

UCHWAŁA NR VI/ /2007
RADY POWIATU ZŁOTOWSKIEGO
z dnia 28 marca 2007 roku
w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów za 2006 rok.

Na podstawie art. 12 pkt 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (tekst jednolity - Dz. U. z 2001 r. nr 142, poz. 1592, ze zm.) w związku z art. 38 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity - Dz. U. z 2005 roku nr 244, poz. 2080, ze zm.), Rada Powiatu postanawia, co następuje:

§ 1. Zatwierdza sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Złotowie za 2006 rok, jak treść załącznika do uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**Rady Powiatu Złotowskiego
z dnia 28 marca 2007 roku.**

SPRAWOZDANIE

z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za 2006 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.

Od 1 kwietnia 2001 roku zgodnie z art. 35 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity - Dz. U. z 2005 roku, nr 244, poz. 2080, ze zm.), Rada Powiatu, nie tylko powołuje i odwołuje rzecznika, ale także rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany Radzie.

Zgodnie z art. 36 rzecznik konsumentów jest zatrudniony w Starostwie Powiatowym. Czynności w sprawach zakresu prawa pracy wobec rzecznika konsumentów wykonuje Starosta, natomiast warunki pracy i płacy określa Rada Powiatu.

Uchwałą nr XXXIII/145/2001 z dnia 29 sierpnia 2001 roku Rada Powiatu Złotowskiego ustaliła warunki pracy i płacy powiatowego rzecznika konsumentów w wymiarze 1/4 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.

W związku z niewielką ilością opracowań programów zawierających elementy wiedzy z zakresu prawa konsumentów, rzecznik konsumentów przygotowuje je w własnym zakresie.

W zajęciach z uczniami szkół ponadgimnazjalnych rzecznik konsumentów wykorzystuje materiał dydaktyczny pn „Edukacja młodego konsumenta” wydany przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, jako projekt: Ogólnopolska edukacja młodego konsumenta, finansowany przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Do opracowań rzecznik wykorzystuje materiały pomocnicze, w formie: broszur, ulotek, płyt CD, biuletynów - dostarczanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Inspekcję Handlową czy Urząd Regulacji Energetyki.

Powiatowy rzecznik konsumentów uczestniczył w następujących zadaniach edukacyjnych:

- 9 – 16 stycznia 2006 roku – sprawdzenie 33. prac pisemnych, pomoc w przygotowaniu uczniów do konkursu powiatowego IV Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej;
- 10 lutego 2006 roku – przeprowadzenie konkursu powiatowego IV Wielkopolskiej Olimpiady Konsumenckiej;
- pomoc w przygotowaniu uczniów do konkursu wojewódzkiego IV Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej (dostarczenie materiałów, konsultacje);
- 6 listopada 2006 roku - w ramach programu opracowanego przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pn. „Edukacja młodego konsumenta” rzecznik konsumentów przeszkolił 35. uczniów klasy IV Zespołu Szkół Rolniczych w Złotowie, na dwóch godzinnych lekcyjnych.

Do IV 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.

Prace pisemne złożyło 33. uczniów, które zostały zakwalifikowane przez Powiatową Komisję Konkursową do konkursu powiatowego.

Powiatowy konkurs odbył się 10 lutego 2006 roku, a nagrodzonymi laureatami zostali:

- I Alicja Mendyk – I Liceum Ogólnokształcące w Złotowie,
- II Magdalena Sieg – Zespół Szkół Ekonomicznych w Złotowie,
- III Michał Barylak – I Liceum Ogólnokształcące w Złotowie,
- IV Agnieszka Weber – Zespół Szkół Ekonomicznych w Złotowie,
- V Magdalena Stypa – Zespół Szkół Ekonomicznych w Złotowie,
- VI Paula Podemska – Zespół Szkół Rolniczych w Złotowie.

Laureaci, którzy zajęli trzy pierwsze miejsca wzięli udział w finale konkursu IV Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej, który odbył się w dniu 15 marca 2006 roku w Urzędzie Wojewódzkim w Poznaniu.

Wszyscy uczestnicy konkursu powiatowego otrzymali dyplomy. Laureaci otrzymali nagrody w postaci sprzętu radiowego, aparatów fotograficznych, toreb, zestawów cyrkli i kalkulatora, które ufundował Zarząd Powiatu. Natomiast puchar dla najlepszej szkoły – Zespołu Szkół Ekonomicznych w Złotowie – ufundował i wręczył Prezes PSS „Społem” w Złotowie Marek Romaszewicz.

Ważnym elementem edukacji konsumentów jest także współpraca rzecznika z mediami. W lokalnej prasie rzecznik wypowiadał się w sprawie podstawowych praw konsumentów wynikających z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

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

Rzecznik konsumentów, zobowiązany jest w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkładać Radzie Powiatu 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	1	4	-	5
ubezpieczeniowe	-	2	-	2
inne finansowe	-	4	-	4
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa i cyfrowa)	5	4	-	9
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1	-	-	1
motoryzacyjne (serwis, komis)	1	-	-	1
turystyczne i hotelarskie	-	3	-	3
pralnicze	-	2	-	2
remontowo - budowlane	-	12	-	12
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	1	-	1
R A Z E M	8	32	-	40
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz (meble, rolety, kominki)	2	8	-	10
sprzęt RTV i AGD	6	8	-	14
sprzęt komputerowy	7	8		15
odzież	2	3	-	5
obuwie	8	18	-	26
samochody, skutery, rowery i akcesoria (akumulatory, instal. gazowa)	-	10	-	10
sprzęt do pielęgnacji włosów	-	1	-	1
art. spożywcze	1	2	1	4
aparaty fotograficzne, kamery	1	3	1	5
telefony komórkowe, baterie	2	6	-	8
zabawki	1	-	-	1
piec c.o.	-	1	-	1
Inne (torebka skórzana, portfel, maszyna do szycia)	1	4	-	5
R A Z E M	31	72	2	105
III. Umowy poza lokalem i na odległość	1	6	-	7
IV. Pozostałe (wnioski na Sąd Polubowny, ustalenie danych osobowych, wniosek reklamacyjny do ECK)	-	9	-	9

V. Porady udzielane przedsiębiorcom	1	2	1	4
OGÓŁEM	41	121	3	165

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	1	1	-	-
inne finansowe	2	2	-	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	4	4		-
dostawa mediów (gaz, prąd, ciepło, woda)	2	2	-	-
motoryzacyjne (serwis)	1	1	-	-
turystyczne i hotelarskie	1	-	-	1
remontowo - budowlane	4	3	-	1
pocztowe	1	1	-	-
Inne – montaż detektora gazu	1	1	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	1	1	-	-
sprzęt RTV i AGD	2	2	-	-
obuwie	2	2	-	-
telefony komórkowe	1	1	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	3	3	-	-
OGÓŁEM	26	24		2

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, nieuwzględniające 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	-	-	-	-
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	1	-	-	1
	RAZEM	1	-	-	1

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

W dniu 6 lutego 2006 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów występował w charakterze świadka w Sądzie Rejonowym w Złotowie na rzecz konsumenta w sprawie nienależytego wywiązania się z umowy o świadczenie usługi wykonania i montażu drzwi.

Ponadto rzecznik przygotował konsumentom:

- o siedem wniosków o rozpatrzenie przez sąd polubowny wraz z zapisem na sąd polubowny,
- o jeden wniosek o rozpatrzenie reklamacji przez Europejskie Centrum Konsumentów,
- o jeden wniosek o udostępnienie danych ze zbioru danych osobowych.

Dwie sprawy skierowane do rzecznika na piśmie zostały przekazane zgodnie z kompetencjami do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pile.

Rzecznik udzielił również sprzedawcom porad związanych z ustawą z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego oraz przedsiębiorcy – w sprawie reklamacji towaru

zgodnie z przepisami o rękojmi i gwarancji na podstawie ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku – Kodeks cywilny.

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.

IV. Podnoszenie kwalifikacji.

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

- spotkaniu zorganizowanym przez Telekomunikację Polską S. A. Pion Kontaktów z Klientami w Poznaniu, w dniu 16 maja 2006 roku, na temat: obsługi klientów oraz oferty usługowo - produktowej dla klientów TP S.A oraz PTK Centertel;
- konferencji naukowej zorganizowanej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w ramach Kampanii edukacyjnej dla dzieci i młodzieży „Moje konsumenckie ABC” w dniu 6 czerwca 2006 roku;
- szkoleniu z zakresu nowej aplikacji służącej do obsługi skarg konsumenckich, zorganizowanym przez Comarch S.A. w dniu 27 czerwca 2006 roku w Poznaniu;
- szkoleniu w ramach programu Phare 2003 – „Wzmocnienie polityki ochrony konsumentów”, zorganizowanym przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich i Kancelarię Adwokacką Prawa Konkurencji – Marek Tadeusiak, w dniach 17 – 18 lipca 2006 roku w Poznaniu;
- seminarium zorganizowanym przez Wielkopolski Urząd Wojewódzki w Poznaniu na temat: „Bezpieczny Internet” w dniu 27 października 2006 roku w Poznaniu;
- spotkaniu zorganizowanym przez Telekomunikację Polską S. A. Region Zachodni Obsługi Klienta Indywidualnego w Poznaniu oraz PTK Centertel, w dniu 17 listopada 2006 roku, na temat: aktualna oferta usługowo – produktowa TP oraz Orange, zmian w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, kradzieży kabli telekomunikacyjnych.

V. Podsumowanie.

Z przedstawionej informacji wynika, że ustawa z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity - Dz. U. z 2005 nr 244 roku, poz. 2080, 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.

Osiem 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.

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, jak również zapraszaniem rzecznika na zajęcia lekcyjne w szkołach ponadgimnazjalnych powiatu.

Jednak ograniczony czas pracy rzecznika konsumentów (1/4 etatu), nie pozwala 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, jak również wydłuża czas załatwiania spraw skierowanych do rzecznika na piśmie, w których rzecznik musi zająć stanowisko bądź wystąpić do przedsiębiorcy.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
/ inż. Lucyna Grunau/

**Uzasadnienie do uchwały nr VI/ /2007
z dnia 28 marca 2007 roku
w sprawie zatwierdzenia z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów za 2006 rok.**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Złotowie wykonuje zadania z zakresu ochrony praw konsumentów wskazane w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2005 roku nr 244, poz. 2080, ze zm.). Rzecznik zobowiązany jest przedłożyć Radzie Powiatu sprawozdanie z rocznej działalności w terminie do dnia 31 marca każdego roku, za rok poprzedni. Rzecznik na podstawie art. 38 ust. 2 cytowanej już ustawy, zobowiązany jest również do przesłania zatwierdzonego sprawozdania do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu. W związku z powyższym podjęcie niniejszej uchwały jest uzasadnione.