

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kielcach za rok 2007

Zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów

Podstawę prawną do wykonywania zadań przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów stanowią przepisy Ustawy z dnia 5 czerwca 1998r o samorządzie powiatowym (Dz.U.01.142.1592 ze zm.) a w szczególności art. 4 ust 1 pkt 18 jak również przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o **ochronie konkurencji i konsumentów** (Dz.U.07.50.331 ze zm.) Podstawową regulacją w tym zakresie stanowi art. 39 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, zgodnie z którym zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów. Do zadań rzecznika konsumentów w szczególności należy:

- 1) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 2) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 3) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- 4) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- 5) 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.

Realizacja powyższych zadań odbywała się w roku 2007 w następujący sposób:

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

To zadanie rzecznika konsumentów w roku 2007 spotkało się z bardzo dużym zainteresowaniem ze strony konsumentów. Sprawy, z którymi zwracali się do rzecznika konsumenci były wielce zróżnicowane. Porady w powyższym zakresie odbywały się telefonicznie, pocztą elektroniczną jak również w sposób bezpośredni dla osób osobiście zgłaszających się do rzecznika. Bardzo duże zainteresowanie tego typu poradnictwem wynikało niewątpliwie z szeregu kampanii medialnych, do których przyłączał się Powiat Kielecki, a mających na celu poszerzenie świadomości konsumenckiej wśród mieszkańców powiatu. W związku ze wspomnianymi kampaniami medialnymi rzecznik zarówno na łamach prasy lokalnej, w radio jak i telewizji regionalnej **starał się zachęcać konsumentów do korzystania z jego pomocy** i wskazywał newralgiczne dziedziny, w których jego porady mogły okazać się pomocne. **Liczba porad, informacji i wyjaśnień - stricto** konsumenckich - udzielanych konsumentom w roku 2007 **wyniosła 324**. Stanowi to istotny wzrost w stosunku do lat ubiegłych, a może to być związane z faktem, iż rzecznik pełniąc swoją funkcję w wymiarze ½ etatu pozostawał w rzeczywistości do dyspozycji konsumentów przez pięć dni w tygodniu i nigdy nie odmawiał udzielenia wsparcia w zakresie poradnictwa konsumenckiego. W tym miejscu należy zasygnalizować również bardzo dużą potrzebę społeczną w przedmiocie bezpłatnego poradnictwa prawnego. Powiatowy Rzecznik Konsumentów spotykał się w 2007 roku z bardzo dużym zainteresowaniem w zakresie udzielania wszelkich porad prawnych, nie tylko konsumenckich. Będąc jednocześnie radcą prawnym rzecznik otrzymywał ogromną ilość pytań w sprawach wykraczających poza poradnictwo konsumenckie i udzielał w tych kwestiach informacji i wyjaśnień. Liczba takich właśnie spraw załatwionych przez rzecznika „poradą” znacznie przekroczyła liczbę porad konsumenckich i **wyniosła 370**. Łącznie rzecznik udzielił zgłaszającym się do niego osobom **694** porady.

Struktura udzielanych porad w zakresie zapewnienia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów:

1. Usługi:

- bankowe – 40
- finansowe – 4
- ubezpieczeniowe – 12
- systemy argentyńskie – 1
- telekomunikacyjne – 35
- dostawa energii – 5

- motoryzacyjne – 14
- turystyczne i hotelarskie – 6
- pralnicze – 1
- remontowo – budowlane – 15
- inne - 39

2. Umowy sprzedaży:

- wyposażenie wnętrz (AGD, RTV) – 49
- odzież – 7
- obuwiu – 32
- samochody – 10
- inne – 25

3. Umowy poza lokalem i na odległość – 30

II. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

W przypadkach, gdy w opinii rzecznika po analizie przedstawionej przez konsumenta sprawy udzielenie porady, wyjaśnienia czy informacji mogło okazać się niewystarczające, rzecznik występował do przedsiębiorcy w imieniu i na rzecz konsumenta o przedstawienie stanowiska w sprawie. W zależności od potrzeby rzecznik wskazywał przedsiębiorcom na czym polega naruszenie praw konsumentów i wzywał jednocześnie do podjęcia właściwych działań. Ogółem ilość wystąpień wyniosła 51, spraw zakończonych pozytywnie 19, negatywnie (czasem po prostu niezgodnie z żądaniem konsumenta) 23, sprawy w toku 9.

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów:

1. Usługi (ogółem 25, pozytywnie 10, negatywnie 10, w toku 5):

- bankowe – 4
- finansowe – 0
- ubezpieczeniowe – 0
- systemy argentyńskie – 0
- telekomunikacyjne – 7
- dostawa energii – 1

- motoryzacyjne (serwis) – 0
- turystyczne i hotelarskie – 1
- pralnicze – 1
- remontowo budowlane – 3
- inne – 8

2. Umowy sprzedaży (ogółem 26, pozytywnie 9, negatywnie 13, w toku 4):

- wyposażenie wnętrz (AGD, RTV) – 12
- odzież – 1
- obuwie – 4
- samochody – 1
- inne (w tym umowy poza lokalem i na odległość) – 8

III. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów (wstępowanie do toczących się postępowań po stronie konsumentów).

W przypadkach zdecydowanie rażącego zachowania przedsiębiorców naruszającego prawa konsumentów rzecznik za zgodą konsumentów podejmował w imieniu i na ich rzecz działania przed sądami powszechnymi. W roku 2007 rzecznik wytoczył na rzecz konsumenta **jedno powództwo** w sprawie dotyczącej reklamacji nienależytego wykonania usługi. Sprawa w chwili obecnej jest w toku. Natomiast w **dwóch przypadkach** (reklamacja towarów użytkowych) rzecznik wstąpił do toczących się postępowań po stronie konsumentów. Jedna ze spraw zakończyła się w pierwszej instancji (wyrok nieprawomocny) – **Sąd uznał zasadność żądań konsumenta i zasądził na jego rzecz stosowną kwotę pieniężną**. Druga sprawa jest w toku.

Podsumowanie


Oprócz opisanych powyżej spraw rzecznik – co już zasygnalizowano – zajmował się działalnością o charakterze edukacyjno - informacyjnym. Poprzez środki masowego przekazu czy też w innych publicznych wystąpieniach rzecznik starał się przekazywać jak najwięcej informacji, które wpływają na podniesienie poziomu świadomości prawnej konsumentów w zakresie ich praw, a także i obowiązków. Podkreślić jednak należy, iż zgodnie z art. 38 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów zadaniem samorządu terytorialnego (Powiatu) w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie

edukacji konsumenckiej, w szczególności przez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych. W tym właśnie zakresie należy skorzystać z wiedzy i umiejętności rzecznika konsumentów i umożliwić edukację młodych ludzi, którzy dopiero zaczną wkraczać w „poważne” konsumenckie sprawy – choć w wielu przypadkach konsumentami w rzeczywistości są także ludzie bardzo młodzi, a ich wiedza konsumencka jest niewielka, czy wręcz znikoma.

Rzecznik Konsumentów jest niewątpliwie potrzebny, zaś biorąc pod uwagę zainteresowanie sprawami konsumenckimi oraz przedstawione powyżej okoliczności, należałoby rozważyć możliwość zatrudniania rzecznika konsumentów w pełnym wymiarze czasu pracy, a nawet zorganizowanie wyodrębnionego biura. Bowiern w myśl art. 40 ust 5 cytowanej ustawy zgodnie z którym w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców i w miastach na prawach powiatu rzecznik konsumentów może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura.



POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW



Wojciech Chłopek