

PK.6343/3/2009

SPRAWOZDANIE

z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za 2008 rok.

- I. Zależność służbowa Powiatowego Rzecznika Konsumentów.
- II. Podstawowe zadania rzecznika konsumentów i edukacja konsumentów.
- III. Realizacja zadań – tabela nr 1 i 2.
- IV. Podnoszenie kwalifikacji przez rzecznika konsumentów.
- V. Podsumowanie.

I. Zależność służbowa Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Art. 52 ustawy z dnia 21 listopada 2008 roku o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2008 roku, nr 223, poz. 1458) wprowadza zmiany w ustawie z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 roku, nr 50, poz. 331, z późn. zm.).

Istotne zmiany dotyczą art. 40 ust. 1, który wskazuje, że z rzecznikiem konsumentów stosunek pracy nawiązuje starosta lub w miastach na prawach powiatu prezydent miasta a ust. 3 mówi o bezpośrednim podporządkowaniu staroście (prezydentowi miasta).

W art. 43 ust 1 otrzymał brzmienie: „1. Rzecznik konsumentów, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkłada staroście (prezydentowi miasta) do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo delegaturze Urzędu.”

W ustawie uchylono przepisy o powoływaniu i odwoływaniu rzecznika konsumentów przez radę powiatu, jak również o obowiązku przedkładania radzie do zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności.

Zmiana przepisów ustawy obowiązuje od dnia 1 stycznia 2009 roku.

Uchwałą nr VII/36/2007 z dnia 28 marca 2007 roku Rada Powiatu Złotowskiego ustaliła warunki pracy i płacy powiatowego rzecznika konsumentów w wymiarze 2/5 etatu.

II. Zadania rzecznika konsumentów i edukacja konsumentów.

Do zadań rzecznika konsumentów w szczególności należy:

- ❖ zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- ❖ składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w ochronie interesów konsumentów,
- ❖ występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i 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 w przepisach odrębnych.

Rzecznik konsumentów może w szczególności wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Rzecznik konsumentów w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym.

W ramach wykonywania zadań samorządu terytorialnego z zakresu ochrony praw konsumentów rzecznik prowadzi edukację konsumencką, w szczególności poprzez wprowadzanie wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych.

Do działalności edukacyjnej, którą rzecznik konsumentów prowadzi w szkołach ponadgimnazjalnych, wykorzystuje materiały dydaktyczne dostarczane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Europejskie Centrum Konsumenckie, Inspekcję Handlową, Biuro Rzecznika Ubezpieczonych.

Materiały edukacyjne przekazywane są w formie broszur, przewodników, ulotek, folderów oraz płyt CD. które to materiały rzecznik przekazuje do szkół ponadgimnazjalnych z terenu powiatu.

Podstawowym zadaniem edukacyjnym prowadzonym przez rzecznika jest przygotowanie i prowadzenie konkursu powiatowego Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej, do przygotowania której wykorzystywane są dodatkowo akty prawne – ustawy.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów uczestniczył w następujących zadaniach edukacyjnych:

- sporządzenie regulaminu konkursu powiatowego VI Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej
- opracowanie testów dla uczestników Olimpiady

- 7 kwietnia 2008 roku – przeprowadzenie konkursu powiatowego Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej;

Do Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej zgłosiły się wszystkie szkoły ponadgimnazjalne z terenu powiatu:

- a. Zespół Szkół Ekonomicznych w Złotowie,
- b. Zespół Szkół Spożywczych w Krajence,
- c. Zespół Szkół Technicznych w Jastrowiu,
- d. Zespół Szkół Elektro – Mechanicznych w Złotowie;
- e. Zespół Szkół Rolniczych w Złotowie;
- f. I Liceum Ogólnokształcące w Złotowie.

Eliminacje szkolne odbyły się w dniu 28 marca 2008 roku. Powiatowy konkurs odbył się 7 kwietnia 2008 roku, w którym uczestniczyło 55. uczniów wyłonionych w eliminacjach szkolnych, a nagrodzonymi laureatami zostali:

- I Katarzyna Borowicz – Zespół Szkół Ekonomicznych w Złotowie,
- II Kalina Zuper – Zespół Szkół Ekonomicznych w Złotowie,
- III Milena Szuraj – Zespół Szkół Ekonomicznych w Złotowie,
- IV Maja Szczygieł – I Liceum Ogólnokształcące Złotowie,
- V Hanna Hyża – I Liceum Ogólnokształcące w Złotowie,
- VI Małgorzata Łopian – I Liceum Ogólnokształcące w Złotowie,
- VII Remigiusz Smolarek – I Liceum Ogólnokształcące w Złotowie,
- VIII Ewa Kowalik – Zespół Szkół Ekonomicznych w Złotowie,
- IX Paweł Misiak – Zespół Szkół Ekonomicznych w Złotowie.

Wszyscy uczestnicy konkursu powiatowego otrzymali dyplomy. Laureaci otrzymali nagrody: cyfrowy aparat fotograficzny, odtwarzacz DVD, odtwarzacze MP 4 i MP 3, pendrive 2 i 4 GB oraz English Translator XP Home, które ufundował Zarząd Powiatu Złotowskiego. Tradycyjnie puchar dla najlepszej szkoły – Zespołu Szkół Ekonomicznych w Złotowie – ufundował i wręczył Prezes PSS „Społem” w Złotowie.

W ramach edukacji konsumentów rzecznik także współpracuje z lokalnymi mediami.

W prasie zamieszczono też artykuły o konkursie powiatowym Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej.

Od 1 stycznia 2009 roku rzecznik konsumentów, zobowiązany jest w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkładać staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazać zatwierdzone sprawozdanie do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu.

III. Realizacja zadań.

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	4	9	5	18
ubezpieczeniowe	4	8	1	13
inne finansowe	-	1	-	1
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa i cyfrowa)	6	23	13	42
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	2	3	1	6
informatyczne	-	3	-	3
motoryzacyjne (serwis, komis)	1	5	-	6
turystyczne i hotelarskie	-	1	-	1
pralnicze	4	9	2	15
remontowo - budowlane	2	22	3	27
pocztowe	1	1	-	2
medyczne	-	2	-	2
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	1	1	2
komunikacyjne	1	1	-	2
krawieckie	-	1	-	1
lokalowe	-	1	-	1
stolarskie	1	-	-	1
R A Z E M	26	91	26	143
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	14	28	-	42
sprzęt RTV i AGD	15	24	2	41
sprzęt komputerowy	13	28	2	43
odzież	7	17	1	25
nieruchomości	-	-	1	1
obuwie, galanteria skórzana	18	40	1	59
samochody i akcesoria	1	2	-	3
materiały budowlane	5	11	-	16
kosmetyki	2	3	-	5
sprzęt sportowy	2	2	2	6
sprzęt rehabilitacyjny	1	-	-	1
art. spożywcze - ceny	1	-	2	3
biżuteria	-	2	-	2
zabawki	3	2	-	5

płyty CD, DVD	3	2	-	5
telefony komórkowe	8	11	2	21
inne (wózek dziecięcy, szlifierka)	2	3	-	5
 R A Z E M	95	175	13	283
III. Umowy poza lokalem i na odległość	8	16	12	36
IV. Pozostałe (wnioski na Sądy Polubowne, pozwy na Sąd powszechny)	-	4	-	4
OGÓŁEM	129	286	51	466

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:				
bankowe	2	2	1	-
ubezpieczeniowe	1	1	-	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	11	11	-	-
dostawa mediów(prąd, gaz, ciepło, woda)	1	1		-
pralnicze	1	1	-	-
remontowo - budowlane	3	2	1	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	1	-	1	
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
sprzęt RTV i AGD	1	1	-	-
sprzęt komputerowy	2	1	1	-
nieruchomości	1	1	-	-
sprzęt sportowy	1	1	-	
do sprzedawcy w sprawie cen	1	1	-	-
Telefony komórkowe	2	1	1	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	7	7	-	-
OGÓŁEM	35	30	5	-

Ponadto do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Złotowie wpłynęły sprawy dotyczące:

- o usług telekomunikacyjnych – dwie sprawy, które ze względu na braki w dokumentacji nie zostały rozpatrzone; rzecznik występował o uzupełnienie braków,

- usług remontowo – budowlanych – dwie sprawy; konsumenci wystąpili do Prokuratury,
- usługi motoryzacyjnej (serwis) – jedna sprawa, nierozpatrzona ze względu na braki w dokumentacji; rzecznik występował o uzupełnienie braków.

W jednym przypadku Rzecznik udzielił odpowiedzi na e-mail wskazując Konsumentowi adres (zgodnie z właściwością) Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Łodzi.

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	1	-	-	1
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	2
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
6.	Wstępowanie rzecznika	-	-	-	-

	konsumentów do postępowań				
	RAZEM	1	-	-	3

Tabele obrazują ilość porad, spraw jak również efektywność działań podejmowanych przez rzecznika na rzecz ochrony praw i interesów konsumentów.

Rzecznik udzielał również sprzedawcom porad związanych przede wszystkim z ustawą z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego.

Ilość udzielanych informacji, porad i spraw, które prowadzi rzecznik konsumentów zależy przede wszystkim od występujących problemów, świadomości konsumentów, jak i przedsiębiorców a zakres rozpatrywanych przez rzecznika spraw jest szeroki i różnorodny. Liczba wystąpień rzecznika do przedsiębiorców wzrosła o 94% w porównaniu do roku 2007 a udzielonych porad i informacji o 20%. Wzrost liczby wystąpień rzecznika konsumentów do przedsiębiorców jest efektem coraz bardziej skomplikowanych spraw, z którymi przeciętny konsument nie może sobie poradzić na rynku gdzie nadal jest tym słabszym ogniwem. Najwięcej problemów z wyegzekwowaniem swoich praw mają konsumenci na rynku usługodawców, przy zakupach na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na rynku telekomunikacyjnym.

o **Podnoszenie kwalifikacji.**

W ramach doskonalenia wiedzy i podnoszenia kwalifikacji, rzecznik konsumentów uczestniczył w:

- szkoleniu nt. uwolnienia rynku energii elektrycznej, uwarunkowań zewnętrznych liberalizacji oraz ekonomicznych i prawnych aspektów zmiany sprzedawcy, jak i racjonalizacji zużycia energii i energooszczędności, w dniu 12 marca 2008 roku w Poznaniu, organizator – Urząd Regulacji Energetyki – Zachodni Oddział Terenowy z siedzibą w Poznaniu;
- spotkaniu zorganizowanym przez Telekomunikację Polską S. A. Pion Kontaktów z Klientami oraz PTK Centertel w Poznaniu, w dniu 10 kwietnia 2008 roku, na temat: obsługi klientów oraz oferty usługowo - produktowej dla klientów TP S.A oraz PTK Centertel;
- spotkaniu dotyczącym problemów związanych z interpretacją i stosowaniem ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 roku, nr 171, poz. 1206), w Poznaniu, w dniu 10 czerwca 2008 roku, organizator – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Poznaniu;

- szkoleniu nt. problemów związanych z ubezpieczeniem komunikacyjnym w obrocie międzynarodowym, w dniu 4 grudnia 2008 roku w Warszawie, organizator – Biuro Rzecznika Ubezpieczonych;
- spotkaniu zorganizowanym przez Telekomunikację Polską S. A. Pion Kontaktów z Klientami oraz PTK Centertel w Poznaniu, w dniu 21 listopada 2008 roku, na temat: problematyki związanej z obsługą klientów w Grupie TP oraz aktualna oferta usługowo - produktową dla klientów TP S.A oraz PTK Centertel.

o **Podsumowanie.**

Z przedstawionej informacji wynika, że ustawa z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 roku, nr 50, poz. 331, ze zm.) jasno precyzuje wymagania stawiane rzecznikom konsumentów, wskazuje priorytety w działaniach, jak również zobowiązuje do konkretnej współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, czy z Inspekcją Handlową oraz narzuca terminowość sprawozdań z jego działalności.

Dziesięć lat funkcjonowania Powiatowego Rzecznika Konsumentów, pozwala stwierdzić, że zapotrzebowanie na usługi świadczone przez rzecznika wykazuje tendencję rosnącą. Wzrasta także świadomość konsumentów, przede wszystkim uczniów szkół ponadgimnazjalnych, co wynika z kontaktów rzecznika z młodzieżą.

Biorąc pod uwagę raport Najwyższej Izby Kontroli z przeprowadzonych w 2008 roku kontroli działalności siedmiu Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów w powiatach Województwa Wielkopolskiego, uzasadnionym byłoby dostosowanie godzin pracy rzecznika do wymogów ustawowych.

Pocieszającym jest fakt wzrostu świadomości konsumenckiej, przede wszystkim wśród uczniów szkół ponadgimnazjalnych, co wyraża się dużym, rosnącym z roku na rok, zainteresowaniem młodzieży Wielkopolską Olimpiadą Wiedzy Konsumenckiej.

Pomimo zwiększenia w 2007 roku godzin pracy rzecznika konsumentów do 2/5 etatu, nie pozwala to na prowadzenie planowej działalności edukacyjnej w szkołach publicznych różnego szczebla, jest ona raczej przypadkowa, wymuszona sytuacją, np. pomocą w przygotowaniu młodzieży do Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej lub zaproszeniem nauczyciela przedmiotu przedsiębiorczości.