

ZARZĄDZENIE NR 11 /2010

STAROSTY NOWODWORSKIEGO
z dnia 04 marca 2010 roku

**w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania Powiatowego Rzecznika Konsumentów
z działalności w roku 2009**

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.),

zarządzam co następuje,

§ 1

Zatwierdzam roczne sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim z działalności w roku 2009.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA

rr. Zbigniew Piórkowski

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Nowym Dworze Gdańskim
ul. Sikorskiego 23
82-100 NOWY DWÓR GDAŃSKI

Nowy Dwór Gdański dnia 2 marca 2010 roku

PRK 6340/1/2010

STAROSTWO POWIATOWE
w Nowym Dworze Gdańskim
WPŁYNĘŁO - SEKRETARIAT

2010 -03- 02

2057/10
Podpis

Pan
inż. Zbigniew Piórkowski
Starosta Nowodworski

03 MAR 2010
STAROSTA
inż. Zbigniew Piórkowski

Szanowny Panie Starosto

Zgodnie z postanowieniami art.43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.Nr50,poz.331 ze zm.), przedkładam do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

W załączeniu :

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Nowym Dworze Gdańskim za rok 2009.

Z poważaniem

Aleksander Dawidowski
Powiatowy Rzecznik Konsumentów

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W NOWYM DWORZE GDAŃSKIM ZA ROK 2009

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW.

Podstawową normą prawną odnoszącą się do ochrony konsumentów jest art.76 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej, który nakłada na władze publiczne obowiązek ochrony konsumentów przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Obowiązek ochrony konsumentów należy zatem do wszystkich władz publicznych, w tym także do władz samorządowych.

Zadania z zakresu ochrony konsumentów realizowane są przez samorząd powiatowy jako zadania własne. Zgodnie z art.4ust.1pkt18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (tj. Dz.U.z 2001r.Nr142,poz.1592 ze zm.) powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie ochrony praw konsumenta. Zadania 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. Ustawa ta stanowi, że zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów, zwany dalej „ rzecznikiem konsumentów”. Z rzecznikiem konsumentów stosunek pracy nawiązuje Starosta (lub w miastach na prawach powiatu Prezydent Miasta), jest on bezpośrednio podporządkowany Staroście (Prezydentowi Miasta). Rzecznika konsumentów wyodrębnia się organizacyjnie w strukturze Starostwa Powiatowego (Urzędu Miasta). W pozostałym zakresie dotyczącym statusu prawnego rzecznika konsumentów stosuje się przepisy ustawy z dnia 21 listopada 2008r. o pracownikach samorządowych (Dz.U.Nr223,poz.1458 ze zm.). Tak więc rzecznik konsumentów jest jednym z podmiotów realizujących politykę konsumencką, działającym dla lokalnej wspólnoty samorządowej.

Do zadań rzecznika konsumentów określonych w art.42 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w szczególności należy :

- 1) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 2) składanie wniosków w sprawie stanowiących 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 zadaniem rzecznika konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej, w szczególności przez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych. 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, przysługują mu uprawnienia oskarżyciela publicznego w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001r.- Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (tj.Dz.U. z 2008r. Nr133, poz.848 ze zm.).

Rzecznik konsumentów, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkłada Staroście (Prezydentowi Miasta) do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W okresie sprawozdawczym zadania Powiatu Nowodworskiego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonywał Tadeusz Dawidowski zatrudniony na stanowisku Powiatowy Rzecznik Konsumentów, w niepełnym wymiarze czasu pracy (1/2 etatu), w Starostwie Powiatowym w Nowym Dworze Gdańskim przy ul. Sikorskiego 23.

Usytuowanie organizacyjne rzecznika konsumentów w strukturze Starostwa Powiatowego określał Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Nowym Dworze Gdańskim, stanowiący załącznik nr1 do Uchwały Nr XXV/225/2009 Rady Powiatu Nowodworskiego z dnia 30 kwietnia 2009 roku w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Nowym Dworze Gdańskim.

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

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

Podstawową formą świadczonej pomocy prawnej przez rzecznika konsumentów było udzielanie konsumentom bezpłatnych porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. Pomoc ta w szczególności polegała na wskazywaniu zainteresowanemu właściwej drogi postępowania, która umożliwi mu załatwienie sprawy, wyjaśnianiu wątpliwości, przytoczeniu przepisów, które mają decydujące znaczenie w jego sprawie, dokonywaniu interpretacji przepisów i oceny przedstawionego zagadnienia, przekazywaniu alternatywnego sposobu postępowania w zgłoszonej sprawie. Jak również na poinformowaniu konsumentów o ich prawach i obowiązkach, o podmiocie właściwym do załatwienia sprawy, w tym kierowano do odpowiedniego organu lub instytucji, o sposobie wypełnienia formularza reklamacyjnego lub sporządzeniu wniosku, pisma. Przekazywano konsumentom wzory umów, formularze, przepisy prawne, broszury informacyjne, ulotki o tematyce konsumenckiej i inne materiały przydatne w załatwieniu sprawy.

Problemy konsumentów związane były zwłaszcza z zawartymi umowami sprzedaży, umowami o dzieło i o świadczenie wszelkiego rodzaju usług, z których konsument dochodził od przedsiębiorcy roszczeń. Roszczenia konsumentów wynikały z różnych tytułów prawnych w szczególności z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową (przede wszystkim wadliwego), z gwarancji udzielonej na zakupiony towar konsumpcyjny lub usługę bądź z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania z zawartej umowy o usługę. Problemy konsumentów wynikały też z nieprawidłowego sposobu postępowania przez nich samych. Konsumenty nie zawsze uważnie czytali zawierane umowy, ufając wyjaśnieniom kontrahenta, i nie zawsze też dokumentowali treść zawieranych umów z przedsiębiorcami.

Konsekwencją takiego postępowania było przyjmowanie na siebie wielu niekorzystnych lub uciążliwych zobowiązań.

W udzielanych poradach dominowały następujące kategorie spraw :

a/ związane z wadliwością sprzedawanych towarów –głównie : sprzętu RTV/AGD, obuwia, mebli, sprzętu mechanicznego, komputerowego i innych towarów. Najczęstszymi przypadkami, w których rzecznik konsumentów podejmował działania były :

-w zakresie niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową : przewlekłe rozpatrywanie zgłoszeń reklamacyjnych, brak uzasadnienia odmowy uwzględnienia reklamacji, narzucanie konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji, niezależnie od żądania zgłoszonego przez konsumenta, rozpatrywanie roszczeń reklamacyjnych niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa konsumenckiego,

-w zakresie gwarancji : nieprawidłowa realizacja uprawnień z udzielonej gwarancji, odmowa uwzględnienia żądania reklamacyjnego, nieterminowe usuwanie wad,

b/ związane z wadliwością świadczonych usług –podstawowymi problemami z jakimi spotykał się rzecznik konsumentów w tym zakresie były :

-usługi stolarskie - nienależyta jakość świadczonych usług, opóźnienia w wykonaniu usługi, brak reakcji przedsiębiorcy na reklamację konsumenta,

-usługi telekomunikacyjne - stwarzanie utrudnień konsumentowi w odstąpieniu od umowy z przedsiębiorcą, jak również w realizacji roszczeń reklamacyjnych, zła jakość świadczonych usług, sprzedaż wadliwych telefonów,

-usługi bankowe związane z kredytem konsumenckim - wprowadzanie w błąd co do opłat, prowizji i innych kosztów związanych z zawarciem umowy o kredyt konsumencki, nakładanie podwójnej kary w przypadku nieterminowej spłaty zadłużenia (dodatkowe opłaty za monity i wezwania, w miejsce odsetek ustawowych), odmowa zwrotu składki ubezpieczeniowej w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu.

Ponadto problemy konsumentów związane były z umowami zawieranymi poza lokalem przedsiębiorstwa, gdy do transakcji dochodzi w czasie odwiedzin przedsiębiorcy lub osoby działającej w jego imieniu, głównie podczas pokazów organizowanych w domu konsumenta lub na specjalnych spotkaniach organizowanych przez przedsiębiorcę. A także z umowami zawieranymi na odległość czyli umową zawieraną z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej (np. Internet), jeżeli kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność. Przedsiębiorcy utrudniali konsumentom rozwiązanie umowy, ograniczali prawa konsumentów w dochodzeniu roszczeń, oferowali im towary niskiej jakości.

Poprzez udzielanie pomocy prawnej rzecznik konsumentów wspierał konsumentów w poszukiwaniu rozwiązań ich problemów. Udzielana pomoc pozwoliła konsumentom na dalsze samodzielne załatwienie sprawy. W przypadku konsumentów nie wracających po ponowną pomoc –należy uznać, że była ona skuteczna. W przeciwnym przypadku rzecznik występował do przedsiębiorców, prowadził mediacje pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą bądź

podejmował inne działania interwencyjne w celu ochrony indywidualnych interesów i praw konsumentów.

Zgłaszano również skargi na działalność zakładu energetycznego, MOPS, przedszkoli. Dotyczyły one nieprawidłowości w czynnościach kontrolnych układu pomiarowego (licznika energii), odmowy wsparcia finansowego czy odpłatności za korzystanie z przedszkola. Niejednokrotnie też do rzecznika konsumentów zwracali się mieszkańcy powiatu w sprawach wykraczających poza zakres uprawnień rzecznika. Wśród spraw nie posiadających charakteru konsumenckiego znajdowały się m.in. sprawy wspólnoty mieszkaniowej, spółdzielni mieszkaniowej, najemców mieszkań komunalnych czy też sprawy dotyczące prawa pracy, prawa rodzinnego bądź spadkowego. Coraz częściej z porady rzecznika konsumentów korzystali przedsiębiorcy. Przedmiotem ich zainteresowania była najczęściej wykładnia przepisów prawa, w szczególności ustawy o sprzedaży konsumenckiej oraz Kodeksu cywilnego.

Biorąc pod uwagę dane dotyczące poradnictwa konsumenckiego z lat ubiegłych, liczba udzielanych konsumentom porad i informacji prawnych stale wzrasta.

Szczegółowe zestawienie udzielanych porad i informacji prawnych zawarte jest w **tabeli nr 1**, stanowiącej załącznik do niniejszego sprawozdania.

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

Wystąpienia rzecznika konsumentów do przedsiębiorców podejmowane były na podstawie art.42ust.1pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Większość wystąpień miała charakter mediacyjny. Po przedstawieniu stanu faktycznego i odpowiadającym temu stanowi przepisom prawa, proponowano przedsiębiorcy zweryfikowanie swojego stanowiska i załatwienie sprawy zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Przedmiotem wystąpień rzecznika konsumentów do przedsiębiorców były nieprawidłowości w realizacji uprawnień konsumenta z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umowa (przede wszystkim wadliwego), z gwarancji udzielonej na zakupiony towar konsumpcyjny lub z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania z umowy o usługę. Znamienne jest, że w większości przypadków wystąpienia do przedsiębiorców kończyły się pozytywnym załatwieniem sprawy dla konsumentów. A podejmowana mediacja pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami stała się alternatywną, wobec drogi sądowej, metodą rozstrzygania sporów konsumenckich. Była szybszym, tanim i skutecznym sposobem dochodzenia roszczeń bez konieczności rozpatrywania spraw w sądzie.

Nadmienić należy, że podejmowane działania w zakresie alternatywnego (pozasądowego) rozstrzygnięcia sporu konsumenckiego tzw. ADR (Alternative Dispute Resolution), to metoda działania zalecana w rządowej Strategii Polityki Konsumenckiej na lata 2007-2009, jako środek tani i skuteczny, daleki od sformalizowanych i przewlekłych procedur sądowych.

Szczegółowe zestawienie wystąpień rzecznika konsumentów do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów zawiera **tabela nr 2**, stanowiąca załącznik do niniejszego sprawozdania.

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

Trwa stała, bieżąca współpraca rzecznika konsumentów z administracją rządową, organizacjami konsumenckimi i instytucjami publicznymi w zakresie ochrony konsumentów. Współpraca ta polega m.in. na sygnalizowaniu problemów dotyczących naruszeń praw konsumentów odpowiednim jednostkom, stosownie do ich właściwości, wzajemnym informowaniu o niekorzystnych dla konsumentów zjawiskach rynkowych, wymianie poglądów i informacji.

W okresie sprawozdawczym rzecznik konsumentów przede wszystkim współdziałał z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów i jego Delegaturą w Gdańsku. Sygnalizowano problemy dotyczące ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań przez organy administracji rządowej, wymieniano informacje, uzgadniano wspólne stanowisko przy interpretacji przepisów prawa. Bardzo pomocne na stanowisku rzecznika było przekazywanie przez UOKiK materiałów w postaci orzeczeń Prezesa UOKiK i bieżących komunikatów z prowadzonej działalności na rzecz konsumentów.

Na szczególne uwzględnienie zasługuje współpraca rzecznika konsumentów z Inspekcją Handlową w Gdańsku. Polega ona zwłaszcza na powiadamianiu organu Inspekcji Handlowej o konieczności przeprowadzenia kontroli u przedsiębiorców uporczywie naruszających obowiązujące przepisy oraz na wzajemnym kierowaniu interesantów w zakresie właściwości działania. Rzecznik kieruje konsumentów w uzasadnionych przypadkach do Inspekcji celem podjęcia interwencji przez Inspekcję Handlową (przeprowadzenie postępowań pojednawczych, skorzystania z usług usytuowanych przy Inspekcji Handlowej rzeczoznawców ds. produktów i usług), zaś Inspekcja Handlowa kieruje do rzecznika tych konsumentów, których sprawy wymagają pomocy w postępowaniu reklamacyjnym lub procesowym.

Współdziałanie z Urzędem Regulacji Energetyki Północnym Oddziałem Terenowym z siedzibą w Gdańsku polega na ochronie konsumentów jako odbiorców paliw gazowych i energii. Rzecznik konsumentów przekazuje Oddziałowi informacje związane z działalnością przedsiębiorstwa energetycznego na terenie powiatu, otrzymywane w wyniku sygnalizacji oraz skarg konsumenckich. Z reguły dotyczą one nieprawidłowości w dostawie energii elektrycznej lub ciepła do gospodarstw domowych. Jak również wskazuje konsumentom Urząd Regulacji Energetyki, jako instytucję właściwą w sprawach skarg konsumentów na praktyki rynkowe przedsiębiorstwa energetycznego. Natomiast Północny Oddział Terenowy przekazuje rzecznikowi informacje związane z rozpatrywanymi i załatwianymi skargami konsumentów z terenu powiatu.

Rzecznik konsumentów kontynuował też współpracę z organizacjami pozarządowymi, których celem statutowym jest ochrona konsumentów tj. Federacja Konsumentów i Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich. Przedmiotem współdziałania była przede wszystkim wymiana informacji oraz materiałów informacyjnych i szkoleniowych. Na uwagę zasługuje wydawanie i przekazywanie przez Federację Konsumentów Biuletynu dla rzeczników konsumentów, zawierającego informacje o sposobach rozwiązywania wybranych problemów oraz orzeczenia sądowe wraz z uzasadnieniami w sprawach dotyczących ochrony interesów konsumentów.

W 2009 roku rzecznik konsumentów uczestniczył w organizowanych szkoleniach, spotkaniach, seminariach, które miały na celu poszerzenie wiedzy, wymianę doświadczeń i ustalanie kierunków współdziałania w zakresie ochrony konsumentów tj :

-szkoleniu organizowanym przez Firmę PM Group s.c. z Białegostoku, w ramach zamówienia Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, pt. „Od minimalnej do maksymalnej harmonizacji, konsumencki kontekst liberalizacji rynków zmonopolizowanych” (3-4 marca w Gdańsku),

-spotkaniu rzeczników konsumentów i organizacji konsumenckich, zorganizowanym przez Telekomunikacje Polską S.A. oraz PTK Centertel, dotyczącym obsługi klientów oraz oferty usługowo-produktowej operatorów (6 maja w Gdańsku),

-seminarium Komisji Nadzoru Finansowego z zakresu sektora ubezpieczeniowego pt. „Ogólne warunki ubezpieczenia wraz z omówieniem niedozwolonych postanowień umownych oraz dopuszczalność wypowiedzenia ogólnych warunków umów w trakcie trwania ubezpieczenia” i seminarium pt. „Konsument na rynku finansowym.” (20 maja i 15 czerwca w Warszawie),

-szkoleniu organizowanym przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów pt. „Rzecznik konsumentów w postępowaniu przed sądem cywilnym” (10-12 grudnia w Kartuzach).

Współdziałanie z podmiotami zajmującymi się ochroną konsumentów miało na celu wzmocnienie ochrony interesów konsumentów i efektywność działania rzecznika na rzecz konsumentów.

4. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Jednym z zadań rzecznika konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej, w szczególności przez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych.

Realizując to ważne zadanie rzecznik konsumentów podejmował działania edukacyjne w szkołach publicznych Powiatu Nowodworskiego, prowadząc zajęcia z uczniami szkół podstawowych i gimnazjum, w ramach opracowanego własnego programu pt. „Moje konsumenckie ABC”. Program ten obejmował elementy wiedzy konsumenckiej, a w szczególności poinformowanie uczniów o podstawowych terminach i pojęciach konsumenckich, podstawowych prawach konsumentów, instytucjach i organizacjach społecznych zajmujących się ochroną konsumentów, a także o ogólnych zasadach zawierania umów przez młodych konsumentów.

W trakcie prowadzonych zajęć dokonana została prezentacja poradnika dla gimnazjalistów pt. „Kupuj z głową”, opracowanego przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i Centrum Edukacji Obywatelskiej. Młodzi konsumenci obejrzeli też filmy edukacyjne pt. „Kupujesz to? Czyli Wy wobec reklamy” i „Kupujesz to? Kupuj z głową”, które pokazują przykłady właściwego zachowania się na przekazy reklamowe i skłaniają młodych konsumentów do samodzielnego analizowania sytuacji związanych z zakupami.

Edukacja konsumencka miała na celu przygotowanie uczniów do roli świadomego konsumenta. Jej zamierzonym efektem było nie tylko poznanie wiedzy konsumenckiej, ale i konkretnych umiejętności, sposobu postępowania, zachowania się na rynku konsumenckim. Znajomość zasad i umiejętności to jeden z istotnych elementów składających się na świadomość konsumencką, A świadomy konsument to taki, który zna swoje prawa i wie gdzie szukać pomocy

Inicjatywy podejmowane przez rzecznika konsumentów w tym zakresie miały wymiar edukacyjny i praktyczny. Jak również uświadamiały młodym konsumentom, że w spornych sprawach z nieuczciwymi przedsiębiorcami mogą zwrócić się do rzecznika o pomoc prawną, użyteczną w dochodzeniu swoich roszczeń.

Zajęcia prowadzone były z uczniami ostatnich klas szkoły podstawowej i gimnazjum podczas szkolnych lekcji wychowawczych. W zajęciach uczestniczyło 551 uczniów.

Szczegółowy wykaz placówek oświatowych w Powiecie Nowodworskim, w których prowadzona była edukacja konsumencka przedstawia **tabela nr 3**, stanowiąca załącznik do niniejszego sprawozdania.

Inną formą edukacyjno-informacyjną było prowadzenie poradnictwa konsumenckiego na stronach internetowych Starostwa Powiatowego i Biuletynu Informacji Publicznej, stanowiącego ważny element w podnoszeniu świadomości konsumenckiej, zwłaszcza przy zawieraniu i wykonywaniu umów z przedsiębiorcami. W zamieszczanych poradach wskazywano podstawy prawne określonych działań, wyjaśniano procedury dochodzenia roszczeń, publikowano wzory zgłoszeń reklamacyjnych. Jak również informowano konsumentów o zakresie działania rzecznika konsumentów, dniach i godzinach przyjęć interesantów.

A ponadto rzecznik konsumentów udzielał porad za pomocą poczty elektronicznej, rozprowadzał materiały konsumenckie w postaci broszur informacyjnych, ulotek wśród wszystkich konsumentów.

Podejmowane działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym było niezbędne w celu podnoszenia świadomości konsumenckiej lokalnej społeczności.

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, gminny, konsumenci i rzecznik konsumentów. Stąd też nie podejmowano działań w tym zakresie.

III. OPIS PODEJMOWANYCH DZIAŁAŃ WYNIKAJĄCYCH Z ODREBNYCH PRZEPISÓW.

Rzecznik konsumentów podejmował działania wobec przedsiębiorców naruszających przepisy ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. (Dz.U.Nr22,poz.271 ze zm.), w zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i umów zawieranych na odległość. Przedsiębiorcy utrudniali konsumentom realizację ich praw. Mianowicie nie

informowali konsumentów o możliwości odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. Podczas gdy, zgodnie z przepisami tej ustawy, przedsiębiorca ma obowiązek przed zawarciem umowy poinformować konsumenta o prawie do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia w przypadku umowy zawieranej poza lokalem lub od dnia wydania rzeczy, gdy umowa zawierana jest na odległość. Jest to tzw. obowiązek informacyjny przedsiębiorcy i jedno z podstawowych praw konsumentów kupujących poza lokalem lub na odległość.

Przedsiębiorcy też nie zawsze należycie informowali konsumentów o firmie, siedzibie i adresie, co utrudniało konsumentom dochodzenie roszczeń z umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. Występowały przypadki gdzie przedsiębiorca informował wyłącznie o siedzibie biura handlowego w danej miejscowości, a pełne dane o firmie zamieszczał dopiero na fakturze VAT, wystawianej i doręczanej konsumentom kilka lub nawet kilkanaście dni od daty sprzedaży. Takie postępowanie przedsiębiorcy powodowało, że osoba, która chciała skorzystać z uprawnienia do odstąpienia od umowy, nie posiadała adresu i pełnej nazwy firmy, co mogło uniemożliwić lub znacznie utrudnić rezygnację z umowy.

W zakresie ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U.Nr141,poz.1176 ze zm.), zwanej ustawą o sprzedaży konsumenckiej, najczęściej konsumenci zgłaszali się o pomoc w przypadku problemów z wyegzekwowaniem prawa do reklamacji z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, jak i z gwarancji udzielonej na zakupiony towar konsumpcyjny. Przedsiębiorcy, prowadzący działalność gospodarczą w zakresie handlu, nagminnie uchylali się od odpowiedzialności odmawiając przyjęcia reklamacji bądź narzucali konsumentom własny sposób jej załatwienia. Jak również przewlekłe rozpatrywali składane zgłoszenia reklamacyjne. Konsumenci natrafiali na liczne, niekorzystne dla nich interpretacje obowiązujących przepisów prawa.

W ramach realizacji zadań wynikających z rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 5 marca 2002r. 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.Nr24,poz.243), rzecznik konsumentów podejmował działania na praktyki rynkowe przedsiębiorców naruszających prawa konsumentów. Dotyczyło to nieprawidłowości w handlu i usługach. Działania podejmowane były w wyniku sygnalizacji oraz skarg konsumenckich.

IV. ZAKOŃCZENIE, WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIRZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW.

W zakończeniu niniejszego sprawozdania należy stwierdzić, że zapotrzebowanie i oczekiwanie społeczne na działalność rzecznika konsumentów jest coraz większe. Świadczy o tym zwiększająca się z każdym rokiem ilość osób oczekujących pomocy. O pomoc zwracają się zarówno starsi jak i młodzi konsumenci, których indywidualne interesy i prawa zostały naruszone. Wzrasta poziom świadomości konsumenckiej, konsumenci są coraz bardziej świadomi swych konsumenckich praw.

Wachlarz spraw i problemów, z jakimi zwracali się do rzecznika konsumentów interesanci w okresie sprawozdawczym był bardzo szeroki, obejmował rozmaite kwestie wynikające z

nie należy tego wykonania przez przedsiębiorców umów sprzedaży wszelkich towarów (od butów po samochody), jak i świadczonych różnego rodzaju usług –stolarskich, telewizyjnych, motoryzacyjnych, bankowych, ubezpieczeniowych, kredytów konsumenckich i innych. Stąd też ochrona praw konsumentów wymagała podejmowania działań o zróżnicowanym charakterze.

Podejmowane przez rzecznika konsumentów działania w zakresie ochrony praw konsumentów pozwoliły na zapewnienie konsumentom powiatu ochrony prawnej w formie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej, niezbędnej im w dochodzeniu roszczeń od przedsiębiorców. W wielu wniesionych sprawach konsumentów, rzecznik występował do przedsiębiorców na rzecz konsumentów, prowadził mediację pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami i inne działania interwencyjne w celu ochrony indywidualnych interesów i praw konsumentów. A efektem jego działania było załatwienie przeważającej większości spraw dla konsumentów. Podejmowanie przez rzecznika skutecznych działań na rzecz konsumentów nie byłoby możliwe bez współpracy z administracją rządową, organizacjami konsumenckimi i instytucjami publicznymi zajmującymi się ochroną konsumentów. Rzecznik konsumentów podejmował również działania edukacyjno-informacyjne w celu podnoszenia świadomości konsumenckiej lokalnej wspólnoty samorządowej. A w prowadzonej działalności wykonywał zadania zarówno określone w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów jak i w przepisach odrębnych.

W 2009 roku konsumenci powiatu nowodworskiego zgłosili 108 spraw, które zaewidencjonowane zostały w rejestrze prowadzonym na stanowisku rzecznika konsumentów. W porównaniu z latami ubiegłymi liczba wnoszonych spraw zwiększa się. Konsumenci powiatu są coraz bardziej aktywni w dochodzeniu roszczeń od przedsiębiorców. Pod względem tematycznym największa liczba załatwianych spraw, nadal dotyczy roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową oraz z gwarancji, jak również sposobu i terminu realizacji umów sprzedaży i świadczonych usług. Zgłaszane sprawy załatwiane były na stanowisku rzecznika konsumentów, pisemnie, telefonicznie bądź za pomocą poczty elektronicznej.

Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów prowadzona była zgodnie z zaleceniami rządowej Strategii Polityki Konsumenckiej na lata 2007-2009.

Wnioski końcowe dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów :

-konieczność dalszego podnoszenia kwalifikacji zawodowych rzecznika konsumentów poprzez udział w szkoleniach, spotkaniach, seminariach, konferencjach dotyczących ochrony konsumentów, jak również w formie samokształcenia,

-stała i bieżąca współpraca z administracją rządową, organizacjami konsumenckimi i instytucjami publicznymi zajmującymi się ochroną konsumentów, co pozwoli na wzmocnienie ochrony interesów konsumentów i efektywność działania rzecznika na rzecz konsumentów,

-podtrzymywanie stałej działalności edukacyjno-informacyjnej w celu podnoszenia świadomości konsumenckiej lokalnej społeczności,

-wykonywanie zadań z zakresu ochrony praw konsumentów godnie z zaleceniami rządowej Strategii Polityki Konsumenckiej.

Pozwoli to na zapewnienie efektywnej ochrony praw i interesów konsumentów Powiatu Nowodworskiego.

Propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów :

-wprowadzić zmiany w ustawie o sprzedaży konsumenckiej poprzez wykliniowanie wielu niejasnych i nieprecyzyjnych przepisów,

-zapewnić rzecznikom konsumentów materiały edukacyjne, pozwalające na prowadzenie edukacji konsumenckiej w szkołach, w postaci programów edukacyjnych, publikacji, filmów,

-usprawnić środki egzekwowania prawa konsumenckiego i dochodzenia roszczeń.

**SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W NOWYM DWORZE GAŃSKIM
ZA 2009 r.**

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:	15	24	1	40
bankowe (inne niż kredyt konsumencki)		1		1
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)				
kredyt konsumencki	2	2		4
ubezpieczeniowe		2		2
systemy argentyńskie				
telekomunikacja (telefon, Internet) operatorzy stacjonarni i komórkowi	2	7		9
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)	2	1		3
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1	1		2
wywóz śmieci i kanalizacji		1		1
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)		1		1
turystyczne i hotelarskie				
timeshare				
pralnicze				
remontowo - budowlane				
pocztowe				
medyczne			1	1
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne				
transportowe				
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
windykacyjne				
Inne -stolarskie, telewizyjne (serwis)	8	8		16
II. Umowy sprzedaży, w tym:	11	33		44
wyposażenie wnętrz				
sprzęt RTV i AGD	2	5		7
sprzęt komputerowy	1	2		3
odzież		1		1
obuwie	2	5		7
samochody i akcesoria	2	1		3
nieruchomości				
materiały budowlane				
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze				
biżuteria		1		1

zabawki				
zwierzęta				
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe	1	1		2
Inne –meble, sprzęt mechaniczny, medyczny	3	17		20
III. Umowy poza lokalem i na odległość	2	7		9

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:	4	3	1	
bankowe (inne niż kredyt konsumencki)				
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)				
kredyt konsumencki				
ubezpieczeniowe				
systemy argentyńskie				
telekomunikacja (telefon, Internet)	2	1	1	
operatorzy stacjonarni i komórkowi				
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)	1	1		
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)				
wywóz śmieci i kanalizacji				
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)				
turystyczne i hotelarskie				
timeshare				
pralnicze				
remontowo - budowlane				
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne				
transportowe				
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
windykacyjne				
Inne -stolarskie	1	1		
II. Umowy sprzedaży, w tym:	7	5	2	
wyposażenie wnętrz				
sprzęt RTV i AGD	1	1		
sprzęt komputerowy				
odzież				
obuwie	2	1	1	
samochody i akcesoria				
nieruchomości				
materiały budowlane				
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny				

art. spożywcze				
biżuteria				
zabawki				
zwierzęta				
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe				
Inne-meble, motory	4	3	1	
III. Umowy poza lokalem i na odległość	1	1		

Tabela nr 3. Wykaz placówek oświatowych w powiecie nowodworskim, w których prowadzona była edukacja konsumencka w 2009r. (14 maja – 02 czerwca)

Nazwa placówki oświatowej	Uczestnicy szkolenia	Ilość osób
Zespół Szkolno-Przedszkolny w w Marzęcinie ul. Polna 5, 82-100 Nowy Dwór Gdański	uczniowie szkoły podstawowej, gimnazjum	76
Zespół Szkolno-Przedszkolny w W Kmiecinie u. Żuławska 6, 82-100 Nowy Dwór Gdański	uczniowie szkoły podstawowej, gimnazjum	90
Zespół Szkół w Ostaszewie 82-112 Ostaszewo	uczniowie szkoły podstawowej, gimnazjum	118
Zespół Szkolno-Przedszkolny w Drewnicy, 82-103 Stegna	uczniowie szkoły podstawowej	72
Zespół Szkół w Krynicy Morskiej ul. Gdańska 55a, 82-120 Krynica Morska	uczniowie szkoły podstawowej, gimnazjum	58
Zespół Szkół w Tujsku, 82-103 Stegna	uczniowie gimnazjum	69
Gimnazjum Nr1 w Nowym Dworze Gdańskim uli. Szkolna 3, 82-100 Nowy Dwór Gdański	uczniowie gimnazjum	68
RAZEM		551