

SPRAWOZDANIE

Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W ZŁOTOWIE ZA 2011 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.

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 konsumentką, w szczególności poprzez wprowadzanie wiedzy konsumentkiej do programów nauczania w szkołach publicznych.

W 2011 roku jednym z zadań edukacyjnych prowadzonych przez rzecznika było przygotowanie i prowadzenie konkursu powiatowego VII Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumentkiej, 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 22. uczniów, a udział wzięło 19. Powiatowy konkurs Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumentkiej odbył się w dniu 15 marca 2011 roku.

Nagrodzonymi laureatami zostali:

- I Leszek Matuszewski – Zespół Szkół Spożywczych w Krajence,
- II Milena Kowalska – Zespół Szkół Ekonomicznych w Złotowie,
- III Danuta Wedda – Zespół Szkół Spożywczych w Krajence,
- IV Karolina Wietrzykowska – Zespół Szkół Spożywczych w Krajence,
- V Monika SFelsaj – Zespół Szkół Ekonomicznych w Złotowie,
- VI Agata Kaptur – Zespół Szkół Ekonomicznych w Złotowie.

Wszyscy uczestnicy konkursu powiatowego otrzymali dyplomy oraz materiały edukacyjne. Laureaci otrzymali dyplomy i nagrody: aparat cyfrowy Samsung z dodatkową kartą pamięci, ramkę cyfrową, odtwarzacz MP3 oraz dla trzech wyróżnionych uczniów - pendrive 4 GB, które ufundował Zarząd Powiatu Złotowskiego. Puchar Starosty Złotowskiego Ryszarda Goławskiego dla najlepszej szkoły, zdobył Zespół Szkół Spożywczych w Krajence.

W konkursie wojewódzkim Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumentkiej uczennica Zespołu Szkół Ekonomicznych w Złotowie znalazła się wśród 10. najlepszych laureatów i wyróżnionych.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w dniu 6 kwietnia 2011 roku odbył także wykład dla 110. studentów Uniwersytetu Trzeciego Wieku w Złotowie. Tematem była edukacja konsumentka w zakresie ochrony praw konsumentów wynikających z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumentkiej (...), usługach turystycznych, o ochronie niektórych praw konsumentów (...), o żywności i żywności oraz o kredycie konsumentkim.

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

- konferencji Biura Informacji Kredytowej nt: „Jak rynek wymiany informacji zwiększa bezpieczeństwo finansowe konsumentów”, w dniach 7 – 8 kwietnia 2011 roku w Warszawie, organizator – Biuro Informacji Kredytowej;
- corocznym spotkaniu organizowanym przez Grupę TP, w dniu 12 kwietnia 2011 roku w Poznaniu, organizator – Telekomunikacja Polska S. A. i Orange;
- spotkaniu rzeczników konsumentów z operatorami telekomunikacyjnymi zorganizowanym przez Urząd Komunikacji Elektronicznej w Warszawie oraz Delegaturę w Poznaniu, w dniu 15 kwietnia 2011 roku w Poznaniu;
- seminarium dla rzeczników konsumentów pt: „Wybrane problemy konsumentów usług ubezpieczeniowych”, w dniu 14 października 2011 roku w Warszawie, zorganizowanym przez Komisję Nadzoru Finansowego w Warszawie.

W ramach edukacji konsumentów rzecznik także współpracuje z lokalnymi mediami.

Fragmety z konkursu powiatowego Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumentckiej pokazała TV Asta w Pile.

W prasie – tygodniku „Aktualności lokalne” ukazał się wywiad z rzecznikiem konsumentów pt: „Mądry Polak po szkodzie” oraz informacja o konkursie powiatowym VII 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 Konsumentów 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 konsumentckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

Przedmiot sprawy	Ogółem
I. Usługi, w tym:	
ubezpieczeniowe	24
finansowe (inne niż ubezpieczeniowe)	34
remontowo - budowlane	25
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywozu nieczystości	12
telekomunikacja (telefony, TV)	61
turystyczno - hotelarskie	8
deweloperskie, pośrednictwo nieruchomości	10
motoryzacyjne	12
pralnicze	9
timeshare	-
pocztowe	6
gastronomiczne	-
przewozowe	7
edukacyjne/kulturalne/rekreacyjno-sportowe	13
medyczne	2
wyposażenie wnętrz	16
pogrzebowe	2

windykacyjne	9
inne	19
R A Z E M	269
II. Umowy sprzedaży, w tym:	
obuwie i odzież	135
wyposażenie mieszkania	34
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	78
komputery i akcesoria komputerowe	31
motoryzacja	20
artykuły spożywcze	7
artykuły chemiczne i kosmetyki	12
zabawki	15
inne	68
R A Z E M	400
III. Umowy poza lokalem i na odległość	45
OGÓŁEM	714

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:				
ubezpieczeniowe	1	1	-	-
finansowe (inne niż ubezpieczeniowe)	9	8	1	-
remontowo - budowlane	4	4	-	
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywozu nieczystości	1	1	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	10	7	3	-
turystyczno - hotelarskie	2	2	-	-
deweloperskie, pośrednictwo nieruchomości	1	1	-	-
motoryzacyjne	1	1		
pralnicze	1	1	-	-
timeshere	-	-		
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	1	1	-	-
edukacyjne/kulturalne/rekreacyjno-sportowe	1	1	-	-
medyczne	-	-	-	-
wyposażenia wnętrz	2	2	-	-
pogrzebowe	-	-	-	-
windykacyjne	1	1	-	-
inne	3	3	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
Obuwie i odzież	7	6	1	

wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	1	1	-	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	7	7	-	-
komputer i akcesoria komputerowe	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	1	1	-	-
inne	2	2	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	12	12	-	-
OGÓLEM	68	53	5	-

Skuteczność podejmowanych działań przez rzecznika konsumentów w wystąpieniach do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów konsumentów w 2011 roku wyniosła 97%.

Ponadto do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Złotowie wpłynęły drogą elektroniczną trzy sprawy, które pozostały bez rozpatrzenia ze względu na brak informacji niezbędnych do podjęcia działań przez rzecznika konsumentów, danych nie uzupełniono we wskazanym terminie.

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

Ponadto rzecznik skierowała jedną sprawę do rozpatrzenia przez Rzecznika Praw Pacjentów w Poznaniu.

Poza tym rzecznik konsumentów udzieliła porad na piśmie w zakresie ochrony interesów konsumentów odpowiadając na zapytania kierowane drogą elektroniczną - w ośmiu przypadkach konsumentom oraz w dwóch 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, 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	3	-	-	3
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	2	-	-	2
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-
	RAZEM	5	-	-	5

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	6
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	2
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	-
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	2

5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	-
----	--	---

Rzecznik konsumentów przy współdziałaniu z Komendą Powiatową Policji w trybie art. 42 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dwukrotnie wystąpiła 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 500,00 zł.

W drugim przypadku sprawa jest jeszcze nierozpatrzona przez Sąd.

W ramach współpracy z Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej Delegatura w Pile na skargę skierowaną przez konsumenta rzecznik konsumentów wystąpiła z wnioskiem o przeprowadzenie kontroli przedsiębiorcy sprzedającego m. in. karty na doładowanie telefonu. Po dokonaniu zakupu kontrolowanego oraz sprawdzeniu informacji dla konsumentów umieszczonych na stanowisku sprzedaży, kontrola zakończyła się pomyślnie dla przedsiębiorcy.

W 2011 roku rzecznik konsumentów skierowała także sześć wniosków w trybie art. 100 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów: trzy wnioski skierowano do Delegatury UOK i K w Poznaniu i trzy do Delegatury w Gdańsku. Wnioski dotyczyły umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość i w jednym przypadku usług deweloperskich. W umowach stosowano niedozwolone klauzule umowne lub brakowało w nich zapisów wynikających z ustawy z dnia 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o szkodzie wyrządzonej przez produkt niebezpieczny.

Wnioski skierowane do delegatury UOK i K w Poznaniu zostały rozpatrzone i rzecznik została poinformowana o wynikach. Wnioski skierowane do Delegatury w Gdańsku pozostają jeszcze bez odpowiedzi.