

SPRAWOZDANIE

z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za 2007 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. 41 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 roku, nr 50, poz. 331, ze zm.), zmienia dotychczasowy zapis o zasadach wynagradzania rzecznika konsumentów. Obecnie zasady te ustala starosta, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 22 marca 1990 roku o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2001 roku, nr 142, poz. 1593, ze zm.). Bez zmian pozostaje brzmienie art. 41 ust. 1 i 2 o zatrudnieniu rzecznika w starostwie powiatowym oraz, że czynności w sprawach zakresu prawa pracy wobec rzecznika konsumentów wykonuje starosta.

Natomiast nadal, zgodnie z art. 40 Rada Powiatu, nie tylko powołuje i odwołuje rzecznika, ale także rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany Radzie a usytuowanie organizacyjne rzecznika konsumentów określa § 69 Statutu Powiatu i Rozdział XII Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego.

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 oraz Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce – Związek Pracodawców.

Materiały edukacyjne przekazywane są w formie broszur, przewodników, ulotek, folderów oraz płyt CD, które to materiały rzecznik wykorzystuje do opracowania tematów zajęć lekcyjnych. Natomiast do przygotowania Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej wykorzystywane są dodatkowo akty prawne – ustawy.

Powiatowy rzecznik konsumentów uczestniczył w następujących zadaniach edukacyjnych:

- sporządzenie Regulaminu Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej oraz testów dla uczestników konkursu na szczeblu eliminacji szkolnych;
- opracowanie testów dla uczestników Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej na szczeblu powiatowym;
- 15 marca 2007 roku – przeprowadzenie konkursu powiatowego Wielkopolskiej Olimpiady 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.

Do eliminacji szkolnych, które odbyły się w dniu 5 marca 2007 roku przystąpiło ogółem 100 uczniów ze wszystkich szkół ponadgimnazjalnych z terenu powiatu złotowskiego.

Powiatowy konkurs odbył się 15 marca 2007 roku, w którym uczestniczyło 45. uczniów wyłonionych w eliminacjach szkolnych, a nagrodzonymi laureatami zostali:

- I Alicja Mendyk – I Liceum Ogólnokształcące w Złotowie,
- II Jarosław Jurjewicz – Zespół Szkół Rolniczych w Złotowie,
- III Paulina Wróbel – I Liceum Ogólnokształcące w Złotowie,
- IV Malwina Januszewska – Zespół Szkół Rolniczych w Złotowie,
- V Krzysztof Janas – Zespół Szkół Ekonomicznych w Złotowie,
- VI Katarzyna Totoń – I Liceum Ogólnokształcące w Złotowie,
- VII Ewa Kowalik – Zespół Szkół Ekonomicznych w Złotowie,
- VIII Paulina Lis – Zespół Szkół Ekonomicznych w Złotowie,
- IX Iwona Surma – Zespół Szkół Spożywczych w Krajence.

Wszyscy uczestnicy konkursu powiatowego otrzymali dyplomy. Laureaci otrzymali nagrody w postaci sprzętu radiowego, odtwarzaczy MP 3, radiobudzika, encyklopedii multimedialnych, plecaków oraz kalkulatorów, które ufundował Zarząd Powiatu. Tradycyjnie puchar dla najlepszej szkoły – I Liceum Ogólnokształcącego 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.

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	-	7	-	7
ubezpieczeniowe	1	4	1	6
inne finansowe	-	3	-	3
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa i cyfrowa)	7	9	-	16
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	-	1	-	1
motoryzacyjne (serwis, komis)	2	4	-	6
turystyczne i hotelarskie	-	2	-	2
pralnicze	4	2	-	6
remontowo - budowlane	6	14	2	22
optyczne	-	1	-	1
komisowe	-	1	-	1
krawieckie	-	1	-	1
fryzjerskie	-	1	-	1
stolarskie	-	1	-	1
R A Z E M	20	51	3	74
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz (meble, rolety, kominki)	8	25	-	33
sprzęt RTV i AGD	17	33	1	51
sprzęt komputerowy	10	22	-	32
odzież	13	23	-	36
obuwie	25	38	2	65
samochody, skutery i akcesoria (akumulatory, instal. gazowa)	6	6	-	12
materiały budowlane	-	6	-	6
sprzęt sportowy	2	1	-	3
sprzęt rehabilitacyjny	1	1	-	2
kosmetyki	1	1	-	2
art. spożywcze	1	3	1	5
aparaty fotograficzne, kamery	-	1	-	1
telefony komórkowe, baterie	3	17	-	20
zabawki	2	3	-	5
biżuteria.	1	1	-	2
płyty CD, DVD	2	4	-	6

inne (bateria łazienkowa, galanteria skórzana, kosiarka)	1	3	-	4
R A Z E M	93	188	4	285
III. Umowy poza lokalem i na odległość	-	16	-	16
IV. Pozostałe (wnioski na Sądy Polubowne, pozwy na Sąd powszechny, ustalenie danych osobowych, wnioski reklamacyjne do ECK, mediacje UKE)	-	12	-	12
OGÓŁEM	113	267	7	387

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	3	2	1	-
inne finansowe	2	2	-	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	3	1	1	1 pozew
ubezpieczeniowe	1	-	1	-
turystyczne i hotelarskie	1		-	1 pozew
remontowo - budowlane	3	2	-	1
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
sprzęt RTV i AGD, MP3	3	3	-	-
obuwie	2	2	-	-
OGÓŁEM	18	12	3	3

Do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Złotowie wpłynęła sprawa dotycząca spłaty zadłużenia, która ze względu na braki w dokumentacji nie została rozpatrzona (Rzecznik występował o uzupełnienie braków).

Miejski Rzecznik Konsumentów w Warszawie, według właściwości, przekazał Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów w Złotowie skargę mieszkańca Złotowa na niewłaściwe wykonanie usługi turystycznej - konsument zrezygnował z jej rozpatrzenia; wycofał skargę.

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	-	-	-	2
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-
	RAZEM	-	-	-	1

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

Ponadto rzecznik przygotował konsumentom:

- sześć wniosków o rozpatrzenie przez sąd polubowny wraz z zapisem na sąd polubowny,
- jeden wniosek o rozpatrzenie reklamacji przez Europejskie Centrum Konsumenckie,
- jeden wniosek o udostępnienie danych ze zbioru danych osobowych,
- jeden wniosek o postępowanie mediacyjne przez Sąd Polubowny przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej
- jeden wniosek i zapis na Sąd Polubowny przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

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.

- **Podnoszenie kwalifikacji.**

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

- warsztatach z zakresu usług finansowych, kredytu konsumenckiego i zadłużenia w ramach „Systemu Ochrony Konsumentów,” w Poznaniu, w dniach od 8 do 9 marca 2007 roku, organizator – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie;
- szkoleniu dla rzeczników konsumentów i organizacji konsumenckich na temat handlu elektronicznego w ramach subkomponentu B3, w Poznaniu, w dniu 20 czerwca 2007 roku, organizator – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie;
- warsztatach na temat problematyki związanej z otwarciem rynku energii elektrycznej i gazu, w Poznaniu, w dniu 12 października 2007 roku, organizator – Urząd Regulacji Energetyki Zachodni Oddział Terenowy w Poznaniu;
- spotkaniu zorganizowanym przez Telekomunikację Polską S. A. Pion Kontaktów z Klientami w Poznaniu, w dniu 19 listopada 2007 roku, na temat: obsługi klientów oraz oferty usługowo - produktowej 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.

Dziewięć 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. Uzasadnionym było więc zwiększenie godzin pracy rzecznika z 1/4 etatu do 2/5.

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 godzin pracy rzecznika konsumentów, 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.