

## SPRAWOZDANIE

### **z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za 2009 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.

#### **I. Zależność służbowa Powiatowego Rzecznika Konsumentów.**

Zgodnie z ustawą z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 roku, nr 50, poz. 331, ze zm.), od 1 stycznia 2009 roku z rzecznikiem konsumentów stosunek pracy nawiązuje starosta lub w miastach na prawach powiatu prezydent miasta, Rzecznik konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany staroście (prezydentowi miasta).

Rzecznik konsumentów, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkłada staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Z dniem 1 lutego 2010 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Złotowie zatrudniony jest na pełnym etacie, a nie jak dotychczas na 2/5 etatu..

#### **II. Zadania rzecznika konsumentów i edukacja konsumentów.**

Do zadań rzecznika konsumentów w szczególności należy zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej, składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony 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 a także wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

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

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 2009 roku podstawowym zadaniem edukacyjnym prowadzonym przez rzecznika było przygotowanie i prowadzenie konkursu powiatowego Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej, w której udział wzięli uczniowie z 5 szkół ponadgimnazjalnych powiatu złotowskiego:

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

W konkursie nie wzięła udziału młodzież z Zespołu Szkół Elektro – Mechanicznych w Złotowie.

Do konkursu powiatowego zakwalifikowało się 29. uczniów, a udział wzięło 24. Powiatowy konkurs Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej odbył się w dniu 6 lutego 2009 roku.

Nagrodzonymi laureatami zostali:

- I Maja Szczygieł – I Liceum Ogólnokształcące Złotowie,
- II Izabela Tkaczyk – Zespół Szkół Rolniczych w Złotowie,
- III Paulina Lis – Zespół Szkół Ekonomicznych w Złotowie,
- IV Hanna Hyża – I Liceum Ogólnokształcące w Złotowie,
- V Paulina Olejniczak – Zespół Szkół Ekonomicznych w Złotowie,
- VI Kalina Zuper – Zespół Szkół Ekonomicznych w Złotowie.

Wszyscy uczestnicy konkursu powiatowego otrzymali dyplomy oraz materiały edukacyjne. Laureaci otrzymali dyplomy i nagrody: microwieża Easy Touch, odtwarzacz MP4, odtwarzacz MP3, pendrive 2, 4 i 8 GB, kalkulator i maskotki, które ufundował Zarząd Powiatu Złotowskiego. Tradycyjnie puchar dla najlepszej szkoły – I Liceum Ogólnokształcącego w Złotowie – ufundował i wręczył Prezes PSS „Społem” w Złotowie.

Uczennica Maja Szczygieł z I Liceum Ogólnokształcącego w Złotowie w konkursie wojewódzkim Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej zajęła pierwsze miejsce.

W ramach edukacji konsumentów rzecznik także współpracuje z lokalnymi mediami. W prasie zamieszczono też artykuły o konkursie powiatowym Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej.

### 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	
<b>I. Usługi, w tym:</b>				
bankowe	2	14	4	20
ubezpieczeniowe	2	14	3	19
inne finansowe	1	-	1	2
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa i cyfrowa)	5	35	8	48
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1	5	1	7
informatyczne	-	1	4	5
motoryzacyjne (serwis, komis)	1	3	-	4
turystyczne i hotelarskie	1	-	-	1

pralnicze	4	6	-	10
remontowo – budowlane(okna, drzwi, podłogi)	3	18	5	26
transportowe	-	2	1	3
medyczne	1	-	-	1
komunikacyjne	2	1	2	5
krawieckie	-	1	-	1
lokalowe	-	1	-	1
inne: detektory gazu	4	4	-	8
<b>R A Z E M</b>	<b>27</b>	<b>105</b>	<b>29</b>	<b>161</b>
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>				
wyposażenie wnętrz	14	35	2	51
sprzęt RTV i AGD	23	45	2	70
sprzęt komputerowy	14	36	1	51
odzież	12	30	-	42
nieruchomości	-	1	-	1
obuwie, galanteria skórzana	37	62	5	104
samochody i akcesoria	8	3	4	15
materiały budowlane	-	3	1	4
kosmetyki	4	7	-	11
sprzęt sportowy, rower	1	4	-	5
sprzęt rehabilitacyjny	-	1	-	1
art. spożywcze	1	-	-	1
bizuteria	1	4	1	6
zabawki	2	5	1	8
płyty CD, DVD	5	3	-	8
telefony komórkowe	14	20	1	35
inne ( paliwo, kosiarki, pompa, quady, piec c.o.,pilarka, plecak, nawigacja, filtr wody, oznakowanie cen)	8	15	5	28
<b>R A Z E M</b>	<b>144</b>	<b>274</b>	<b>23</b>	<b>441</b>
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>29</b>
<b>OGÓŁEM</b>	<b>179</b>	<b>393</b>	<b>59</b>	<b>631</b>

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

<b>Przedmiot sprawy</b>	<b>Ilość wystąpień ogółem</b>	<b>Zakończone pozytywnie</b>	<b>Zakończone negatywnie</b>	<b>Sprawy w toku</b>
<b>I. Usługi, w tym:</b>				
bankowe	3	3	-	-
ubezpieczeniowe	3	2	1	-
inne finansowe	1	1	-	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii	6	4	2	-

stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)				
dostawa mediów(prąd, gaz, ciepło, woda)	1	1		-
informatyczne	4	2	2	-
remontowo - budowlane	3	1	-	2
komunikacyjne	1	1	-	-
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>				
wyposażenie wnętrz	2	1	-	1
sprzęt RTV i AGD	2	1	1	-
sprzęt komputerowy	2	1	1	-
obuwie	3	2	1	-
samochody i akcesoria	3	2	-	1
materiały budowlane	1	-	1	-
torby	1	1	-	-
zabawki	1	1	-	-
oznakowanie cen na towarze i w kasie	2	2	-	-
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	-	-
<b>OGÓLEM</b>	<b>45</b>	<b>32</b>	<b>9</b>	<b>4</b>

Ponadto do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Złotowie wpłynęło pięć spraw, które pozostały bez rozpatrzenia ze względu na braki w dokumentacji, nieuzupełnione we wskazanym terminie oraz dwie sprawy skierowane przez przedsiębiorców.

Dwie sprawy skierowane na piśmie, zgodnie z właściwością przekazano do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pile.

Poza tym rzecznik konsumentów udzielił porad na piśmie w zakresie ochrony interesów Konsumentów odpowiadając na zapytania kierowane drogą elektroniczną (siedem przypadków).

**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	-	-	-	-
	<b>RAZEM</b>	-	-	-	-

W jednym przypadku rzecznik konsumentów pomógł Konsumentowi sporządzić wniosek o mediacje przed Polubownym Sądem Konsumenckim i w jednym przypadku skierował sprawę do Rzecznika Ubezpieczonych.

Rzecznik udzielał również sprzedawcom/usługodawcom porad związanych przede wszystkim z ustawą z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego oraz z ustawą z dnia 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw Konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

#### **IV. Podnoszenie kwalifikacji.**

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

- konferencji pt. „Ubezpieczenia w systemie direct - praktyka obrotu”, w dniu 1 kwietnia 2009 roku w Warszawie, organizator – Rzecznik Ubezpieczonych i Fundacja Edukacji Ubezpieczeniowej;
- II edycji Spalskich Warsztatów Energetycznych, w dniach: 23-24 kwietnia 2009 roku w Spale, organizatorzy – Spółdzielnia Mieszkaniowa „Przodownik” w Tomaszowie Mazowieckim, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Tomaszowie Mazowieckim, Grupa P4B z Łodzi;
- szkoleniu dla rzeczników konsumentów nt.: „Nieuczciwe praktyki handlowe i kredyt konsumencki a problematyka nadmiernego zadłużenia”, projekt finansowany ze

środków Unii Europejskiej, w dniach: 28 – 29 kwietnia 2009 roku w Poznaniu, organizator: UOK i K w Poznaniu, realizator projektu – firma PM Group s.c.

- seminarium z zakresu sektora ubezpieczeniowego „Ogólne warunki ubezpieczenia wraz z omówieniem niedozwolonych postanowień umownych oraz dopuszczalności wypowiedzenia OWU w trakcie trwania ubezpieczenia”, w dniu 20 maja 2009 roku w Warszawie, organizator – Komisja Nadzoru Finansowego;

- spotkaniu zorganizowanym przez Telekomunikację Polską S. A. Pion Kontaktów z Klientami oraz PTK Centertel w Poznaniu, w dniu 1 czerwca 2009 roku, na temat: obsługi klientów, realizacji inwestycji, nowe elementy w procesie rozliczeń i windykacji oraz oferty usługowo - produktowej dla klientów TP S.A oraz PTK Centertel;

- warsztatach „Konsument na rynku finansowym”, w dniu 15 czerwca 2009 roku w Warszawie, organizator – Komisja Nadzoru Finansowego;

- seminarium z zakresu sektora bankowego i kapitałowego „Pułapki przy podpisywaniu umów dotyczących produktów bankowych – kredyty i lokaty, wcześniejsza spłata kredytu, fundusze inwestycyjne – zmiana, likwidacja i konsekwencje dla klienta”, w dniu 22 października 2009 roku w Warszawie, organizator – Komisja Nadzoru Finansowego;

- spotkaniu roboczym z Dyrektorem Wielkopolskiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Poznaniu dotyczącym: mediacji przed sądem konsumenckim, korzystania z usług rzeczoznawców, sprzedaży internetowej i korzystania z ustawy o sprzedaży konsumenckiej, w dniu 25 listopada 2009 roku, organizator – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Poznaniu;

- warsztatach nt. „Rzecznik konsumentów w postępowaniu przed sądem cywilnym”, w dniach: 10 – 12 grudnia 2010 roku w Kartuzach, organizator – Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów.