

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz .U. nr 50 poz. 331 ze zm.) przedkładam Radzie Powiatu Wrzesińskiego „Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za okres od dnia 1 stycznia do dnia 31 grudnia 2007 roku”.

Na podstawie art. 43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. Nr 50 poz.331 ze zm.) przedkładam Radzie Powiatu Wrzesińskiego „ Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za okres od dnia 1 stycznia do dnia 31 grudnia 2007 roku”.

Ustawa z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U . Nr 50 poz.331 ze zm.) określa zadania w zakresie ochrony interesów konsumentów i powierza te zadania samorządowi terytorialnemu .Zadania samorządu powiatowego obejmujące ochronę interesów konsumentów wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów.

Artykuł 42 cytowanej na wstępie ustawy szczegółowo określa zadania i uprawnienia Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Rok 2007 był kolejnym rokiem pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów we Wrześni. Uchwałą Nr 137/XXIV/2000 Rady Powiatu Wrzesińskiego z dnia 18 października 2000 roku zostałam powołana na stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów od dnia 1 stycznia 2001 roku.

Od dnia 1 maja 2004 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów jest zatrudniony i pracuje w pełnym wymiarze czasu pracy.

Podstawowym obszarem działania Rzecznika na przestrzeni roku sprawozdawczego było w dalszym ciągu ugruntowanie funkcjonowania takiej instytucji w świadomości społeczności powiatu i miasta. Praca Rzecznika to codzienny kontakt osobisty i telefoniczny nie tylko z konsumentami , ale i coraz częściej też z przedsiębiorcami oraz sprzedawcami, tak w siedzibie Starostwa jak i w terenie .Z perspektywy kolejnego roku pracy mogę potwierdzić , że Rzecznik jest osobą zaufania publicznego. Na takie miano rzetelnie zapracowałam , ponieważ niejednokrotnie konsumenci przedstawiając swój problem powierzają Rzecznikowi wiele swoich osobistych spraw , o których nie mówią innym osobom. Wykonując pracę zdawałam sobie sprawę , że na powierzonym odcinku nie będę mogła skupiać się jedynie na problemach związanych i wynikających z przepisów prawa konsumenckiego. Znajomość innych dziedzin prawa w tym między innymi prawa cywilnego , prawa gospodarczego i rodzinnego umożliwia znalezienie nici porozumienia między konsumentem, a przedsiębiorcą czy w innych relacjach , szczególnie przy rozwiązaniu problemu poprzez mediację.

Mediacja jest trudną sztuką prowadzenia rozmów i przekonywania poprzez siłę argumentacji. Umiejętnie prowadzona mediacja, a zwłaszcza jej skuteczność przynosi korzystne wyniki dla obu stron. Zmniejsza koszty i oszczędza czas na ewentualne procesy sądowe. Ten sposób rozstrzygania problemów doceniają tak konsumenci jak i przedsiębiorcy.

W 2007 roku prowadziłam 101 mediacji konsumenckich, z których sukcesem zakończyłam 94 sprawy. Wiele razy słyszę od konsumentów, że przysyła ich sprzedawca. Sprzedawcom zależy na dobrych relacjach z konsumentami, lecz często sami nie są w stanie rozwiązać już komplikującego się coraz bardziej problemu. Mediacja to nie tylko próba rozstrzygnięcia sporu, ale również możliwość edukowania w dziedzinie prawa konsumenckiego obu stron.

W pracy Rzecznika znaczącą rolę spełnia poradnictwo prawne. Często jest to udzielanie pomocy telefonicznie. Ta forma kontaktu konsumenta z Rzecznikiem jest trudna do podsumowania, tym niemniej przeciętnie nadal w ciągu dnia jest to około 20 rozmów telefonicznych.

W 2007 roku Rzecznik kontynuowała edukację konsumencką poprzez media, a zwłaszcza w tym celu korzystała z prasy lokalnej. W prasie lokalnej w tym w „Wiadomościach Wrzesińskich” i „Przeglądzie Powiatowym” zamieściłam 15 publikacji omawiających najczęściej występujące problemy na linii konsument-sprzedawca.

Z rozmów i kontaktów z konsumentami oraz przedsiębiorcami wynika, że w dalszym ciągu wielu z nich nie rozróżnia dwóch niezależnych reżimów odpowiedzialności gwaranta i odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową. Zawsze staram się szczegółowo wyjaśniać różnice jak i sposoby postępowania w zależności od tego, z którego uprawnienia konsument chce skorzystać. Nie ukrywam, że skorzystanie z odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową określonej w ustawie z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141 poz.1176 ze zm.) daje konsumentowi większe możliwości. Ma on cztery uprawnienia zmierzające do przywrócenia zgodności towaru z umową.

W 2007 roku Rzecznik kontynuując własną edukację w zakresie prawa konsumenckiego uczestniczyła w 7 (siedmiu) konferencjach i szkoleniach:

1. w dniu 20 lutego 2007 roku w Poznaniu w organizowanej przez Prezydenta Miasta Poznania konferencji na temat „Znaczenie sądownictwa polubownego w systemie stosowania prawa”,

2. w dniach 2-4 marca 2007 roku w Rokosowie w szkoleniu organizowanym przez Starostę Wrzesińskiego na temat „Integracja w aspekcie współpracy i twórczego rozwiązywania problemów”,

3. w dniach 8-9 marca 2007 roku w Poznaniu w szkoleniu organizowanym przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w zakresie usług finansowych, kredytu konsumenckiego i zadłużenia,

4. w dniu 27 kwietnia 2007 roku w Poznaniu w spotkaniu organizowanym przez Telekomunikację Polską SA zakresie e-faktur , oferty i obsługi Orange ,jak i aktualnej oferty usługowo-produktowej TP,

5. w dniu 20 czerwca 2007 roku w Poznaniu w szkoleniu organizowanym przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w zakresie handlu elektronicznego ,

6. w dniu 12 października 2007 roku w Poznaniu w warsztatach organizowanych przez Urząd Regulacji Energetyki Zachodni Oddział Terenowy w zakresie problematyki związanej z otwarciem rynku energii elektrycznej i gazu,

7. w dniu 19 listopada 2007 roku w Poznaniu w spotkaniu organizowanym przez Telekomunikację Polską SA na temat spraw związanych z obsługą klientów TP i bieżącą ofertą usługowo-produktową zarówno TP jak i PTK Centertel.

Cytowana na wstępie sprawozdania ustawa w artykule 38 mówi , że zadaniem samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej . To zadanie także realizuje Rzecznik nie tylko o czym już wspominałam poprzez prasę lokalną , ale i poprzez współpracę z miejscowymi szkołami średnimi . W 2007 roku nadal prowadziłam pogadanki dla uczniów szkół średnich :

Liceum Ogólnokształcącego im. H. Sienkiewicza

Zespołu Szkół Zawodowych nr 2 im. Powstańców Wielkopolskich

Zespołu Szkół Politechnicznych im. Bohaterów Monte Cassino

Efektom tych spotkań była już V Uczniowska Olimpiada Wiedzy Konsumenckiej przeprowadzona w dniu 16 maja 2007 roku w Zespole Szkół Zawodowych nr 2 przy ulicy Koszarowej. W tym miejscu składam podziękowania Panu Staroście i Wydziałowi Promocji za nagrody przeznaczone na ten cel.

Ponadto w Liceum Ogólnokształcącym im. H. Sienkiewicza i Zespole Szkół Politechnicznych im. Bohaterów Monte Cassino w październiku i listopadzie realizowałam w ramach ogólnopolskiej edukacji młodych konsumentów specjalny projekt finansowany ze środków Unii Europejskiej pod hasłem „MASZ PRAWO”. Projekt był przygotowany przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Stowarzyszenie Konsumentów Polskich . W cyklu spotkań wzięło udział 259 uczniów z tych szkół.

Zasadniczy obszar działania Rzecznika to porady i pomoc prawna udzielana osobiście i telefonicznie w siedzibie Starostwa.

W 2007 roku udzieliłam pomocy 1.878 osobom. Jest to w porównaniu do 2006 roku wzrost o 224 porady .Sprawy przedstawiane przez interesantów dotyczyły bardzo rozległej problematyki.

Do podstawowych problemów ,z którymi zgłaszali się konsumenci to nadal reklamacje obuwia (115 przypadków), oraz reklamacje usług telefonicznych tak telefonii stacjonarnej i komórkowej, jak i reklamacje dotyczące wad telefonów komórkowych (181 przypadków) .

Przeprowadzając analizę zgromadzonych materiałów stwierdzam , że około 85% zgłoszonych spraw i problemów załatwiłam pozytywnie dla konsumenta.

Sposoby pomocy konsumentom to nadal:

1. mediacja i negocjacje ze sprzedawcami, usługodawcami i przedsiębiorcami osobiście albo telefonicznie,
2. wystąpienia na piśmie do sprzedawców i przedsiębiorców,
3. skierowanie sprawy do rozstrzygnięcia przez Stały Polubowny Sąd Konsumentki funkcjonujący przy Inspekcji Handlowej w Poznaniu,
4. skierowanie sprawy do sądu powszechnego.

W praktyce nadal zauważam , że wielu konsumentów nie dba o swoje sprawy, zwłaszcza nie czyta treści umów, które zawierają, pochopnie dokonują zakupów. Dotyczy to umów o różnego rodzaju, w szczególności umów o kredyty, jak i umów zlecających wykonanie określonych usług . Po wnikliwym przeczytaniu zawartej umowy okazuje się ,że zastrzeżenia konsumenta są nieuzasadnione, bo umowa wyraźnie precyzuje obowiązki i uprawnienia stron. Problemy z tymi zagadnieniami miało 66 osób.

93 spraw dotyczyło reklamacji niewłaściwej jakości odzieży w tym swetrów, garsonek, bluzek, kurtek, płaszczy i garniturów,

77 reklamacje obejmowały wady sprzętu radiowo-telewizyjnego, odtwarzaczy, sprzętu nagrywającego , fotograficznych aparatów cyfrowych i kamer filmowych,

80 reklamacji dotyczyło złej jakości artykułów gospodarstwa domowego,

71 sprawy dotyczyły motoryzacji w tym wad samochodów, maszyn rolniczych i ogrodniczych (kosiarki ogrodowe), głównie chodzi o umowy nabycia tych sprzętów poprzez komis,

29 osób zgłosiło reklamacje złej jakości rowerów i motorynek,

125 reklamacji obejmowało wady mebli w tym 32 mebli tapicerowanych,

36 mebli drewnianych i z innych materiałów , 34 montażu zestawów kuchennych ,15 montażu szaf wnękowych oraz renowacji starych mebli 8 przypadków,

77 sprawy to interwencje obejmujące wady osprzętu i wyposażenia komputerów,

74 osoby prosiły o interwencję w sprawach wad i złej jakości artykułów i materiałów budowlanych i sanitarnych,

62 spraw dotyczyło ubezpieczeń w tym ubezpieczeń samochodowych oraz ubezpieczeń na życie. W tym zakresie 35 spraw skierowałam do Rzecznika Ubezpieczonych w Warszawie.

197 interwencji dotyczyło niewłaściwie wykonanych usług w tym :

56 budowlanych, tapeciarskich i malarskich osadzania okien, układania podłóg,

30 remontowych

10 pocztowych

13 krawieckich

15 szewskich

24 jubilerskich

17 fryzjerskich

32 pralni chemicznej

53 sprawy związane były z interwencją dotyczącą niewłaściwej jakości kosmetyków oraz artykułów kosmetycznych i higienicznych.

W 2007 roku w reklamacje w zakresie złej jakości i przeterminowanej daty ważności do spożycia żywności zgłosiło 90 osób. To zagadnienie rozwiązywałam w razie potrzeby we współpracy z Powiatową Stacją Sanitarno-Epidemiologiczną.

Na przestrzeni roku sprawozdawczego w 25 przypadkach interweniowałam w sprawie niewłaściwej jakości paliw zawiadamiając o tym Inspekcję Handlową w Poznaniu.

Konsumenci w 32 przypadkach zgłaszali skargi i uwagi co do nieprawidłowo wykonanych usług turystycznych. Chodziło w szczególności o wycieczki i wypoczynek za granicą. Warunki zawarte w ofercie i potwierdzone umową nie zawsze były równorzędne z tym co turysta widział w pięknym folderze.

36 spraw wiązało się z umowami najmu lokali. O pomoc prosili tak najemcy jak i wynajmujący.

15 osób miało problemy z zakładem energetycznym, a zwłaszcza rachunkami za prąd i nielegalnym poborem prądu.

39 osób prosiło interwencję w zakresie centralnego ogrzewania w tym sposobu pomiaru energii cieplnej i wysokości wyliczonych opłat,

28 interwencji dotyczyło leków i artykułów medycznych,

37 spraw obejmowało niewłaściwą jakość pieców w tym piecyków elektrycznych, kotłów centralnego ogrzewania, kuchenek i junkersów.

Przepisy prawne dotyczące kredytu konsumenckiego, umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorcy i umów zawieranych na odległość (telefon, Internet, e-mail) spowodowały wzrost zainteresowania tymi formami sprzedaży, choć należy zaznaczyć, że taka sprzedaż zwłaszcza poza lokalem przedsiębiorcy wielokrotnie łączy się z ryzykiem oszukania kupującego.

W 2007 roku 33 przypadkach zgłaszali się poszkodowani z prośbą o pomoc, ponieważ przedstawiciel firmy nie informował konsumenta o prawie odstąpienia od umowy w ciągu 10 dni od podpisania umowy. Zakupy dotyczy drzwi, pościeli, odkurzaczy, lamp leczniczych, poduszek elektrycznych i usług telefonicznych.

Na podstawie art. 42 ust.1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w 47 sprawach skierowałam wystąpienia do przedsiębiorców i instytucji w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów. Wystąpienia obejmowały między innymi:

1. wnioski o ponowne rozpatrzenie reklamacji obuwia,
2. interwencje w sprawach abonentów TP SA
3. umów kredytowych
4. umów z operatorami telefonii komórkowej

5. niewłaściwego montażu mebli,
6. złej jakości robót budowlanych
7. nieterminowego ustosunkowania się do zgłoszeń reklamacyjnych
8. nie uznania warunków gwarancji sprzętu AGD i RTV
9. złej jakości odzieży
10. niewłaściwej jakości stolarki okien i drzwi oraz wad w ich montażu

Adresaci wystąpień w 80 % uwzględniali wnioski zawarte w pismach Rzecznika.

W 2007 roku w 43 sprawach pomogłam konsumentom przygotować pisma procesowe dotyczące rozstrzygnięcia sporu w postępowaniu uproszczonym. Były to sprawy nie uznania reklamacji obuwia, mebli, remontów i polis ubezpieczeniowych.

W sytuacji gdy strony w żaden sposób nie chcą się porozumieć proponuję poddanie sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego, a dopiero jako ostateczne skierowanie sprawy do sądu powszechnego. Z pomocy Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego w Poznaniu w ubiegłym roku skorzystało 38 konsumentów.

W pracy zawsze staram się zmierzać do próby mediacji i polubownego rozwiązania problemu, z którym zgłasza się konsument. Stronom przedstawiam ich obowiązki i uprawnienia wynikające z ustawy z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego.

Oceniam skuteczność swojej pracy w tym zakresie na około 90%. Jeżeli nie dochodzi do porozumienia między zainteresowanymi stronami, wówczas pozostaje mi poinformowanie konsumenta jakie może podjąć dalsze kroki prawne, włącznie z drogą sądową rozstrzygnięcia sporu.

W okresie sprawozdawczym korzystałam też z pomocy Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu. Najczęściej prosiłam o pomoc czy wyjaśnienie wątpliwości przy rozwiązywaniu konkretnych spraw konsumenckich.

Współpracowałam także z Inspekcją Handlową, do której zgłaszałam telefonicznie problemy na linii sprzedawca-kupujący, zwłaszcza gdy sprzedawca nie chciał przyjąć zgłoszenia reklamacji lub prowadził postępowanie reklamacyjne niewłaściwie, kierowałam konsumentów do rzeczoznawców gdy pojawiały się wątpliwości co do niezgodności towaru z umową.

W swojej pracy cenię sobie współpracę z rzecznikami z terenu województwa wielkopolskiego i kraju.

Z perspektywy wielu lat pracy stwierdzam, że rzecznik jest już dobrze znany w środowisku i mieszkańcy powiatu oraz miasta w szerokim zakresie zwracają się o pomoc do mnie.

Po latach pracy na tym stanowisku jeszcze raz muszę stwierdzić , że gdy obejmowałam tę funkcję wiele osób sceptycznie oceniało powołanie tego stanowiska w strukturach powiatu .Jednak lata pracy jak i ilość osób korzystających z pomocy Rzecznika potwierdzają , że była to słuszna i uzasadniona decyzja.

Praca Rzecznika jest moim zdaniem postrzegana pozytywnie , a biorąc pod uwagę pogarszającą się sytuację materialną wielu osób , wszyscy zgłaszający się zainteresowani mają możliwość uzyskania pomocy prawnej nie tylko w zakresie prawa konsumenckiego.

Elżbieta Staszak-Małecka