

**SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA
KONSUMENTÓW**

W WĄBRZEŹNIE

WĄBRZEŹNO 23 marzec 2010 r.

„Władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwa oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi.”- Konstytucja Rzeczypospolitej art. 76.

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności rzecznika konsumentów

Powiatowy rzecznik konsumentów **wykonuje ustawowe zadania Powiatu** w zakresie ochrony konsumentów oraz kreuje i realizuje politykę konsumencką Powiatu Wąbrzeskiego. Podstawowym i nadrzędnym celem rzecznika jest ochrona praw i interesów konsumentów. Kompetencje rzecznika mają przede wszystkim charakter doradczy i procesowy, rzecznik nie posiada natomiast kompetencji kontrolnych ani władczych. Zakres działania określają ustawy, akty wykonawcze do ustaw oraz orzecznictwo Sądu Najwyższego i orzecznictwo Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Wszystkie działania rzecznika realizowane były na podstawie kompetencji określonych ustawami, w tym głównie art. 42 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. nr 50, poz. 331, z późn. zm.).

Do podstawowych zadań i uprawnień rzecznika konsumentów należy min :

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów (zastępowanie konsumentów w sporach z przedsiębiorcami),
- udzielanie pomocy w kierowaniu spraw na drogę sądową,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi do których należy ochrona praw konsumentów,
- prowadzenie edukacji konsumenckiej.

Powiatowy rzecznik konsumentów swoje ustawowe zadania wykonuje w ramach zatrudnienia na ¼ etatu.

II. Realizacja zadań wynikających z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Podstawowym zadaniem rzecznika konsumentów jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji konsumentom. Rzecznik informował konsumentów o przysługujących im prawach i obowiązkach, analizował zapisy umów, kart gwarancyjnych, interpretował przepisy, wyposażał w teksty odpowiednich aktów prawnych. W przypadku konsumentów nie wracających po ponowną pomoc- uznawał, że była ona skuteczna. W przeciwnym przypadku rzecznik występował do przedsiębiorcy, prowadził mediacje, sporządzał pisma reklamacyjne, odstąpienia od zawartych umów; prowadził działania mające na celu polubowne załatwienie sprawy.

Sprawy z jakimi zwracali się konsumenci po pomoc do rzecznika były bardzo zróżnicowane.

Niejednokrotnie konsumenci zwracali się z zapytaniami dotyczącymi regulacji prawnej reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową lub gwarancji, umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość (głównie przez Internet), usług telekomunikacyjnych, bankowych czy ubezpieczeniowych, dostawy mediów, usług turystycznych.

Formy udzielania pomocy przez rzecznika.

- Porady i informacje udzielane były telefonicznie, bądź bezpośrednio osobom zgłaszającym się osobiście do biura rzecznika,
- Wystąpienia do przedsiębiorców mają z reguły formę pisemną. W korespondencji rzecznik odnosił się do obowiązującego stanu prawnego dotyczącego przedmiotowej sprawy, wskazywał na uprawnienia konsumenta oraz obowiązki przedsiębiorcy i wzywał przedsiębiorców do ich spełnienia.
- Mediacje pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami miały na celu polubowne załatwienie sporu.

Ilość skierowanych spraw do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Wąbrzeźnie w latach 2002-2008

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
porady i informacje	143	132	155	105	160	191	209	207
wystąpienia i mediacje	23	36	29	57	78	115	78	62

W 2009r. ilość udzielonych konsumentom porad i informacji była podobna jak w 2008r. i wynosiła **207**. W okresie sprawozdawczym odnotowano mniej wystąpień i mediacji niż w 2008r. W tym miejscu należy podkreślić, że w tabeli wpisano wystąpienie jako 1 sprawa,

natomiast niejednokrotnie przygotowywano 2-3 pisma do jednej sprawy (ogółem przygotowano 92 pisma do przedsiębiorców).

Wraz ze wzrostem świadomości konsumenckiej, znajomości przysługujących konsumentom praw, czy też z drugiej strony- nieznajomości przepisów konsumenckich ale właściwym doinformowaniu gdzie szukać fachowej pomocy- wzrastają oczekiwania i zapotrzebowanie przeciętnego konsumenta na odpowiednią i skuteczną pomoc.

W udzielonych poradach dominowały następujące kategorie spraw:

- a) umowy sprzedaży konsumenckiej- reklamacje towarów zakupionych-głównie: obuwia, telefonów komórkowych, sprzętu RTV i AGD, wyposażenia wnętrz, odzieży, artykułów spożywczych, sprzętu komputerowego, materiałów budowlanych.

Najczęstszymi przypadkami, w których rzecznik podejmował działania były:

- *w zakresie niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową*: odmowa przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego, narzucanie konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji niezależnie od żądań zgłoszonych przez konsumentów, brak uzasadnienia w razie odmowy uwzględnienia zgłoszonych reklamacji, nie przestrzeganie 14-dniowego terminu ustosunkowania się do żądań reklamacyjnych konsumenta, przewlekłe rozpatrywanie reklamacji, odmowy przyjęcia reklamacji uzasadniając, że minął 3 miesięczny okres ochrony gwarancyjnej. Niejednokrotnie sprzedawcy pod pojęciem „reklamacji” rozumieli jedynie uprawnienia wynikające z dokumentu gwarancyjnego – nie zaś uprawnienia przysługujące konsumentowi z tytułu niezgodności towaru z umową.
- *w zakresie gwarancji jakości*: utrzymywanie, iż gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumenckich, nieskuteczne usuwanie wad, odmowa uwzględniania reklamacji, brak jednoznaczności postanowień karty gwarancyjnej oraz ich jednostronna interpretacja, długi czas naprawy lub wymiany.

Często zapewnienia producenta lub sprzedawcy, np. „gwarancja dożywotnia, gwarancja 15, 20 lat” konsumenci traktują jako gwarancję, że produkt przez ten okres będzie objęty bezpłatną ochroną. Zapewnienia te dotyczyły najczęściej zakupionych okien czy drzwi. Samo takie oświadczenie nie jest gwarancją, ponieważ nie kształtuje obowiązków gwaranta.

Udzielenie gwarancji nie jest obowiązkiem, a jego treść gwarant może swobodnie kształtować, stąd uprawnienia konsumenta z tytułu gwarancji są bardzo słabe.

Niestety konsumenci nadal nie mają świadomości, iż przysługuje im prawo wyboru między ochroną wynikającą z gwarancji a ustawową odpowiedzialnością sprzedawcy wynikającą z ustawy o sprzedaży konsumenckiej, co sprzedawcy nagminnie wykorzystują, uchylając się w ten sposób od odpowiedzialności, mimo iż w warunkach gwarancyjnych istnieje taki zapis.

b) związane z wadliwością lub niezgodnością z umową świadczonych usług – podstawowymi problemami, z jakimi spotykał się rzecznik w tym zakresie były (w kolejności wykazanej częstotliwością pojawiania się problemu):

- *usługi telekomunikacyjne* – podstępne zawieranie umów przez akwizytorów różnych operatorów, przeniesienia numeru telefonu między operatorami, podwyższenie rachunku telefonicznego bez poinformowania konsumenta, naliczanie abonamentu po zerwaniu umowy na świadczenie usług, zawyżanie

rachunków za usługi internetowe, naliczanie rachunków przy braku świadczenia usług internetowych, sprzedaży spornych wierzytelności zewnętrznym firmom windykacyjnym. Należy zwrócić uwagę, że sprzedaż aparatów telefonicznych jest najczęściej związana z zawieraniem umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych i oferowaniem aparatów w tzw. cenie promocyjnej. W krótkim czasie jakość takich aparatów okazuje się bardzo niska i trudno uzyskać pozytywne załatwienie roszczeń na etapie postępowania reklamacyjnego. Operatorzy telefonii komórkowej sprzedający telefony wraz z usługami telekomunikacyjnymi odsyłają konsumentów do gwarantów i producentów, którzy winą za nieprawidłowe działanie telefonów obarczają konsumentów,

- *usługi ubezpieczeniowe* – dotyczyły ubezpieczeń komunikacyjnych OC (brak wypłaty odszkodowania powypadkowego, wypłata odszkodowania powypadkowego znacznie niższa niż koszt naprawy), ubezpieczenia związanego z kredytem konsumenckim (spłata kredytu przez spadkobiercę po śmierci kredytobiorcy), brak wypłaty odszkodowania za uszkodzenie samochodu na dziurze drogowej, dokonywanie wpłat rat na ubezpieczenie na Życie bez umowy ubezpieczenia (ubezpieczyciel zwlekał z wydaniem umowy ubezpieczenia). Zgłaszane były problemy związane z podwójnym ubezpieczeniem samochodów. Konsumenti nie znają swoich obowiązków, polegających na konieczności wypowiedzenia umowy OC przekazanej przez sprzedawcę samochodu, co skutkuje niejednokrotnie koniecznością zapłaty podwójnego ubezpieczenia,
- *usługi bankowe i finansowe* – naliczenie opłaty za wcześniejszą spłatę kredytu konsumenckiego, wprowadzanie w błąd konsumentów przy podpisywaniu umów (po przejściu kredytobiorcy na emeryturę raty kredytu miały być niższe), żądanie wpłaty raty kredytu, która została spłacona zgodnie z harmonogramem spłat, żądanie spłaty kredytu, który nie został zaciągnięty i nie była podpisana umowa (kredyt zaciągnęła pracownica banku),
- *usługi motoryzacyjne* – wielokrotne, nieskuteczne naprawy, długotrwałe naprawy samochodów, nie wydanie samochodu zastępczego przypadku naprawy gwarancyjnej samochodu,
- *usługi budowlane i remontowe* – niewłaściwie wykonana usługa remontu łazienki, montażu drzwi i okien,
- *turystyczne* – wprowadzenie konsumenta w błąd przy załatwianiu wyjazdu za granicę.

Problem z jakim spotykał się rzecznik w 2009r. to nadmierne zadłużanie się konsumentów w bankach i innych firmach prowadzących działalność finansową. Bogata oferta usług bankowych i finansowych proponujących te usługi stwarza ogromne niebezpieczeństwo dla konsumentów, którzy niejednokrotnie lekkomyślnie podchodzą do podpisywanych umów na różnego rodzaju kredyty i w ten sposób nadmierne zadłużają się. Banki czy inne firmy przed udzieleniem kredytu czy pożyczki nie sprawdzają zdolności kredytowej konsumentów.

Ponadto interesy konsumentów były istotnie naruszane poprzez:

- *nieprawidłowości w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość* – polegające na wykorzystywaniu łatwości konsumentów co do przedstawianej oferty m. in. zakup książek, sprzętu RTV i AGD, drzwi, zestawu proekologicznego, pościeli, sprzętu rehabilitacyjnego, umów telekomunikacyjnych i internetowych, umów kredytowych podpisanych z przedsiębiorcami prowadzącymi działalność gospodarczą. Przedsiębiorcy

utrudniali konsumentom realizację ich praw, zwłaszcza odstąpienia od umowy, w szczególności od umów wiązanych. Praktyki te były stosowane nawet w okresie trwania 10-dniowego ustawowego terminu przysługującego konsumentom do odstąpienia od umowy.

Do powszechnie zadawanych pytań, należą pytania o zwrot towaru.

Konsumenci często są przekonani, że sprzedawca ma obowiązek przyjąć zwrot towaru- gdy od sprzedaży minęło niewiele czasu i gdy rzecz była nieużywana. Przyczyny mylnego przekonania to:

- nieobowiązujące już od kilkunastu lat przepisy, które umożliwiały konsumentom zwrot towaru w ciągu 5, 7 czy 10 dni,
- brak rozróżniania sprzedaży w miejscu tradycyjnym (w sklepie) od sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa (poza sklepem) lub na odległość (np. przez Internet),
- dobrowolne stosowanie przez niektóre sklepy zasad, zgodnie z którymi konsument może dokonać zwrotu towaru w ciągu kilku czy kilkunastu dni. Sprzedawcy decydują się na takie rozwiązanie w celu zachęcenia konsumentów do nabywania towarów w ich sklepach. Konsumenci uznają, że skoro jeden sprzedawca umożliwia zwrot towarów, to inni też mają taki obowiązek.

Do biura rzecznika zgłaszali się konsumenci z zapytaniami jak reklamować towary zakupione na aukcji internetowej. Jeżeli w trakcie aukcji miało miejsce podbijanie ceny, to nie ma możliwości odstąpienia od umowy. Przepisów odnoszących się do umów zawieranych na odległość nie stosuje się do sprzedaży z licytacji. Jeżeli jednak cena była z góry ustalona (np. opcja „kup teraz”), a sprzedawcą był przedsiębiorca, to istnieje możliwość odstąpienia od takiej umowy, jak od umowy zawartej na odległość.

Niejednokrotnie również do rzecznika zwracali się mieszkańcy z prośbami o interwencję w sprawach wykraczających poza zakres uprawnień rzecznika. Wśród spraw nie posiadających charakteru konsumenckiego znajdowały się m.in.: przydziału mieszkania z urzędu miasta czy gminy, braku wypłaty ze stosunku pracy, zwolnień z pracy, braku wypłaty alimentów. Z porady pragną również skorzystać przedsiębiorcy, w tym także rolnicy. Przedmiotem ich pytań była najczęściej wykładnia przepisów prawa, w szczególności ustawy o sprzedaży konsumenckiej oraz Kodeksu cywilnego.

W 2009 r. rzecznik przygotowywał pisma reklamacyjne, pisma do rzeczoznawców, oświadczenia rezygnacji z warunków gwarancyjnych i przejście na warunki niezgodności towaru z umową, oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. W biurze rzecznik przygotował ogółem 61 pism. W związku z likwidacją sklepu , przygotowano zgłoszenie wierzytelności w sprawie zwrotu pieniędzy za sprzęt RTV.

Struktura i ilość udzielanych porad została szczegółowo przedstawiona w tabeli nr 1:

„Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów” (załącznik nr 1 do sprawozdania).

W zestawieniu udzielonych porad przedstawiono te sprawy, które nie wymagały pisemnego wystąpienia skierowanego do przedsiębiorcy. Pozostałe sprawy zostały zakwalifikowane jako bardziej skomplikowane, dla których podjęto odmienne działanie i przedstawiono je w odrębnej tabeli.

2. Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów Konsumentów

Najbardziej pożądaną przez konsumentów i jedną ze skuteczniejszych form egzekwowania roszczeń jest bezpośrednia interwencja rzecznika w istniejące spory między konsumentem a przedsiębiorcą. W sprawach, które wymagały wyjaśnienia, rzecznik w ramach swoich ustawowych uprawnień występował do przedsiębiorcy w imieniu i na rzecz konsumenta o przedstawienie swojego stanowiska w przedmiotowej sprawie. Po przedstawieniu argumentów na podstawie zgromadzonych dowodów i materiałów, rzecznik wskazywał przedsiębiorcy właściwy sposób załatwienia spornej sprawy z konsumentem i wnosił o jego realizację w odpowiednim terminie lub przedstawienie argumentów uzasadniających odmienne stanowisko przedsiębiorcy w sprawie.

Zdarzały się sytuacje, w których po przedstawieniu przez przedsiębiorcę swojego stanowiska, rzecznik rezygnował z dalszego dochodzenia roszczeń ze względu na uchybienia leżące po stronie konsumenta. Nie zawsze konsumenci, którzy zgłaszali się do rzecznika ze swoimi problemami spełniali warunki do ochrony konsumenckiej, określone w ustawie.

Jak przedstawia załącznik nr 2 do sprawozdania (tabela nr 2) w 2009r. rzecznik podjął w 62 przypadkach pisemną interwencję w celu wyjaśnienia spraw z przedsiębiorcami. Na 62 skierowane wystąpienia, w 41 przypadkach udało się doprowadzić do pozytywnego zakończenia sporu (co stanowiło 66% pozytywnie załatwionych spraw), w 18 sprawach przedsiębiorcy utrzymali swoje stanowisko w sprawie. 3 sprawy na koniec 2009r. nie uzyskało swojego rozstrzygnięcia i w dalszym ciągu są w toku postępowania.

Wystąpienia do przedsiębiorców dotyczyły między innymi tematów jak:

- odstąpienie od umowy poza lokalem przedsiębiorstwa na zakup pościeli, zestawu rehabilitacyjnego, zestawu proekologicznego,
- odstąpienie od umowy na odległość na zakup sprzętu RTV,
- bankowe- spłacone raty kredytu, wcześniejsza spłata kredytu,
- ubezpieczenia-spłata kredytu przez ubezpieczyciela po zgonie kredytobiorcy, podwójne ubezpieczenie samochodu, brak wypłaty odszkodowania za uszkodzenie samochodu na dziurze drogowej,
- usługi telekomunikacyjne-rozwiązanie umowy oświadczenie usługi w wyniku wprowadzenia konsumenta w błąd, anulowanie abonamentu za brak usługi internetowej, naliczanie opłaty abonamentowej wyższej niż zapis w umowie, przeniesienie numeru telefonu między operatorami,
- usługi turystyczne- wprowadzenie w błąd przy załatwieniu wyjazdu konsumenta za granicę,
- usługi remontowo-budowlane- niewłaściwa usługa montażu okien, drzwi, remont łazienki,
- umowy kupna- sprzedaży: obuwia, maszyny do szycia, niesprawnych telefonów komórkowych, mebli tapicerowanych i łóżeczka, okien, sprzętu AGD, sprzętu rehabilitacyjnego, niezamówionych monet, kabiny prysznicowej,
- reklamacje na warunkach gwarancyjnych sprzętu komputerowego, drzwi, telefonów komórkowych.

Przedmiotową strukturę tych wystąpień i ich skuteczność przedstawiono w tabeli nr 2: „**Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów**” (załącznik nr 2 do sprawozdania).

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów

Działając na rzecz konsumentów, w 2009r. rzecznik skierował 3 wnioski do Polubownego Sądu Konsumentckiego w Toruniu. Wnioski do Sądu Polubownego dotyczyły roszczeń wynikających z tytułu niezgodności towaru z umową oraz niedostarczenia konsumentowi towaru za który wcześniej zapłacił. W jednym przypadku przedsiębiorca nie wyraził zgody na rozstrzygnięcie sporu przez Sąd Polubowny. Dwie sprawy zostały załatwione na korzyść konsumentów.

W 1 sprawie dotyczącej niewłaściwie wykonanej usługi naprawy samochodu rzecznik przygotował 1 pozew do samodzielnego wniesienia przez konsumenta do Sądu Polubownego. Ponadto rzecznik, przygotował konsumentom 2 pozwy dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz 1 pozew dotyczący reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową do Sądu Powszechnego.

W 2009r. rzecznik wystosował wniosek o ukaranie za brak ustosunkowania się i brak odpowiedzi przez przedsiębiorcę.

Każdorazowo, w przypadku braku możliwości zakończenia sprawy z korzyścią dla konsumenta, po wyczerpaniu przez rzecznika wszelkich pozostających w jego kompetencjach działań, konsument był informowany o przysługującym mu prawie do dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego

Należy stwierdzić, iż konsumenci rzadko decydują się na skierowanie sprawy na drogę postępowania sądowego, argumentując swoją decyzję zbyt niską wartością przedmiotu sporu w stosunku do dużego zaangażowania osobistego i środków finansowych.

Tabela nr 3 przedstawia „**Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów**” (załącznik nr 3 do sprawozdania).

4. Współdziałanie z innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów

Zasady współpracy i współdziałania polegały przede wszystkim na wymianie poglądów, informacji w zakresie jednolitej interpretacji przepisów prawnych, sygnalizowaniu niekorzystnych dla konsumentów zjawisk rynkowych oraz podejmowanych działań w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów.

Na szczególne uwzględnienie zasługuje współpraca z Inspekcją Handlową w Toruniu. Rzecznik kieruje konsumentów w uzasadnionych przypadkach do Inspekcji Handlowej celem prowadzenia postępowania pojednawczego (Polubowne Sądy Konsumentckie) lub gdy potrzebne są oględziny i wydanie opinii, co do jakości towaru lub wykonanej usługi. Korzystanie z pomocy Inspekcji znacznie zmniejsza koszty postępowania wyjaśniającego i daje gwarancję obiektywnej oceny stanu faktycznego i materiału dowodowego w danej sprawie. W okresie sprawozdawczym zasięgnięto opinii w zakresie jakości butów, aparatów fotograficznych, telefonów komórkowych, sprzętu komputerowego sprzętu RTV, mebli, rzetelności świadczonych usług remontowych (remont łazienki). Przy takiej współpracy udało się załatwić kilkanaście spraw.

Współdziałanie z Urzędem Komunikacji Elektronicznej w Bydgoszczy polegało na podejmowaniu działań mediacyjnych na rzecz konsumentów w zakresie umów na świadczenie usług telekomunikacyjnych (zwrotu abonamentu po zgonie konsumenta, wprowadzenie konsumenta w błąd).

Współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów odbywa się przede wszystkim przez korzystanie z udostępnionej nieodpłatnie literatury fachowej (broszury, ulotki, materiały szkoleniowe). Szczególnie cenne i wykorzystywane w praktyce były przekazywane cyklicznie biuletyny zawierające przydatne informacje.

Rzecznik, w okresie sprawozdawczym skierował do Europejskiego Centrum Konsumentckiego 2 sprawy dotyczące zakupu towarów za granicą (zakup kamery we Francji i zakup manekina w Niemczech).

W 2009r. rzecznik wystąpił do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego w sprawie spłaty raty kredytu. Orzeczenie Arbitra Bankowego było korzystne dla konsumenta.

W styczniu 2009r. rzecznik podpisał „Porozumienia o współpracy” z Rzecznikiem Ubezpieczonych w zakresie realizacji ustawowych zadań.

Na bieżąco rzecznik współpracował z Federacją Konsumentów i Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich w ramach prowadzonych przez te instytucje dyżurów oraz postępowań mediacyjnych.

Nadal nie jest uruchomiona baza skarg konsumenckich w ramach projektu PHARE 2003/004-379/01.10.01 „Wzmocnienie polityki ochrony konsumentów”, którego celem jest stworzenie i wdrożenie obsługi bazodanowej „Baza Skarg konsumenckich” dla wszystkich organów ochrony konsumentów w Polsce.

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Ze względu na zbyt dużo napływających do biura rzecznika spraw, w 2009r. działania edukacyjne ograniczyły się do wyposażania konsumentów w komplet broszur i materiałów edukacyjnych o tematyce konsumenckiej, otrzymanych od Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich oraz Federacji Konsumentów.

W ramach doskonalenia wiedzy i podnoszenia kwalifikacji w 2009r. rzecznik uczestniczył w:

- konferencji „Życie na kredyt-ryzyka i korzyści dla gospodarstw domowych” zorganizowanej przez Związek Banków Polskich, Biuro Informacji Kredytowej S.A. i Stowarzyszenie Konsumentów Polskich,
- szkolenie w ramach projektu „Od minimalnej do maksymalnej harmonizacji, konsumencki kontekst liberalizacji rynków zmonopolizowanych Transition Facility2006/018-180.01.08-„Rezerwa Elastyczna- Szkolenia dla rzeczników konsumentów”, organizowane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- Spalskie Warsztaty Energetyczne-Forum Rzeczników Konsumentów organizowane przez Urząd Regulacji Energetyki,
- seminarium w zakresie sektora bankowego i kapitałowego ”Pułapki przy podpisywaniu umów dotyczących produktów bankowych-kredyty i lokaty, wcześniejsza spłata kredytu, zerwanie lokaty,, fundusze inwestycyjne-zmiana, likwidacja i konsekwencje dla klienta”, organizowane przez Komisję Nadzoru Finansowego,
- konferencja „Znaczenie edukacji konsumenckiej dla współczesnego konsumenta” organizowana przez Stowarzyszenia Konsumentów Polskich.

6. Wnioski w sprawach stanowienia prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów był informowany o terminach i tematyce sesji Rady Powiatu Wąbrzeskiego.

W omawianym okresie sprawozdawczym nie zachodziła potrzeba składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony konsumentów.

Wnioski:

1. Wprowadzenie w przepisach prawnych zapisów ułatwiających rzecznikom nieodpłatne korzystanie z opinii rzeczoznawców oraz zwiększenie dostępu do rzeczoznawców w małych miejscowościach.

Podsumowanie

Podsumowując kolejny rok pracy na stanowisku Powiatowego Rzecznika Konsumentów stwierdzić należy, że instytucja ta jest niezwykle potrzebna, na co wskazuje rosnąca liczba zgłaszających się o pomoc konsumentów. Świadczy to o coraz powszechniejszej wśród mieszkańców powiatu świadomości swoich praw, a także znajomości działania samorządu w zakresie ochrony praw konsumenta.

Sprostanie wszystkim ustawowym obowiązkom oraz zapewnienie sprawnego i skutecznego działania, w obliczu tak różnorodnych problemów konsumenckich, wymaga dużego zaangażowania i ciągłego usprawniania pracy na tym stanowisku.

Zapewnienie konsumentom efektywnego dochodzenia roszczeń było realizowane poprzez podejmowanie interwencji na rzecz konsumentów i prowadzenie mediacji z przedsiębiorcami. Zakres i formy tej pomocy były zróżnicowane, dostosowane do charakteru i okoliczności konkretnej sprawy. Polubowna droga załatwiania spraw jest przyjmowana przez konsumentów najchętniej.

Należy popularyzować wśród społeczeństwa wiedzę o prawach przysługujących konsumentom i możliwościach oraz sposobach ich realizacji.

Działania rzecznika są dobrze oceniane przez konsumentów, natomiast spora skuteczność w dochodzeniu roszczeń przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku urzędu.

Sporządziła:

Małgorzata Zaleśna

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

**SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW w WĄBRZEŹNIE za 2009 r.**

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

Przedmiot sprawy				Ogółem
	telefoniczne	osobiste	pisemne	
I. Usługi, w tym:	22	46		68
bankowe	4	6		10
ubezpieczeniowe	5	5		10
systemy argentyńskie				
inne finansowe	1	4		5
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	7	22		29
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1	2		3
informatyczne		1		1
motoryzacyjne (serwis)	2	3		5
turystyczne i hotelarskie	1	1		2
pralnicze				
remontowo - budowlane	1	2		3
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne				
transportowe				
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
lokalowe				
Inne				
II. Umowy sprzedaży, w tym:	66	54		120
wyposażenie wnętrz	3	8		11
sprzęt RTV i AGD	7	5		12
sprzęt komputerowy	4			4
odzież	9	1		10
obuwie	10	12		22
samochody i akcesoria	2	3		5
nieruchomości				
materiały budowlane	4	5		9
kosmetyki	1			1
sprzęt sportowy	1			1
sprzęt rehabilitacyjny		2		2

art. spożywcze	7			7
bizuteria	2	1		3
zabawki	1	1		2
zwierzęta				
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe	11	7		18
Inne	4	9		13
III. Umowy poza lokalem i na odległość	7	12		19

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

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	26	19	6	1
bankowe	4	4		
ubezpieczeniowe	2	2		
systemy argentyńskie				
inne finansowe	2	1	1	
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	13	7	5	1
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)				
informatyczne	1	1		
motoryzacyjne (serwis)				
turystyczne i hotelarskie	1	1		
pralnicze				
remontowo - budowlane	3	3		
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne				
transportowe				
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
lokalowe				
Inne				
II. Umowy sprzedaży, w tym:	30	16	12	2
wyposażenie wnętrz	5	5		
sprzęt RTV i AGD	2	1	1	
sprzęt komputerowy				

odzież				
obuwie	9	5	4	
samochody i akcesoria				
nieruchomości				
materiały budowlane	4	1	2	1
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny	2	2		
art. spożywcze				
bizuteria				
zabawki				
zwierzęta				
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe	5	1	3	1
Inne	3	1	2	
III. Umowy poza lokalem i na odległość	6	6		

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, nie uwzględniające 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		1		1
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub	2			2

	nienależytego wykonania usług				
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	3	1		4
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				
7.	Inne-wniosek o ukaranie za brak odpowiedzi w sprawie niedostarczenia i zamontowania okien w budynku gospodarczym	1			1
	RAZEM	6	2		8