnie zamieszczane są artykuły informacyjne.

Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2009 r., podobnie jak w poprzednich latach, dotyczyła ochrony praw i interesów konsumentów w indywidualnych sprawach, w których zainteresowani zwrócili się z wnioskiem o pomoc lub udzielenie informacji.

Wiele spraw zakończyło się dobrowolnym spełnieniem przez przedsiębiorców uzasadnionych roszczeń konsumentów po uzyskaniu porady lub wskutek telefonicznej interwencji rzecznika. Przedsiębiorcy odpowiedzieli na większość pisemnych wystąpień, bądź też nie udzielając odpowiedzi rzecznikowi spełnili żądania konsumentów.

W bieżącym, 2010 roku Rzecznik będzie nadal starał się pomagać konsumentom, a także podejmować działania mające na celu podniesienie świadomości

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

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	telefoniczna	osobista	pisemna	
I. Usługi, w tym:				
bankowe	6	1		7
ubezpieczeniowe	8	1		9
systemy argentyńskie				
inne finansowe	2	1		3
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	7	35		42
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1			1
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)				
turystyczne i hotelarskie	4	3		7
pralnicze				
remontowo - budowlane	45	3		48
pocztowe	2	1		3
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne				
transportowe				
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
lokalowe				
Inne				
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz				
sprzęt RTV i AGD	21	48		69
sprzęt komputerowy	8	1		9
odzież	54	22		76
obuwie	17	18		35

sumaryczne				
samochody i akcesoria	3	1		4
nieruchomości				
materiały budowlane	9	3		12
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze		3		3
biżuteria		1		1
zabawki				
zwierzęta				
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe				
Inne				
III. Umowy poza lok. i na odległość	12	7		19

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:	17	10	4	3
bankowe	1		1	
ubezpieczeniowe	2	1	1	
systemy argentyńskie				
inne finansowe	1			1
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	9	7	1	1
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)				
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)				
turystyczne i hotelarskie				
pralnicze				
remontowo - budowlane	2	1		1
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne				
transportowe				

transportowe				
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
lokalowe			1	
Inne	2	1		
II. Umowy sprzedaży, w tym:	29	21	4	4
wyposażenie wnętrz	2		1	1
sprzęt RTV i AGD	1	1		
sprzęt komputerowy	1			1
odzież	2	2		
obuwie	20	17	2	1
samochody i akcesoria				
nieruchomości				
materiały budowlane				
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze	1			1
biżuteria				
zabawki				
zwierzęta				
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe	2	1	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				2
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług				7
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				0
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				0
7.	Inne				0
	RAZEM				9

Metryka strony

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

Wytwarzający/odpowiadający: **Katarzyna Zabrocka**

Wprowadzający: **Katarzyna Zabrocka**

Data wprowadzenia: **2010-12-08**

Data modyfikacji: **2010-12-08**

Opublikował: **Katarzyna Zabrocka**

Data publikacji: **2010-12-08**