

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W 2007 r.

Zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2007 r. Nr 50 poz. 331). Rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany Radzie Powiatu i ponosi przed nią odpowiedzialność. Usytuowanie organizacyjne Rzecznika określa statut lub regulamin powiatu. Zgodnie z art. 43 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Rzecznik do dnia 31 marca każdego roku przedkłada Radzie do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim. Następnie zatwierdzone przez Radę sprawozdanie przekazuje właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Do zadań Rzecznika należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa z dziedziny prawa konsumenckiego i udzielenia informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,

- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

W okresie sprawozdawczym w ramach zapewnienia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów udzielono 52 porady. Ilość i ich rodzaj opisuje Tabela nr 1.

Większość problemów z jakimi zgłaszali się konsumenci dotyczyło przede wszystkim:

- nie przestrzegania przez sprzedawców 14-dniowego terminu ustosunkowania się do żądań konsumenta,
- braku zgodności towarów z umową,
- odmów przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego,
- uznania zasadnej reklamacji,
- braku reakcji firm na reklamacje konsumentów,
- niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań umownych,
- zbyt długi czas rozpatrywania reklamacji
- złej jakości świadczonych usług.

W przypadku usług bankowych skargi konsumentów dotyczyły problemów związanych ze skorzystaniem z przysługującego im prawa od odstąpienia od umowy kredytu w terminie 10 dni od jego zawarcia w sytuacji, gdy umowa była zawarta zarówno w siedzibie lokalu jak i po za nim.

Wzrosła liczba skarg na usługi operatorów telefonii komórkowej i stacjonarnej. Dotyczyły one przede wszystkim odmowy przyjmowania reklamacji telefonu przez sprzedawców z tytułu niezgodności towaru z umową i kierowanie konsumentów do serwisów gwarancyjnych oraz świadczenia usług i naliczenie rachunków przez operatorów, pomimo rozwiązania umowy przez abonenta.

W niektórych przypadkach pomoc ograniczała się do poinformowania o obowiązujących przepisach prawnych, pomocy przy wypełnianiu druków reklamacyjnych i zasad ich składania, bądź udzielaniu porady odnośnie sposobu postępowania w danej sprawie. Pomoc ta udzielana była telefonicznie

bądź bezpośrednio osobom zgłaszającym się osobiście w godzinach pracy Starostwa Powiatowego w Szydłowcu.

Niekiedy Rzecznik musiał wyjaśnić konsumentowi, że jego uprawnienia wygasły i nie ma podstaw prawnych do dochodzenia roszczeń. Dla niektórych skomplikowanych spraw trzeba poświęcić dużo czasu na przygotowanie wystąpień kierowanych do przedsiębiorców i innych instytucji lub konsultacji z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

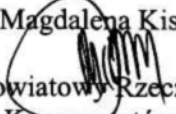
W 2007 r. nie wytaczano powództw na rzecz konsumentów. Rzecznik udzielił pomocy prawnej konsumentom w przygotowaniu pozwów i pism procesowych.

Rzecznik nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów ponieważ nie było skarg z tego tytułu.

W ramach edukacji konsumenckiej Rzecznik zaprezentował problematykę konsumencką na łamach prasy lokalnej poprzez wyjaśnienie reguł postępowania przy składaniu reklamacji, a także propagował tę wiedzę wśród osób zgłaszających się po poradę czy informację.

Większość skarg, które wpłynęły do Rzecznika zostało załatwionych na korzyść konsumentów. Sporym problemem jest nadal niewiedza klientów na temat tego czego mogą żądać z tytułu reklamacji, zawiadomianiu ustnym o występujących wadach, nie zawieraniu umów na piśmie.

Działalność Rzecznika polegała też na współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, Inspekcją Handlową w Radomiu, Urzędem Komunikacji Elektronicznej oraz Urzędem Regulacji Energetyki.

Magdalena Kisiel

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów

**SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW w Szydłowcu za 2007 r.**

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

Przedmiot sprawy				Ogółem
	telefoniczne	osobiste	pisemne	
I. Usługi, w tym:				
bankowe		1		1
ubezpieczeniowe				
systemy argentyńskie				
inne finansowe				
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	1	2	1	4
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)				
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)				
turystyczne i hotelarskie				
pralnicze		2		2
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:				
wyposażenie wnętrz	1	1		2
sprzęt RTV i AGD	7	3		10
sprzęt komputerowy	4			4
odzież	3			3
obuwie	2	1		3
samochody i akcesoria				
nieruchomości				
materiały budowlane	3	3		6
kosmetyki				
sprzęt sportowy	1			1
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze				
bizuteria				
zabawki	1			1
zwierzęta				
płyty CD, DVD	1			1
telefony komórkowe	3		1	4
Inne	2	1		3
III. Umowy poza lokalem i na odległość	3	3		6

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

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:				
bankowe				
ubezpieczeniowe				
systemy argentyńskie				
inne finansowe				
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	1	1		
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)				
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:				
wyposażenie wnętrz				
sprzęt RTV i AGD				
sprzęt komputerowy				
odzież				
obuwie	1	1		
samochody i akcesoria				
nieruchomości				
materiały budowlane	1			1
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze				
bizuteria				
zabawki				
zwierzęta				
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe	1	1		
Inne	1	1		
III. Umowy poza lokalem i na odległość				

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów:

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