

Uchwała Nr XV/135/2008
Rady Powiatu Nowodworskiego
z dnia 27 marca 2008 r.

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania Powiatowego Rzecznika Konsumentów z prowadzonej działalności w 2007 r.

Na podstawie art. 12 pkt 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tj. Dz. U. z 2001 r. Nr 142 poz. 1592 z późn. zm.) oraz art. 38 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U z 2003 r. Nr 86, poz. 804 z późn. zm.) uchwala się:

§ 1

Zatwierdza się sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów z prowadzonej działalności w 2007 r.

§ 2

Treść sprawozdania Powiatowego Rzecznika Konsumentów z prowadzonej działalności w 2007 r. stanowi załącznik do Uchwały.

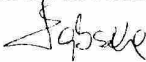
§ 3

Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącemu Rady Powiatu.

§ 4

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady
Powiatu Nowodworskiego


Ewa Dąbska

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W NOWYM DWORZE GDAŃSKIM W ROKU 2007

I. WSTĘP DOTYCZĄCY DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW.

Podstawową normą prawną odnoszącą się do ochrony konsumentów jest art. 76 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej, który nakłada na wszystkie władze publiczne obowiązek ochrony konsumentów „przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi”.

Zadania z zakresu ochrony konsumentów są realizowane przez samorząd powiatowy jako zadania własne. Zgodnie z art. 4 ust.1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2001r. Nr 142, poz. 1592 ze zm.), powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie ochrony praw konsumenta. Zadanie te oraz formę ich realizacji określają przede wszystkim przepisy art. 37-43 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), zwanej dalej ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów. W świetle postanowień tej ustawy zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów, zwany dalej rzecznikiem konsumentów. Rzecznik konsumentów to instytucja o kompetencjach doradczych i procesowych, która włączona została do struktury organizacyjnej samorządu terytorialnego na poziomie jednostki terytorialnej powiatu. Ustawa stanowi, iż rzecznika konsumentów powołuje i odwołuje Rada Powiatu, jest on bezpośrednio podporządkowany Radzie i ponosi przed nią odpowiedzialność. Rzecznik konsumentów jest zatrudniony w Starostwie Powiatowym.

Do ustawowych zadań rzecznika konsumentów wynikających z art. 42 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy :

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 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,
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Rzecznik konsumentów może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

W sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001r. - Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (Dz.U. Nr 106, poz. 1148 ze zm.). Przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, jest obowiązany udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika.

Sprawozdanie niniejsze stanowi wykonanie art. 43 ust.1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, który przewiduje iż rzecznik konsumentów w terminie do 31 marca każdego roku przedkłada Radzie Powiatu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

II. REALIZACJA ZADAŃ WYNIKAJĄCYCH Z USTAWY Z DNIA 16 LUTEGO 2007R. O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW.

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

Podstawową formą świadczenia przez rzecznika konsumentów pomocy prawnej konsumentom było udzielanie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów. Pomoc ta w szczególności polegała na wskazywaniu zainteresowanemu właściwej drogi postępowania, która umożliwi mu załatwienie sprawy, wyjaśnianiu wątpliwości, przekazywaniu alternatywnego sposobu załatwienia sprawy, dokonywaniu interpretacji przepisów i ocen przedstawionego problemu, informowaniu konsumentów o przysługujących im prawach i obowiązkach, kierowaniu do organów bądź instytucji właściwych w sprawie. A także pomagano konsumentom w przygotowaniu pism, wniosków, zgłoszeń reklamacyjnych, przekazywano wzory umów, formularze reklamacyjne, broszury informacyjne, ulotki o tematyce konsumenckiej i inne materiały przydatne w zgłoszonej sprawie.

Porady i informacje prawne były pomocne konsumentom w dochodzeniu od przedsiębiorców roszczeń w konkretnej sprawie. Niekiedy zachodziła potrzeba podejmowania natychmiastowej interwencji wobec przedsiębiorców w celu wyeliminowania stanu niezgodnego z prawem, wystąpienia do przedsiębiorcy w słusznej sprawie konsumenta bądź podjęcia mediacji w spornej sprawie pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą, wskazując na prawa konsumenta.

W udzielanych poradach dominowały następujące kategorie spraw :

a) związane z wadliwością sprzedawanych towarów, głównie sprzętu RTV/AGD (telewizory, odtwarzacze, radia, pralki, lodówki, odkurzacze), obuwia, telefonów komórkowych, sprzętu komputerowego. Najczęstszymi przypadkami w których rzecznik konsumentów podejmował działania były :

- w zakresie niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową (przede wszystkim wadliwego): 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 przewlekłe rozpatrywanie reklamacji-nieprzestrzeganie przez przedsiębiorców 14-dniowego ustawowego terminu załatwienia reklamacji, udzielanie wyjaśnień niezgodnie z obowiązującymi przepisami o sprzedaży konsumenckiej.

- w zakresie gwarancji: realizacja uprawnień kupującego niezgodnie z warunkami gwarancji udzielonej na zakupiony towar konsumpcyjny, nieskuteczne usuwanie wad, brak zgodności postanowień karty gwarancyjnej z obowiązującymi przepisami, utrzymywanie iż gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumenckich

b) związane z wadliwością świadczonych usług podstawowymi - problemami, z jakimi spotykał się rzecznik konsumentów w tym zakresie były zwłaszcza:

- usługi telekomunikacyjne: stwarzanie utrudnień w realizacji roszczeń telekomunikacyjnych, sprzedaż wadliwych telefonów komórkowych, zła jakość świadczonych usług, nieprawidłowe rozliczanie usług telefonii stacjonarnej i komórkowej,
- usługi ubezpieczeniowe, głównie z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych: odmowa wypłaty odszkodowań, znaczne zaniżanie jego wartości, jak i ubezpieczeń na życie, które dotyczyły odmowy uznania roszczenia z uzasadnieniem, że zdarzenie nie mieści się w granicach ochrony gwarantowanej umową,
- usługi stolarskie: zła jakość świadczonych usług, nieskuteczne usuwanie wad, nie reagowanie na pisma reklamacyjne konsumentów.

Ponadto problemy konsumentów związane były z umowami zawieranymi poza lokalem przedsiębiorstwa, tj. umowami zawartymi w wyniku zorganizowanego poza lokalem przedsiębiorstwa zbierania ofert konsumentów w czasie odwiedzin przedsiębiorcy lub osoby działającej w jego imieniu w miejscu pracy konsumenta, w jego mieszkaniu lub w innym miejscu jego prywatnego pobytu. Dotyczyło to najczęściej umów zawieranych podczas pokazów organizowanych w domu konsumenta lub na specjalnych wyjazdach połączonych z zakupem towaru. Zgłaszali się też konsumenci niezadowoleni z umowy zawieranej na odległość tj. umowy zawieranej z konsumentem bez jednoczesnej obecności stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, jeżeli kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją odpowiedzialność. W szczególności dotyczyło to zakupów dokonywanych w sklepie internetowym. Przedsiębiorcy utrudniali konsumentom realizację ich praw, zwłaszcza odstąpienie od umowy i zwrot pobranych pieniędzy mimo odstąpienia przez konsumenta od umowy. A ponadto przedsiębiorcy nie udzielali konsumentom pełnej informacji o przysługujących im prawach, nie informowali o miejscu, sposobie składania reklamacji, brak było na stronie internetowej istotnych danych : nazwy przedsiębiorstwa, adresu siedziby oraz informacji o organie, który zarejestrował działalność gospodarczą. Stąd też informowano konsumentów o przysługujących im prawach, doradzano jak postępować w konkretnej sprawie, aby rozwiązać problem.

Zgłaszano również skargi na działalność przedsiębiorstwa energetycznego, Poczty Polskiej oraz związane z utrzymaniem lokali mieszkalnych. Dotyczyły one nieprawidłowości w dokonywanych czynnościach kontrolnych urzędnika pomiarowego (licznika), opóźnień w doręczeniu przesyłek, stanu technicznego lokali. Niejednokrotnie również do rzecznika zwracali się mieszkańcy powiatu w sprawach wykraczających poza zakres uprawnień rzecznika. Wśród spraw nie posiadających charakteru konsumenckiego znajdowały się m.in. sprawy członków spółdzielni mieszkaniowych, wspólnot mieszkaniowych, sprawy dotyczące

naprawienia szkody, gdy szkoda nie była skutkiem zawarcia umowy, uregulowania prawa własności nieruchomości czy też sprawy dotyczące prawa pracy.

Coraz częściej z pomocy rzecznika konsumentów korzystali przedsiębiorcy. Przedmiotem ich pytań była najczęściej wykładnia przepisów prawa, w szczególności ustawy o sprzedaży konsumenckiej oraz Kodeksu cywilnego.

Szczegółowe zestawienie porad i informacji konsumenckich z rozgraniczeniem na konkretny rodzaj spraw, zawarte jest w tabeli nr 1, stanowiącej **załącznik nr 1** do niniejszego sprawozdania.

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

Wystąpienia rzecznika konsumentów do przedsiębiorców znajdują podstawę w art. 42 ust.1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Większość wystąpień miała charakter mediacyjny. Po przedstawieniu stanu faktycznego i odpowiadającemu temu stanowi przepisom prawa, proponowano przedsiębiorcom zweryfikowanie swojego stanowiska i załatwienie sprawy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Tematyka wystąpień dotyczyła odmowy uwzględnienia słusznej reklamacji konsumenta, niewykonania uprawnień kupującego z gwarancji udzielonej na zakupiony towar konsumpcyjny, przewlekłego załatwiania reklamacji konsumenta, nieprawidłowości w naliczaniu opłat za świadczoną usługę, nienależytego wykonania umowy o usługę.

Wystąpienia do przedsiębiorców w przeważającej większości spraw kończyły się pozytywnie dla konsumentów. A podejmowana mediacja pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami stała się alternatywną, wobec drogi sądowej, metodą rozwiązywania sporów pomiędzy spornymi stronami. Była szybszą, tańszą, pozbawioną formalności pomocą w dochodzeniu roszczeń z korzyścią dla konsumentów, bez konieczności rozpatrywania spraw w sądzie.

W dużej ilości zgłoszonych spraw, konsumenci nie przedłożyli dowodów bądź też nie uzupełnili braków dowodowych w sprawie, co utrudniało a nawet wręcz uniemożliwiało podjęcie działań wobec przedsiębiorców.

Szczegółowe zestawienie spraw, w których rzecznik konsumentów występował do przedsiębiorców w interesie konsumentów, zawarte jest w tabeli nr 2, stanowiącej **załącznik nr 2** do niniejszego sprawozdania.

3. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów i jego Delegaturami, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

Trwa stała, bieżąca współpraca rzecznika konsumentów z instytucjami i organizacjami zajmującymi się bezpośrednio lub pośrednio problematyką konsumencką. Współpraca ta polega m.in. na wzajemnym informowaniu o niekorzystnych dla konsumentów zjawiskach rynkowych, wymianie wiedzy fachowej, lokalnych inicjatyw dotyczących ochrony konsumentów, wymianie informacji o praktykach rynkowych przedsiębiorców naruszających prawa konsumentów, uzgadnianiu wspólnych stanowisk przy interpretacji przepisów prawa, uczestnictwie we wspólnych szkoleniach, naradach, spotkaniach.

Przed wszystkim rzecznik współdziałał z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów i jego Delegaturą w Gdańsku. Wzajemnie wymieniano informacje o niekorzystnych dla konsumentów zjawiskach rynkowych. Bardzo cenne było uzgadnianie wspólnych stanowisk przy interpretacji przepisów prawa, jak również przekazywane przez UOKiK informacje i komunikaty z bieżącej działalności urzędu, dotyczące podejmowanych działań wobec przedsiębiorców naruszających prawa i interesy konsumentów.

Ponadto UOKiK przekazywał materiały szkoleniowe pomocne w prowadzonej edukacji konsumenckiej w szkołach i przedszkolach powiatu. Uczestniczono we wspólnych spotkaniach poświęconych wymianie doświadczeń i ustalaniu kierunków współdziałania w zakresie ochrony konsumentów.

Współpraca z Inspekcją Handlową polegała w szczególności na powiadamianiu organów IH o konieczności przeprowadzenia kontroli u przedsiębiorców uporczywie naruszających obowiązujące przepisy prawa oraz na wzajemnym kierowaniu interesantów w zakresie właściwości obydwo instytucji. Rzecznik kieruje konsumentów w uzasadnionych przypadkach do jednostek terenowych Inspekcji celem podjęcia interwencji przez IH (prowadzenie postępowań pojednawczych, korzystanie z usług usytuowanych przy Inspekcji Handlowej rzeczoznawców do spraw produktów i usług), zaś Inspekcja Handlowa kieruje do rzecznika tych konsumentów, których sprawy wymagają pomocy w postępowaniu reklamacyjnym lub procesowym. Ponadto wymieniano doświadczenia na organizowanych wspólnych szkoleniach, spotkaniach.

Natomiast współdziałanie z Urzędem Regulacji Energetyki polegało na przekazywaniu przez URE Północny Oddział Terenowy z siedzibą w Gdańsku informacji o rozpatrywanych i załatwianych skargach konsumentów powiatu na działalność przedsiębiorstwa energetycznego, zatwierdzanych taryfach przedsiębiorstw energetycznych z terenu powiatu, uczestnictwie we wspólnych spotkaniach dotyczących zagadnień związanych z dostawą energii, zwłaszcza z liberalizacją rynku energetycznego. Rzecznik konsumentów przekazywał Oddziałowi informacje przydatne podczas zatwierdzania taryfy ustalonej przez przedsiębiorstwo energetyczne, gdzie rolą regulatora jest ochrona konsumentów poprzez promowanie konkurencyjnego rynku energii oraz równoważenie interesów dostawców i odbiorców energii na tym rynku.

Rzecznik konsumentów kontynuował też współpracę z organizacjami społecznymi, których celem statutowym jest ochrona praw konsumenckich, takich jak Federacja Konsumentów czy Stowarzyszenie Konsumentów Polskich. Przedmiotem współpracy była przede wszystkim wymiana informacji oraz materiałów informacyjnych i szkoleniowych o tematyce konsumenckiej.

W 2007 roku rzecznik konsumentów uczestniczył w szkoleniach i spotkaniach organizowanych przez :

- Telekomunikację Polską S.A. Rejon Obsługi Klienta Indywidualnego w Olsztynie oraz Polską Telefonię Komórkową Centertel, spotkanie na temat „Obsługa klientów i oferta usługowo-produktowa operatorów (13 kwietnia 2007r. Gdańsk),
- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, szkolenie z zakresu handlu elektronicznego (27 czerwca 2007r. Gdańsk),

- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, konferencja na temat „Konsumenci, a nowoczesna gospodarka. Jak chronić słabszych uczestników rynku (06 sierpnia 2007r. Warszawa),
- Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Szczecinie i Dyrektora Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku, szkolenie rzeczników konsumentów woj. zachodniopomorskiego i pomorskiego na temat „Ochrona konsumentów przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi” (2-3 października 2007r. Mrzeżyno),
- Urząd Regulacji Energetyki Północny Oddział Terenowy z siedzibą w Gdańsku, spotkanie dotyczące liberalizacji rynku usług energii elektrycznej i gazu (24 października 2007r. Gdańsk),
- Telekomunikację Polską S.A. i Polską Telefonię Komórkową Centertel spotkanie na temat „Kolejne zmiany operatorów w ofercie usługowo-produktowej i obsłudze klientów (06 listopada 2007r. Gdańsk).

Współpraca ze wszystkimi instytucjami zajmującymi się bezpośrednio lub pośrednio problematyką konsumencką i organizacjami konsumenckimi była niezbędna i przyczyniła się do zwiększenia efektywności działań podejmowanych na rzecz konsumentów.

4. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Jednym z zadań rzecznika konsumentów w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie działań edukacyjno-informacyjnych na rzecz konsumentów.

Podejmowane przez rzecznika działania miały następujące formy :

- edukacja w szkołach i przedszkolach powiatu,
- współdziałanie z mediami,
- prowadzenie informacji konsumenckiej na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego oraz poradnictwa konsumenckiego za pomocą poczty elektronicznej,
- rozpowszechnianie materiałów konsumenckich wśród konsumentów.

W celu podniesienia świadomości konsumenckiej najmłodszych uczestników rynku, rzecznik konsumentów kontynuował rozpoczęty w 2004r. cykl szkoleń w placówkach oświatowych powiatu nowodworskiego. W roku 2004 i 2005 przeszkolono łącznie 678 uczniów szkół średnich, zawodowych i gimnazjalnych, 2006r. w szkoleniach uczestniczyło 410 uczniów szkół gimnazjalnych. Natomiast w 2007 roku realizowany był program edukacji konsumenckiej w szkołach podstawowych i przedszkolach pt. "Moje konsumenckie ABC". Przedszkolaki w wieku 5-6 lat, dzięki specjalnie dla nich przygotowanym przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów publikacjom w formie kolorowanek, poznali znaczenie symboli stosowanych na opakowaniach produktów, dowiedzieli się o konieczności zachowania paragonu i o pułapkach stosowanych przez reklamodawców. Dla uczniów szkół podstawowych

zostały opracowane i przekazane komiksy, które mają skłonić dzieci do samodzielnego analizowania sytuacji związanych z zakupami. Ponadto uczniowie szkół podstawowych, zostali zapoznani z podstawowymi terminami i pojęciami konsumenckimi, instytucjami i organizacjami zajmującymi się problematyką konsumencką, poznali podstawowe prawa i obowiązki konsumentów, otrzymali praktyczne porady i umiejętności związane z zakupami towarów żywnościowych.

W trakcie prowadzonych szkoleń wyświetlany był film rysunkowy pt. „ABC konsumenta, czyli co każdy o zakupach wiedzieć powinien”.

Szkolenie miało na celu przekazanie najmłodszym konsumentom elementów wiedzy konsumenckiej i zachęcanie ich do nabywania praktycznych umiejętności w zachowaniu się na rynku konsumenckim.

W szkoleniach uczestniczyło łącznie 613 uczniów i przedszkolaków.

Szczegółowy wykaz szkół i przedszkoli, w których prowadzona była edukacja konsumencka przedstawia tabela nr 3, stanowiąca załącznik nr 3 do niniejszego sprawozdania.

Rzecznik współdziałał z mediami. Współpraca ta polegała na udzielaniu lokalnej prasie wywiadów bądź przekazywano materiały, zwłaszcza o tematyce konsumenckiej, z którą konsumentom powiatu mieli najwięcej problemów.

Wykaz opublikowanych materiałów prasowych przedstawia załącznik nr 4, do niniejszego sprawozdania.

Ponadto rzecznik prowadził informację konsumencką na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego www.bip.nowydworgdanski.pl, przekazując dni, godziny, miejsce przyjęć interesantów, zagadnienia związane ze sprzedażą konsumencką, konsumencką umową o dzieło, sprzedażą towarów przez Internet, publikowano wzory formularzy reklamacyjnych. Jak również prowadzone było poradnictwo konsumenckie za pomocą poczty elektronicznej.

A także rozpowszechniano materiały o tematyce konsumenckiej w postaci broszur, ulotek zarówno wśród najmłodszych uczestników rynku jak i „dorosłych” konsumentów.

Aktywna polityka edukacyjno-informacyjna prowadzona przez rzecznika konsumentów służyła podniesieniu świadomości konsumenckiej wszystkich uczestników rynku.

5. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Zadanie to nie było realizowane. Nie występował z inicjatywą samorząd powiatowy, samorządy gminne, konsumenci, rzecznik konsumentów. Stąd też nie podejmowano działań w tym temacie.

6. Wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

W zakresie spraw regulowanych ustawą z dnia 20 lipca 2001r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. Nr100, poz.1081 ze zm.), podejmowano działania wobec przedsiębiorców w przypadku tzw. umów wiązanych, czyli takich gdzie poza umową sprzedaży konsument podpisuje także umowę kredytu konsumenckiego. Trudność z ich rozwiązaniem stwarza zarówno sprzedawca

jak i bank, co powodowało, że odstąpienie od nich było praktycznie niemożliwe. Praktyki takie były stosowane nawet w okresie ochronnym, zagwarantowanym konsumentom przepisami prawa. Występowały przypadki, gdzie bank w okresie 10-dniowego ustawowego terminu przysługującego konsumentom do odstąpienia od umowy, wypłacał w tym okresie kwotę kredytu sprzedawcy i żądał tej kwoty od konsumenta, który skutecznie od umowy kredytu odstąpił.

W ramach realizacji zadań wynikających z rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 5 marca 2003r. w sprawie sposobu współdziałania organów Inspekcji Handlowej z powiatowym (miejskim) rzecznikiem konsumentów, organami administracji rządowej i samorządowej, organami kontroli oraz organizacjami pozarządowymi reprezentującymi interesy konsumentów (Dz.U. Nr 24, poz. 243), rzecznik konsumentów podejmował działania na stosowane przez przedsiębiorców praktyki rynkowe, naruszające prawa i interesy konsumentów. Z reguły dotyczyło to nieprawidłowości i nierzetelności w handlu, związanych z nie przestrzeganiem zasad rzetelności kupieckiej tj. niewłaściwe oznakowanie produktów, niedowaga, różnica między cenami wprowadzanymi do pamięci kasy fiskalnej, a uwidocznionymi przy towarze. Działania podejmowano w wyniku sygnalizacji oraz skarg konsumentów.

III. ZAKOŃCZENIE, WNIOSKI KOŃCOWE.

W okresie sprawozdawczym rzecznik konsumentów wykonywał ustawowe zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów.

Konsumentom powiatu zapewniono bezpłatne poradnictwo konsumenckie i informacje prawną w zakresie ochrony ich interesów. Podejmowano działania interwencyjne w zakresie ochrony indywidualnych interesów i praw konsumentów. W wielu sprawach występowano do przedsiębiorców bądź podejmowane były mediacje pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami, wskazując na prawa konsumenta. Prowadzona była edukacja konsumencka w placówkach oświatowych powiatu i inne działania o charakterze informacyjnym, które służyły podniesieniu świadomości konsumenckiej. Dla zwiększenia efektywności podejmowanych działań na rzecz konsumentów, rzecznik konsumentów współdziałał z instytucjami i organizacjami zajmującymi się problematyką konsumencką i stale podnosił kwalifikacje zawodowe poprzez uczestnictwo w szkoleniach, konferencjach, spotkaniach. Rozpowszechniano materiały o tematyce konsumenckiej w postaci broszur informacyjnych, ulotek wśród wszystkich uczestników rynku.

W 2007 roku konsumenci powiatu nowodworskiego zgłosili 85 spraw, które zaewidencjonowane zostały w rejestrze prowadzonym przez rzecznika konsumentów. Biorąc pod uwagę dane z lat ubiegłych, liczba wniesionych spraw utrzymuje się na dotychczasowym poziomie. W dalszym ciągu zauważalny jest wzrost zainteresowania konsumentów poradami, co może wiązać się z dochodzeniem roszczeń od przedsiębiorców już na poziomie załatwiania spraw reklamacyjnych. Konsumenci chcą wiedzieć jak mogą dochodzić swoich roszczeń i co im się należy. Pod względem tematycznym nadal największa liczba załatwianych spraw dotyczy roszczeń konsumentów z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową (przede wszystkim wadliwego) i gwarancji udzielonej na zakupiony towar konsumpcyjny.

Z oferowanej nieodpłatnej pomocy korzystali zarówno najmłodsi uczestnicy rynku, młodzież jak i osoby starsze. Pomoc udzielana była bezpośrednio na stanowisku pracy rzecznika

konsumentów, telefonicznie oraz za pomocą poczty elektronicznej. Ponieważ konsumenci nie wracali po ponowną pomoc należy uznać, że była skuteczna.

Działalność rzecznika konsumentów była prowadzona zgodnie z rządową Strategią Polityki Konsumenckiej na lata 2007-2009, która jako główne zadania zakłada prowadzenie aktywnej polityki informacyjnej i edukacyjnej, popularyzowanie form pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich, jako środek tani i skuteczny, daleki od sformalizowanych i przewlekłych procedur.

W dalszej działalności rzecznika konsumentów zachodzi potrzeba podtrzymywania stałej działalności informacyjno-edukacyjnej popularyzującej wiedzę konsumencką. Konieczność stałego podnoszenia kwalifikacji zawodowych rzecznika konsumentów poprzez udział w szkoleniach, seminariach, konferencjach spotkaniach poświęconych ochronie konsumentów. Stała współpraca i wymiana doświadczeń z instytucjami i organizacjami zajmującymi się problematyką konsumencką. A przede wszystkim udzielanie wszelkiej skutecznej pomocy w ochronie praw i interesów konsumentom powiatu nowodworskiego.

ZAŁĄCZNIK NR 1

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W NOWYM DWORZE GDAŃSKIM ZA 2007 ROK

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

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	telefoniczne	osobiste	pisemne	
I. Usługi, w tym	5	18	1	24
bankowe	1	1		2
ubezpieczeniowe	1	6		7
telekomunikacyjne (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	2	7	1	10
stolarskie	1	3		4
przewozowe		1		1
II. Umowy sprzedaży, w tym	11	22	0	33
sprzęt RTV/AGD	4	7		11
sprzęt komputerowy	2	1		3
odzież	1			1
obuwie	4	3		7
samochody, motory i akcesoria		2		2
telefony komórkowe		5		5
artykuły żywnościowe		1		1
meble		2		2
urządzenia grzewcze		1		1
III. Umowy poza lokalem i na odległość		2		2

ZAŁĄCZNIK NR 2

Tabela nr 2. Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi ogółem, w tym	3	3	0	0
stolarskie	1	1		
telekomunikacyjne	2	2		
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym	5	4	1	0
RTV/AGD	1	1		
obuwie	3	2	1	
telefony komórkowe	1	1		

ZAŁĄCZNIK NR 3

Tabela nr 3. Wykaz prowadzonych zajęć z młodzieżą szkolną o tematyce konsumenckiej w szkołach publicznych powiatu nowodworskiego

Nazwa placówki oświatowej	2007r.		
	Uczestnicy szkolenia	Data szkolenia	Ilość osób
Zespół Szkolno-Przedszkolny w Kmiecinie, 82-100 Nowy Dwór Gdański	uczniowie szkoły podstawowej	17 maja	123
Niepubliczne Przedszkole Nr 1 w Nowym Dworze Gdańskim ul. Kościuszki 15, 82-100 Nowy Dwór Gdański	przedszkolaki	22 maja	32
Szkoła Podstawowa Nr 1 w Nowym Dworze Gdańskim ul. 3 Maja 5, 82-100 Nowy Dwór Gdański	uczniowie szkoły podstawowej	24 maja	94
Niepubliczne Przedszkole Nr 2 w Nowym Dworze Gdańskim ul. Dąbrowskiego 3, 82-100 Nowy Dwór Gdański	przedszkolaki	24 maja	37
Szkoła Podstawowa w Lubieszewie, 82-100 Nowy Dwór Gdański	uczniowie szkoły podstawowej	29 maja	28
Zespół Szkolno-Przedszkolny w Nowej Cerkwi, 82-100 Nowy Dwór Gdański	uczniowie szkoły podstawowej i przedszkolaki	29 maja	89
Szkoła Podstawowa Nr 2 w Nowym Dworze Gdańskim ul. Mickiewicza 10, 82-100 Nowy Dwór Gdański	uczniowie szkoły podstawowej	31 maja	74
Zespół Szkolno-Przedszkolny w Marzęcinie ul. Polna 5, 82-100 Nowy Dwór Gdański	uczniowie szkoły podstawowej	31 maja	58
Przedszkole w Sztutowie ul. Zalewowa 10, 82-110 Sztutowo	przedszkolaki	05 czerwca	44
Zespół Szkół w Krynicy Morskiej ul. Gdańska 55a, 82-120 Krynica Morska	uczniowie szkoły podstawowej	05 czerwca	34
RAZEM			613

1. Wykaz opublikowanych materiałów prasowych

ZALĄCZNIK NR 4

Wykaz opublikowanych materiałów prasowych

Warto przeczytać. Dbaj o swoje prawa konsumenta

Uważaj na transakcje zawierane przez Internet

Transakcje przez Internet stają się coraz popularniejsze. Ich główne zalety to oszczędność czasu, możliwość odbioru towaru bez wychodzenia z domu, niższe ceny i bogatszy asortyment.

Internetowe transakcje są z reguły bezpieczne, jednakże przedsiębiorcy nie zawsze działają zgodnie z prawem, co powoduje, że konsumenci spotykają się z problemami podczas zakupów w sieci - mówi Tadeusz Dawidowski, powiatowy rzecznik konsumenta w Nowym Dworze Gd.

Najczęstsze naruszenia prawa dotyczą nieudzielenia konsumentom pełnej informacji o przysługujących im prawach. Przedsiębiorcy nie informują wirtualnych klientów np. o prawie do odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Konsument może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na pi-

śmie w terminie 10 dni od dnia wydania rzeczy. Ponadto przedsiębiorcy nie informują konsumentów o miejscu i sposobie składania reklamacji. Taka praktyka ogranicza prawa wynikające z zawartej umowy. W przypadku zakupu towaru wadliwego konsumenci nie wiedzą, co należy zrobić i gdzie się zwrócić, by reklamacja została uwzględniona. Kolejnym problemem dla wielu konsumentów jest brak na stronach internetowych istotnych danych: nazwy przedsiębiorstwa, adresu siedziby oraz informacji o organie, który zarejestrował działalność gospodarczą. Stosowana praktyka przedsiębiorcy znacznie utrudnia konsumentom realizację praw związanych na przykład z dochodzeniem swoich praw.

Decydując się na zakupy w sieci upewnijmy się, że wiemy, kto jest sprzedawcą i jak do niego dotrzeć - dodaje Tadeusz Da-

widowski. Wirtualny adres nie wystarczy. Postarajmy się dokładnie sprawdzić sprzedawcę, jego adres geograficzny, numer telefonu, dane z odpowiedniego rejestru działalności gospodarczej.

Co istotne, podmioty świadczące usługi przez Internet mają obowiązek określania regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną. Powinien być on nieodpłatnie udostępniony konsumentowi przed zawarciem umowy, a także na jego żądanie. Uzyskanie regulaminu powinno być możliwe za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się usługodawca. Regulamin określa warunki zawierania i rozwiązywania umów, wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca, tryb postępowania reklamacyjnego.

ANNA SZALKOWSKA

Rzecznik Konsumentów
13. lipca 2022r.
Porady. Uważaj
na wyprzedaże

Rzecznik radzi

Rozpoczął się okres sezonowych wyprzedaży. Podczas promocji często nabywamy towary, na które bez obniżki nie moglibyśmy sobie pozwolić.

- Aby nie żałować tych wyborów, warto pamiętać o podstawowych zasadach, które pozwolą nam unikać zakupowych pułapek - mówi Tadeusz Dawidowski, powiatowy rzecznik konsumentów w Nowym Dworze Gd. - Warto krytycznie oceniać kolorowe ogłoszenia o sezonowych przecenach.

Sprzedawcy stosują liczne zabiegi, które mają na celu zachęcenie nas do zostawienia w kasie swoich pieniędzy. Właściciele sklepów kuszą gratisami dołączanymi do produktów. W rzeczywistości za taki prezent albo musimy zapłacić, albo okazuje się, że zakup towaru bez upominku jest znacznie bardziej opłacalny. Nie zapominajmy o porównaniach, są one podstawą dochodzenia roszczeń w przypadku sporu z przedsiębiorcą. Powinniśmy otrzymać go od przedsiębiorcy niezależnie od tego, czy zakupu dokonaliśmy w dużych sieciach handlowych, osiedlowym sklepie, czy też na bazarze. Jeśli został zakupiony wadliwy produkt, zawsze przysługuje nam prawo do reklamacji. Sprzedawca odpowiada za zgodność towaru z umową 2 lata. Reklamację składamy w sklepie, najlepiej na piśmie. Kiedy do produktu dołączona jest gwarancja, możemy zgłosić reklamację gwarantowi (najczęściej jest to producent lub dystrybutor). To my dokonujemy wyboru, który wariant jest dla nas korzystniejszy i u kogo będziemy dochodzić roszczeń.

OPR. (SZAL)

Konsumenci, poznaj swoje prawa - ta wiedza może się przydać

Zastrzeżenia do jakości wykonywanej usługi

Ważne jest, aby przed zakupem usługi, którą zamierzamy kupić, dokładnie zapoznać się z warunkami, na jakich jest ona wykonywana. W tym celu należy przeczytać i zrozumieć treść zastrzeżeń do jakości, które są częścią umowy. Zastrzeżenia do jakości to zapisy, które określają, jakie warunki musi spełniać wykonawca usługi, aby móc być uznany za wykonawcę usługi. Zastrzeżenia do jakości są ważnym elementem umowy, który chroni interesy konsumenta. Zastrzeżenia do jakości są ważnym elementem umowy, który chroni interesy konsumenta.

Reklamacje składamy wyko-
nawcy, najlepiej na piśmie. Ma-
m 14 dni na ustosunkowanie
się do niej.

Inne prawa

przysługują w przypadku
umowy zawieranej z fachow-
cem, których przedmiotem nie
jest rzecz, ale rezultat - np.
upranie spodni, naprawa pra-

wyznaczonym przez nas czasie
lub nie jest to możliwe z innych
przyczyn, mamy prawo odstą-
pić od umowy i żądać zwrotu
zapłaconej kwoty.
**Odstąpienie
od umowy**
jest możliwe, jeżeli wada jest
istotna, czyli taka, która wyłącza
normalne korzystanie z rzeczy
zgodnie z celem zawartej umó-
wy. Gdy wada została usunięta,
takier nieistotny, czyli są drogi
nie oraz nie mają wpływu na
wartość użytkową i estetyczną,
możemy domagać się stosowne-
go obniżenia wynagrodze-
nia. W wyborze fachowca postę-
paj rozsądnie i opieraj się na
zdaniach znających. Poleca ci ko-
gos już sprawdzanego. [SZAL]

R E K L A M A

Prawdziwie muzyczny telefon w MixPlusie

MP3

Reklamuj usługę

Jeżeli jest wadliwie wykona-
na. Prawo w zależności od ro-
dzaju usługi przewiduje różne
możliwości dochodzenia roz-
czem. W przypadku zamówie-
nia rzeczy ruchomej, np. szafy
wykonanej przez stolarza,
określi na zamówienie chronia