

SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSULENTÓW
W ZŁOTOWIE
ZA 2010 ROK.

- I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW.**
- II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW.**
- III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW.**
- IV. TABELLE**

- I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności 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; jednoosobowo realizuje zadania z zakresu ochrony interesów konsumentów oraz edukacji.

- II. Realizacja zadań rzeczników 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 2010 roku podstawowym zadaniem edukacyjnym prowadzonym przez rzecznika było przygotowanie i prowadzenie konkursu powiatowego Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej, w której udział wzięli uczniowie z 6 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
- f. Zespół Szkół Elektro – Mechanicznych w Złotowie.

Do konkursu powiatowego zakwalifikowało się 30. uczniów, a udział wzięło 30. Powiatowy konkurs Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej odbył się w dniu 15 marca 2010 roku.

Nagrodzonymi laureatami zostali:

- I Agnieszka Weinstok – I Liceum Ogólnokształcące Złotowie,
- II Milena Kowalska – Zespół Szkół Ekonomicznych w Złotowie,
- III Monika Felsaj – Zespół Szkół Ekonomicznych w Złotowie,
- IV Szymon Wróbel – Zespół Szkół Ekonomicznych w Złotowie,
- V Monika Sobieszczyk – Zespół Szkół Elektro - Mechanicznych w Złotowie,
- VI Adrian Madejski – Zespół Szkół Ekonomicznych w Złotowie.

Wszyscy uczestnicy konkursu powiatowego otrzymali dyplomy oraz materiały edukacyjne. Laureaci otrzymali dyplomy i nagrody: aparat cyfrowy Fuji Fine z dodatkowa kartą pamięci, ramkę cyfrową, odtwarzacz MP3 oraz pendrivy 2,4 i 8 GB, które ufundował Zarząd Powiatu Złotowskiego. Tradycyjnie puchar dla najlepszej szkoły – Zespół Szkół Ekonomicznych w Złotowie – ufundował Prezes PSS „Społem” w Złotowie.

Uczennica Milena Kowalska z Zespołu Szkół Ekonomicznych w Złotowie, w konkursie wojewódzkim Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej zajęła dziewiąte miejsce.

Edukacja związana była także z podnoszeniem kwalifikacji przez rzecznika konsumentów poprzez uczestnictwo w:

- konferencji Biura Informacji Kredytowej nt. „Rola Biura Informacji kredytowej w procesie odpowiedzialnego udzielania kredytów oraz zadłużania się przez klientów banków”, w dniach 11 - 15 stycznia 2010 roku w Warszawie, organizator – Biuro Informacji Kredytowej;
- szkoleniu z mediacji cywilnych, w dniach od 10 – 13 marca 2010 roku w Warszawie, organizator – Polskie Centrum Mediacji w Warszawie;
- corocznym spotkaniu organizowanym przez Grupę TP, w dniu 20 kwietnia 2010 roku w Poznaniu, organizator – Telekomunikacja Polska S. A. i Orange;
- konferencji pt.: „Ochrona danych osobowych w ubezpieczeniach – problemy w praktyce obrotów”, w dniu 21 maja 2010 roku w Warszawie, organizator – Rzecznik Ubezpieczonych i Fundacja Edukacji Ubezpieczeniowej;
- seminarium dla rzeczników konsumentów z zakresu sektora ubezpieczeń, w szczególności kwestie związane z obowiązkowym ubezpieczeniem OC posiadaczy

pojazdów mechanicznych, w dniu 27 maja 2010 roku w Warszawie, organizator – Komisja Nadzoru Finansowego;

- warsztatach dla rzeczników konsumentów na temat ochrony klienta usług finansowych a działalność i uprawnienia KNF, w dniu 15 czerwca 2010 roku w Warszawie, organizator – Komisja Nadzoru Finansowego;

- III Spalskim Forum Rzeczników Konsumentów, w dniach: 22-23 lipca 2010 roku w Spale, organizatorzy – Stowarzyszenie Konsulentów Polskich w Warszawie oraz Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Tomaszowie Mazowieckim;

- szkoleniu dla rzeczników konsumentów województwa wielkopolskiego z zakresu: usług turystycznych; legalności substancji chemicznych – dopalaczy i ich wpływie na organizm człowieka; sposobów prowadzenia mediacji oraz odpowiedzialności sprzedawcy za jakość towaru w okresie dwóch lat, a w szczególności po upływie okresu sześciu miesięcy od wydania towaru, w dniach 6 – 7 września 2010 roku, organizator – Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Złotowie;

- seminarium dla rzeczników konsumentów na temat korzystania na terytorium Polski z usług ubezpieczeniowych świadczonych przez zakłady ubezpieczeń mające siedziby w państwach członkowskich Unii Europejskiej, w dniu 6 października 2010 roku w Warszawie, organizator – Komisja Nadzoru Finansowego;

- konferencji na temat prawa i obowiązków konsumenta w świetle nowej ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, w dniu 27 października 2010 roku w Warszawie, organizator – Krajowy Rejestr Długów.

W ramach edukacji konsumentów rzecznik także współpracuje z lokalnymi mediami.

W prasie zamieszczono przygotowane przez rzecznika konsumentów informacje o rodzajach kart płatniczych oraz o konkursie powiatowym Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumentckiej.

III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów.

Komisja Nadzoru Finansowego, Rzecznik Ubezpieczonych, Biuro Informacji Kredytowej czy Krajowy Rejestr Długów, kilka razy w roku organizują bardzo ciekawe i pożyteczne dla pracy rzeczników spotkania w Warszawie.

Powiatowy Rzecznik Konsulentów w Złotowie proponuje, aby wzorem stosowanym przez Telekomunikację Polską S.A. wskazane jednostki organizowały te szkolenia, konferencje, warsztaty z zakresu ochrony interesów konsumentów także w kilku innych miastach niż Warszawa. Związane jest to z raczej niską frekwencją uczestników, wynikającą przede wszystkim ze znacznej odległości, uciążliwością dojazdu na np. jednodniowe spotkanie, a jak już wyżej napisałam są one bardzo pożyteczne dla naszej codziennej pracy.

IV. Tabele.

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	5	10	1	16
ubezpieczeniowe	2	9	8	19
inne finansowe	3	1	1	5
systemy argentyńskie	-	-	1	1
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa i cyfrowa)	19	27	6	52
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	-	5	2	7
informatyczne	6	11	9	26
motoryzacyjne (serwis)	3	6	1	10
turystyczne i hotelarskie	-	2	-	2
pralnicze	4	4	1	9
remontowo – budowlane(okna, drzwi, podłogi)	8	22	6	36
pocztowe	1	-	-	1
medyczne	1	1	-	2
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	3	1	4
transportowe	1	1	1	3
kamieniarskie	-	3	1	4
fotograficzne	1	3	-	4
krawieckie	1	1	-	2
lokalowe	1	1	-	2
R A Z E M	56	110	39	205
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	13	34	2	49
sprzęt RTV i AGD	25	35	4	64
sprzęt komputerowy	14	26	3	43
odzież	16	35	3	54
obuwie, galanteria skórzana	39	61	2	102
samochody i akcesoria	8	22	-	30
nieruchomości	1	1	-	2
materiały budowlane	4	8	-	12
kosmetyki	4	11	-	15
sprzęt sportowy	2	5	-	7
sprzęt rehabilitacyjny	1	-	-	1
art. spożywcze	3	3	-	6

biżuteria	3	5	-	8
zabawki	7	8	-	15
płyty CD, DVD, karty pamięci	1	4	-	5
telefony komórkowe	13	21	2	36
inne (sterownik pieca c.o., pościel, refraktometr, kosiarka, ceny sugerowane, latarka, dekodery gazu, licznik wody)	4	4	2	10
R A Z E M	158	283	18	459
III. Umowy poza lokalem i na odległość	11	13	1	25
OGÓŁEM	225	406	58	689

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	-	-
ubezpieczeniowe	8	7	1	-
systemy argentyńskie	1	-	1	
inne finansowe	1		-	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	6	6		-
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	2	2	-	-
informatyczne	9	8	1	-
motoryzacyjne	1	1		
pralnicze	1	-	-	1
remontowo - budowlane	6	6		
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	1	1	-	-
transportowe	1	1		
kamieniarskie	1	-	1	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	2	2	-	-
sprzęt RTV i AGD	4	3	1	
sprzęt komputerowy	3	2	1	
odzież	3	3		
obuwie	2	2		
telefony komórkowe	2	1	1	
samochody i akcesoria	1	1		
inne	2	2		
III. Umowy poza lokalem i na odległość	1	1		
OGÓŁEM	58	50	7	1

Ponadto do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Złotowie wpłynęły drogą elektroniczną dwie sprawy, które pozostały bez rozpatrzenia ze względu na braki w dokumentacji, nieuzupełnione we wskazanym terminie.

Dwie sprawy skierowane na piśmie, zgodnie z właściwością przekazano do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie oraz do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Siemianowicach Śląskich.

Ponadto rzecznik skierowała jedną sprawę do rozpatrzenia przez Rzecznika Ubezpieczonych.

Dwukrotnie rzecznik konsumentów kierowała z urzędu do Prokuratury Rejonowej w Złotowie, zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa. W obu przypadkach Prokuratura wydała postanowienie o odmowie wszczęcia postępowania.

Poza tym rzecznik konsumentów udzielił porad na piśmie w zakresie ochrony interesów konsumentów odpowiadając na zapytania kierowane drogą elektroniczną w piętnastu przypadkach konsumentom oraz w dziewięciu przypadkach przedsiębiorcom.

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	-	-	-	-
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	3	3

5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-
	RAZEM	-	-	-	-

Rzecznik konsumentów przy współdziałaniu z Komendą Powiatową Policji w trybie art. 42 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wystąpiła także w sprawie o wykroczenia na szkodę konsumentów. Przedsiębiorca został, w myśl art. 114 w związku z art. 42 ust. 4 cytowanej ustawy, wyrokiem nakazowym Sądu Rejonowego w Złotowie, ukarany karą grzywny w wysokości 2.000,00 zł., na który złożył skargę. Dnia 22 marca 2011 roku odbyła się rozprawa – Sąd rejonowy w Złotowie utrzymał w mocy wysokość zasądzonej kary grzywny.

W kilku przypadkach rzecznik konsumentów pomógł konsumentowi sporządzić wniosek o mediacje przed Polubownym Sądem Konsumentkim w Pile.