

ZARZĄDZENIE NR 11/ 2011

**Starosty Nowodworskiego
z dnia 28 marca 2011 r.**

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim
za rok 2010.**

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

zarządzam, co następuje:

§ 1

Zatwierdzam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim za rok 2010.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.



STAROSTA

Inż. Zbigniew Piórkowski

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

Nowy Dwór Gdański dnia 14 marca 2011r.

PRK 6340/ 3 / 2011

Pan
inż. Zbigniew Piórkowski
Starosta Nowodworski

Szanowny Panie Starosto

Przedkładam, na podstawie art.43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz.331 ze zm.), do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

W załączeniu :

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Nowym Dworze Gdańskim za rok 2010.

Z poważaniem


mgr Tadeusz Dawidowski
Powiatowy Rzecznik Konsumentów

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W NOWYM DWORZE GDAŃSKIM ZA ROK 2010

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 wszystkie władze publiczne obowiązek ochrony konsumentów przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Konstytucja stanowi jednocześnie, iż zakres tej ochrony określa ustawa.

Zadania z zakresu ochrony konsumentów wykonuje samorząd terytorialny szczebla powiatowego jako zadanie własne. Zgodnie z art.4 ust.1 pkt18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (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. W świetle postanowień tej ustawy art. 39 ust.1 zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów, zwany dalej „rzecznikiem konsumentów”. Kompetencje rzecznika konsumentów mieszczą się w zakresie szeroko pojętych zadań z dziedziny ochrony konsumentów, ale przede wszystkim jego działania koncentrują się na ochronie indywidualnych interesów konsumentów. Do zadań rzecznika konsumentów w szczególności należy zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów, współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów. Ponadto zadaniem rzecznika konsumentów jest obowiązek prowadzenia przez samorząd powiatowy edukacji konsumenckiej, zwłaszcza 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. Rzecznik konsumentów zobowiązany jest, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedłożyć Staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazać je właściwej miejscowo Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W okresie sprawozdawczym usytuowanie organizacyjne rzecznika konsumentów w Powiecie Nowodworskim określał Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Nowym Dworze Gdańskim, stanowiący załącznik 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. Struktura wewnętrzna stanowiska, zasady funkcjonowania, podstawowe obowiązki i zatrudnienie na

stanowisku zostały określone w Regulaminie Wewnętrznym, ustalonym Zarządzeniem Nr39/2010 Starosty Nowodworskiego z dnia 28 czerwca 2010r w sprawie ustalenia regulaminu wewnętrznego stanowiska Powiatowy Rzecznik Konsumentów.

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

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

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

Podstawową formą świadczenia pomocy konsumentom powiatu przez rzecznika konsumentów w 2010 r. było udzielanie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego. Porady najczęściej polegały na wskazywaniu zainteresowanemu sposobu postępowania, który umożliwi mu załatwienie sprawy, wyjaśnianiu wątpliwości, przytoczeniu przepisów, które mają decydujące znaczenie w sprawie, dokonywaniu interpretacji przepisów i oceny przedstawionego zagadnienia przez konsumenta. A także na poinformowaniu konsumenta w jaki sposób poprawnie sporządzić wniosek bądź wypełnić formularz. Przekazywano konsumentom wzory umów, przepisy prawne, formularze reklamacyjne, broszury informacyjne, ulotki o tematyce konsumenckiej i inne przydatne materiały w zgłoszonej sprawie. Rzecznik konsumentów informował konsumentów o przysługujących im prawach i nałożonych obowiązkach, o podmiocie właściwym do załatwienia sprawy, w tym kierował do odpowiedniej instytucji bądź organu.

Poprzez udzielaną pomoc prawną rzecznik konsumentów wspierał konsumentów w poszukiwaniu rozwiązań ich problemów. Pozwoliło to konsumentom na dalsze samodzielne załatwienie sprawy z przedsiębiorcą. W przypadku konsumentów nie wracających po ponowną pomoc – należy uznać, że była ona skuteczna. W przeciwnym wypadku rzecznik konsumentów podejmował mediacje pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą, występował do przedsiębiorców bądź podejmował działania interwencyjne w celu ochrony indywidualnych interesów i praw konsumentów.

Wachlarz spraw i problemów, z jakimi zwracali się interesanci do rzecznika konsumentów, był bardzo szeroki i obejmował rozmaite kwestie wynikające z nienależytego wykonania zarówno umów sprzedaży wszelkich towarów, jak i świadczonych usług telekomunikacyjnych remontowo-budowlanych, stolarskich, finansowych, ubezpieczeniowych, dostaw energii i innych. Roszczenia konsumentów wynikały z różnych tytułów prawnych, zwłaszcza z niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, z gwarancji udzielonej na zakupiony towar konsumpcyjny oraz z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań z zawartych umów z przedsiębiorcami.

W udzielanych poradach dominowały następujące kategorie spraw :

a/ związane z wadliwością sprzedawanych towarów konsumpcyjnych głównie : sprzętu RTV i AGD, sprzętu telekomunikacyjnego, komputerów i akcesoriów komputerowych, mebli, obuwia

i odzieży.

Najczęstszymi przypadkami, w których rzecznik konsumentów podejmował działania były :

-w zakresie niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową (przede wszystkim wadliwego) to : przewlekłe wykonywanie przez przedsiębiorcę żądań reklamacyjnych konsumentów, narzucanie konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji, brak uzasadnienia przedsiębiorcy w razie odmowy uwzględnienia reklamacji konsumentów, przekazywanie konsumentom w ramach rozpatrzonej reklamacji stanowiska producenta, podczas gdy konsument był stroną umowy z przedsiębiorcą, prowadzącym działalność w zakresie handlu,

-w zakresie gwarancji : realizacja uprawnień kupującego niezgodnie z warunkami gwarancji udzielonej na zakupiony towar konsumpcyjny, nieskuteczne bądź przewlekłe usuwanie wad towarów, brak zgodności postanowień dokumentu gwarancyjnego z obowiązującymi przepisami prawa.

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

-usługi telekomunikacyjne (dostęp do telefonii i TV cyfrowej)
stwarzanie utrudnień konsumentom w realizacji roszczeń reklamacyjnych jak i w odstąpieniu od umowy zawartej z przedsiębiorcą, zła jakość świadczonych usług konsumentom przez przedsiębiorcę, nieprawidłowe naliczanie opłat konsumentom za świadczoną usługę przez przedsiębiorcę,

-usługi remontowo-budowlane
ograniczanie konsumentom prawa do reklamacji jak i do zwrotu świadczenia w przypadku rezygnacji konsumenta z usługi przedsiębiorcy, wykonywanie konsumentom prac w sposób wadliwy lub sprzeczny z umową, nieterminowe wykonywanie konsumentom usługi przez przedsiębiorcę,

-usługi stolarskie
wadliwe wykonywanie konsumentom usług z zawartej umowy stron i nieskuteczne usuwanie wad przez przedsiębiorcę, nie reagowanie przedsiębiorcy na pisma reklamacyjne konsumentów, przewlekłe wykonywanie przez przedsiębiorcę żądań reklamacyjnych konsumentów.

Ponadto interesy konsumentów były istotnie naruszane poprzez nieprawidłowości w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, gdy do transakcji konsumenta z przedsiębiorcą dochodzi na specjalnych pokazach, prezentacjach organizowanych przez przedsiębiorców. A także w czasie odwiedzin przedsiębiorcy lub osoby działającej w jego imieniu w domu konsumenta, w miejscu pracy lub innym miejscu jego prywatnego pobytu. Jak również w umowach zawieranych na odległość tj. umowach zawieranych z konsumentami, bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, głównie telefonu, Internetu, jeśli kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność. Przedsiębiorcy ograniczali prawa konsumentów do odstąpienia od umowy bez podania przyczyn przez złożenie stosownego oświadczenia na piśmie w terminie 10 dni od zawarcia umowy lub wydania rzeczy. A także nie doręczali wzoru oświadczenia za pośrednictwem którego konsument mógł zrezygnować z zakupu towaru lub świadczenia usługi. Jak również nie

potwierdzali konsumentowi na piśmie zawartej umowy. Za niezgodne z prawem było też nakładanie na konsumenta obowiązku uiszczenia opłaty z tytułu odstąpienia od umowy zawartej z przedsiębiorcą. Konsumenti nie zawsze też byli informowani o firmie, siedzibie i adresie przedsiębiorcy, co dodatkowo utrudniało im dochodzenie roszczeń. Dużym problemem konsumentów było odstąpienie od umów wiązanych, czyli takich gdzie poza umową sprzedaży bądź umową o usługę konsument dodatkowo zawiera umowę o kredyt konsumencki. Problemy z odstąpieniem od umowy stwarzali zarówno sprzedawcy, usługodawcy jak i bank. Przedsiębiorcy niejednokrotnie też oferowali konsumentom towary o niskiej jakości, co powodowało ich niezadowolenie z dokonanych transakcji.

Zgłaszano również skargi na działalność ubezpieczycieli oraz związane z utrzymaniem lokali. Dotyczyły one czynszu, utrudnień w wypłacie odszkodowań komunikacyjnych jak i od zdarzeń losowych. Niejednokrotnie też do rzecznika zwracali się mieszkańcy powiatu z prośbą o interwencję w sprawach wykraczających poza zakres uprawnień rzecznika konsumentów. Wśród spraw nie posiadających charakteru konsumenckiego znajdowały się m.in. sprawy spółdzielni mieszkaniowej, wspólnot mieszkaniowych, wypłaty odszkodowania, gdy szkoda nie była skutkiem zawartej umowy konsumenta z przedsiębiorcą jak i sprawy dotyczące stosunku pracy.

Coraz częściej z porad rzecznika konsumentów pragną również skorzystać lokalni przedsiębiorcy. Przedmiotem ich zainteresowania jest wykładnia przepisów prawa, w szczególności ustawy o sprzedaży konsumenckiej oraz Kodeksu cywilnego.

Bezpłatne poradnictwo konsumenckie i informacje prawne rzecznik konsumentów udzielał bezpośrednio na stanowisku pracy, telefonicznie bądź za pomocą poczty elektronicznej.

Szczegółowe zestawienia porad i informacji prawnych przedstawia tabela nr 1, stanowiąca załącznik do niniejszego sprawozdania

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

W ramach realizacji zadań wynikających z ustawy z dnia 6 września 2001r. o transporcie drogowym (Dz.U. z 2007r. Nr125,poz.874 ze zm.), rzecznik konsumentów opiniował –na wniosek Wójta Gminy Sztutowo, projekt uchwały Rady Gminy Sztutowo w sprawie określenia liczby licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką, przeznaczonych do wydania w 2011 roku.

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

Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów, rzecznik konsumentów podejmował na podstawie art.42 ust.1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Większość wystąpień miała charakter mediacyjny. Po przedstawieniu stanu faktycznego i odpowiadającym temu stanowi przepisom prawa, proponowano przedsiębiorcom zweryfikowanie swojego stanowiska i załatwienie sprawy zgodnie z obowiązującymi przepisami. Wystąpienia dokonywane były zarówno w formie pisemnej jak i ustnej.

Przedmiotem wystąpień było zwłaszcza naruszenie interesów i praw konsumentów związanych z odpowiedzialnością sprzedawcy wobec kupującego za jakość towaru konsumpcyjnego. Niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań z zawartych umów o usługi, w szczególności umowy o dzieło. Jak też utrudnianie konsumentom przez przedsiębiorcę odstąpienie od umowy czy też niesłuszne naliczanie konsumentom opłaty za świadczoną usługę przez przedsiębiorcę. Dotyczyło to przede wszystkim zawartej przez konsumenta umowy o roboty budowlane, w której warunkiem odstąpienia konsumenta jako inwestora był nałożony przez przedsiębiorcę obowiązek zapłaty rażąco wygórowanego odstępnego –nie mniej niż 10 procent wartości umowy, potrąconej z pierwszej wpłaty na realizację umowy, którą konsument uiszczył w kwocie 8.000 zł. A ponadto obowiązek zapłaty odstępnego został nałożony wyłącznie na konsumenta, co było niezgodne z prawem. Przedmiotem umowy stron była budowa i montaż konstrukcji szkieletowej domu mieszkalnego za zapłatą umówionego wynagrodzenia w kwocie 160.286,00 zł. Świadczona pomoc prawna konsumentowi doprowadziła do odstąpienia Spółki od żądania zapłaty kwoty 8.028,60 zł. Natomiast w odniesieniu do zapłaconej już kwoty 8.000 zł poinformowano konsumenta, że konsekwencją złożenia przedsiębiorcy oświadczenia o odstąpieniu przed ostatecznym ukończeniem prac –na podstawie art.644 k.c., jest zerwanie umowy ze skutkiem od chwili złożenia oświadczenia przedsiębiorcy. Natomiast w odniesieniu do wcześniejszego okresu tzw. „przeszłości” umowa pozostaje w mocy. Oznacza to po stronie przedsiębiorcy obowiązek zwrotu wszystkich otrzymanych świadczeń kontrahentowi, chyba że udowodni on iż w skutek niewykonania zobowiązania przez inwestora-konsumenta poniósł wymierną (materialną) szkodę. Stąd też odnośnie dalszych działań wobec przedsiębiorcy zagadnienie to pozostawiono ocenie konsumenta. Natomiast niesłuszne naliczenie opłat konsumentom dotyczyło świadczonej usługi telekomunikacyjnej (dostęp do Internetu) przez przedsiębiorcę. W wyniku podjętych działań rzecznika konsumentów przedsiębiorca zobowiązał się do niezwłocznego rozliczenia spornych połączeń, anulował naliczoną opłatę i zaproponował konsumentowi polubowne załatwienie spornej sprawy, które satysfakcjonowało konsumenta.

Wystąpienia rzecznika konsumentów do przedsiębiorców pozwoliły na pozytywne załatwienie większości zgłoszonych spraw konsumentów. Podejmowana mediacja pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami stała się alternatywną, wobec drogi sądowej, metodą rozstrzygania sporów konsumenckich. Była szybszym, tanim i skutecznym sposobem dochodzenia roszczeń konsumenckich, bez konieczności rozstrzygania sporów w sądzie. Nadmienić należy, że zachowania przedsiębiorców nie zawsze wynikały z nierzetelności czy niechęci do konsumentów. W wielu przypadkach przedsiębiorcy nie dopuszczali do konfliktu, godząc się na wykonanie żądania konsumenta.

Pozasądowe rozstrzyganie sporów konsumenckich to zalecana metoda działania jako szybka, tania i skuteczna w egzekwowaniu praw konsumentów i jedno z najważniejszych zadań określonych w Polityce Konsumenckiej na lata 2010-2013..

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

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

Rzecznik konsumentów w prowadzonej działalności na rzecz konsumentów stale i na bieżąco współdziała z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową, Inspekcją Sanitarną, Arbitrem Bankowym, Urzędem Regulacji Energetyki, Europejskim Centrum Konsumentckim, Federacją Konsumentów, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów. Bowiem każdy z tych podmiotów ma inne uprawnienia i możliwości działania. A problematyka konsumencka jest różnorodna, szeroka i złożona, obejmuje rozmaite kwestie związane z ochroną słabszych uczestników rynku, jakimi bez wątpienia są konsumenci.

Współpraca ta polega m.in. na sygnalizowaniu problemów dotyczących ochrony konsumentów odpowiednim podmiotom, stosownie do ich właściwości, wymianie informacji i wiedzy fachowej, uczestnictwie w organizowanych szkoleniach, spotkaniach, powiązanych z wymianą doświadczeń i ustalaniu kierunków współdziałania w zakresie ochrony konsumentów.

W okresie objętym sprawozdaniem rzecznik konsumentów współdziałał z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w zakresie wymiany informacji, poglądów i doświadczeń związanych z ochroną konsumentów. Dotyczyło o zwłaszcza zagadnień, które były już przedmiotem postępowania Prezesa UOKiK wobec przedsiębiorców naruszających prawa i interesy konsumentów. Bardzo przydatne w bieżącej działalności rzecznika konsumentów okazały się komunikaty z prowadzonej działalności Prezesa UOKiK na rzecz konsumentów przekazywane za pomocą poczty elektronicznej. Jak również zamieszczane na stronie internetowej www.uokik.gov.pl programy edukacyjne i orzecznictwo Prezesa UOKiK w sprawach konsumenckich. Pozwoliło to na podejmowanie wielu działań z korzyścią dla konsumentów powiatu.

Na szczególne uwzględnienie zasługuje stała, bieżąca współpraca rzecznika konsumentów z Inspekcją Handlową. Polegała ona w szczególności na powiadamianiu organu Inspekcji Handlowej o konieczności przeprowadzenia kontroli u przedsiębiorców uporczywie naruszających prawa konsumentów, godzących w interesy konsumentów oraz na wzajemnym kierowaniu interesantów w zakresie właściwości działania. Rzecznik kierował konsumentów w uzasadnionych przypadkach do Inspekcji celem podjęcia interwencji przez Inspekcję Handlową, przeprowadzenia postępowań pojednawczych bądź skorzystania z usług usytuowanych przy Inspekcji rzeczoznawców do spraw jakości towarów lub usług. Natomiast Inspekcja Handlowa kierowała do rzecznika tych konsumentów, których sprawy wymagają pomocy w postępowaniu reklamacyjnym bądź procesowym.

Współdziałanie z Urzędem Regulacji Energetyki Północnym Oddziałem Terenowym z siedzibą w Gdańsku polegało na ochronie konsumentów jako odbiorców paliw i energii. Rzecznik konsumentów przekazywał Północnemu Oddziałowi Terenowemu informacje związane z działalnością przedsiębiorstw energetycznym na terenie powiatu, w wyniku sygnalizacji bądź skarg konsumenckich. Z reguły dotyczyło to nieprawidłowości związanych z dostawą energii elektrycznej i ciepła do gospodarstw domowych. Jak również wskazywał konsumentom Urząd Regulacji Energetyki, jako właściwą instytucję w przypadku skarg na działalność przedsiębiorstw energetycznych. Natomiast Północny Oddział Terenowy przysyłał informacje związane z rozpatrywanymi i załatwianymi skargami konsumentów na działalność przedsiębiorstw energetycznych oraz związane z zatwierdzanymi taryfami dla ciepła przedsiębiorstwom z terenu powiatu.

Rzecznik konsumentów współdziałał też z organizacjami konsumenckimi –Federacją Konsumentów i Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich. Przedmiotem współdziałania była wymiana informacji i materiałów konsumenckich. Dotyczyło to zwłaszcza przekazywanego przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich materiału w postaci „Biuletyn dla rzeczników konsumentów”, który zawierał informacje związane ze sposobami rozwiązywania wybranych problemów konsumenckich jak i orzecznictwo sądowe wraz z uzasadnieniem w sprawach konsumenckich. Rzecznik konsumentów współdziałał również z Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów, które przekazywało publikacje „Informator Rzeczników Konsumentów,” redagowany przez samych rzeczników konsumentów w oparciu o ich własne doświadczenia i problemy, z jakimi spotykali się w prowadzonej działalności na rzecz konsumentów.

Rzecznik konsumentów uczestniczył w organizowanych szkoleniach, spotkaniach powiązanych z wymianą doświadczeń i ustalaniu kierunków współdziałania w zakresie ochrony konsumentów tj :

-Konferencji Biura Informacji Kredytowej na temat „Rola Biura Informacji Kredytowej w procesie odpowiedzialnego udzielania kredytów oraz zadłużania się przez klientów banków,” w dniach 14-15 stycznia 2010r. w Warszawie,

-Spotkaniu organizowanym przez Telekomunikację Polską S.A. i Polską Telefonię Komórkową Centertel Sp.z o.o. związanym ze zmianami wprowadzonymi przez operatorów w procesie rozliczeniowo-windykacyjnym, obsługą klientów jako konsumentów i załatwianymi przez operatorów skargami konsumentów w zakresie świadczonych usług telekomunikacyjnych, w dniu 11 maja 2010r. w Gdańsku,

-Seminarium Komisji Nadzoru Finansowego na temat „Ochrona interesów nieprofesjonalnych uczestników rynku finansowego. Zagrożenia wynikające na tym rynku”, w dniu 15 czerwca 2010r. w Warszawie,

-Konferencji zorganizowanej przez Krajowy Rejestr Długów na temat „Prawa i obowiązki konsumenta w świetle nowej ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych”, w dniu 27 października 2010r. w Warszawie,

-Spotkaniu przedstawicieli Urzędu Regulacji Energetyki Północny Oddział Terenowy z siedzibą w Gdańsku z rzecznikami konsument dotyczącym omówienia zagadnień związanych ze zmianami przepisów prawa w zakresie sporów prowadzonych przez Prezesa URE, prawem wyboru oraz zmianą dostawcy energii elektrycznej, efektywnym użytkowaniem energii, w dniu 17 listopada 2010r w Gdańsku.

Współdziałanie z podmiotami zajmującymi się bezpośrednio bądź pośrednio problematyką konsumencką, miało na celu zapewnienie wzmocnienia ochrony interesów konsumentów.

5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

W okresie objętym sprawozdaniem rzecznik konsumentów nie korzystał z przysługującego mu uprawnienia do wytaczania powództw na drodze sądowej i nie wstępował do toczących

się postępowań. Nie zachodziła taka potrzeba. Problemy konsumentów zostały rozwiązane na drodze pozasądowej.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Katalog zadań rzecznika konsumentów obejmuje obowiązek prowadzenia przez samorząd powiatowy edukacji konsumenckiej, w szczególności przez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych.

Podejmowane przez rzecznika działania edukacyjno-informacyjne miały następujące formy :

- edukacja konsumencka w szkołach publicznych powiatu,
- prowadzenie poradnictwa konsumenckiego na stronie internetowej Starostwa Powiatowego oraz za pomocą poczty elektronicznej,
- popularyzowanie wiedzy konsumenckiej wśród wszystkich mieszkańców powiatu.

W 2010 roku rzecznik konsumentów kontynuował długofalowy cykl szkoleń w szkołach publicznych powiatu, w celu dostarczenia uczniom podstawowej wiedzy umożliwiającej im dalsze kształcenie. Zajęcia prowadzone były z uczniami ostatnich klas szkoły podstawowej i uczniami gimnazjum, w ramach opracowanego przez rzecznika własnego programu pt. „Moje konsumenckie ABC”. Program ten obejmował podstawowe terminy i pojęcia konsumenckie, podstawowe prawa konsumentów, instytucje i organizacje społeczne zajmujące się ochroną konsumentów, jak również poinformowanie uczniów o ogólnych zasadach zawierania umów przez młodych konsumentów i umiejętności w dochodzeniu roszczeń od przedsiębiorcy z zawartej umowy sprzedaży. W trakcie prowadzonych zajęć dokonana została prezentacja nowego poradnika dla gimnazjalistów pt. „Młodzi konsumenci i rynek”, opracowanego przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Uczniowie obejrżeli też filmy edukacyjne pt. „Kupujesz to? Kupuj z głową”, i „Kupujesz to? Czyli Wy wobec reklamy”, które w zamiarze miały ułatwić im świadome podejmowanie decyzji związanych z zakupami, skłonić do zastanowienia się nad własnymi zachowaniami konsumenckimi, zwiększyć umiejętność racjonalnego odbioru przekazu reklamowego. Edukacja konsumencka w szkołach publicznych powiatu pozwoliła nie tylko na zdobycie podstawowej wiedzy konsumenckiej ale i konkretnych umiejętności w zachowaniu się w relacji z przedsiębiorcą. Bowiem świadomy konsument to taki, który zna swoje konsumenckie prawa i umie skutecznie dochodzić swych roszczeń od przedsiębiorcy. Znajomość zasad i umiejętności to jeden z istotnych elementów składających się na świadomość konsumencką. W zajęciach uczestniczyło 303 uczniów szkół publicznych powiatu.

Inną formą edukacyjno-informacyjną w działalności rzecznika konsumentów było prowadzenie poradnictwa konsumenckiego na stronie internetowej Starostwa Powiatowego, stanowiącego ważny element systemu ochrony konsumentów, zwłaszcza przy zawieraniu i wykonywaniu umów z przedsiębiorcami. W zamieszczanych poradach i informacjach wskazywano konsumentom podstawy prawne określonych działań, wyjaśniano procedury dochodzenia roszczeń od przedsiębiorcy, publikowano wzory zgłoszeń reklamacyjnych. Jak też informowano konsumentów o zakresie działania rzecznika konsumentów, dniach i godzinach przyjęć interesantów. Rzecznik konsumentów udzielał również porad prawnych za pośrednictwem poczty elektronicznej na przesyłane pisma konsumentów. Popularyzował

ogólną wiedzę konsumencką wśród mieszkańców powiatu poprzez rozpowszechnianie materiałów konsumenckich w postaci broszur informacyjnych, ulotek.

Powyższa działalność edukacyjno-informacyjna upowszechniała wiedzę konsumencką, przyczyniając się do wzrostu świadomości konsumenckiej lokalnej społeczności. Jak też uświadamiała konsumentom, że w spornych sprawach powstałych z nierzetelnymi przedsiębiorcami mogą zwrócić się do rzecznika konsumentów po bezpłatną pomoc prawną, użyteczną przy dochodzenie swoich roszczeń.

7. Podejmowanie działań wynikających ze wskazanych ustaw.

Zadanie to nie było realizowane. Konsumenci nie sygnalizowali problemów i potrzeb jak też nie wnosili skarg konsumenckich. Stąd też nie podejmowano działań wynikających z przepisów wskazanych ustaw.

III. 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 zwiększa się. Rośnie zrozumienie dla problematyki konsumenckiej. O pomoc zwracają się zarówno młodzi jak i starsi konsumenci, których indywidualne interesy i prawa zostały naruszone.

Ochrona indywidualnych interesów konsumentów wymaga podejmowania przez rzecznika konsumentów działań o zróżnicowanym charakterze, wśród których nie może zabraknąć metod działania określonych przepisami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Dlatego też, realizując ustawowe zadania, rzecznik konsumentów zapewnił konsumentom powiatu bezpłatne poradnictwo konsumenckie i informacje prawną, w zakresie ochrony interesów konsumentów jak również występował do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Podejmował mediacje pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami w celu polubownego załatwienia sporu, co pozwoliło na załatwienie większości zgłoszonych spraw na rzecz konsumentów. Podejmowanie wielu skutecznych działań nie byłoby możliwe bez współdziałania rzecznika z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organem Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów. Również niezbędne w działalności rzecznika konsumentów było podejmowanie działań edukacyjno-informacyjnych, które upowszechniały wiedzę konsumencką, przyczyniając się do wzrostu świadomości konsumenckiej lokalnej wspólnoty samorządowej.

W okresie sprawozdawczym konsumenci Powiatu Nowodworskiego zgłosili 104 sprawy, które zostały zaewidencjonowane w rejestrze prowadzonym przez rzecznika konsumentów. Pod względem tematycznym największa liczba załatwianych spraw nadal dotyczyła roszczeń konsumentów z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową oraz gwarancją. Skargi dotyczyły jakości towarów, sposobu i terminu realizacji umów sprzedaży oraz świadczonych usług. Zgłaszali się też konsumenci niezadowoleni z dokonanych zakupów poza lokalem przedsiębiorstwa. Zauważalna jest w dalszym ciągu duża ilość porad i informacji konsumenckich, co wiąże się z coraz większym zainteresowaniem konsumentów przepisami prawa już na poziomie załatwiania spraw reklamacyjnych. Podkreślenia wymaga fakt, że zwiększa się wartość dochodzonych przez konsumentów roszczeń, związanych ze

świadczeniem usług przez przedsiębiorców. A wnoszone sprawy konsumentów są coraz bardziej trudne i złożone, wymagają większego nakładu pracy aby zapewnić odpowiednią i skuteczną pomoc konsumentom powiatu.

Działalność rzecznika konsumentów prowadzona była zgodnie z założeniami Polityki Konsumenckiej na lata 2010-2013.

1. Wnioski rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

-Konieczność stałego podnoszenia kwalifikacji zawodowych rzecznika konsumentów poprzez udział w szkoleniach, spotkaniach związanych z ochroną konsumentów, stała współpraca i wymiana doświadczeń z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami zajmującymi się ochroną konsumentów.

-Podtrzymywanie stałej działalności edukacyjno-informacyjnej popularyzującej wiedzę konsumencką wśród lokalnej społeczności.

-Niezbędne wprowadzenie zmian w przepisach ustawy o sprzedaży konsumenckiej, które ułatwiłyby praktyczne ich stosowanie jak i zwiększyły ochronę interesów konsumentów za jakość towaru konsumpcyjnego.

-Zobowiązanie przedsiębiorców do uczestnictwa w sądownictwie polubownym, co pozwoli na szybsze, pozbawione formalności załatwianie spornych spraw konsumentów z przedsiębiorcami.

2. Wnioski dotyczące pracy rzecznika.

-Uprawnić poradnictwo i dochodzenie roszczeń konsumenckich poprzez stworzenie specjalistycznego prawnego programu komputerowego umożliwiającego szybkie wyszukiwanie potrzebnych przepisów, a co najważniejsze dostęp do jednolitych aktów prawnych prawa konsumenckiego.

-Zapewnić rzecznikom nowe programy komputerowe i filmy edukacyjne, opracowane w sposób prosty, przystępny i ciekawy, w celu zwiększenia zainteresowania uczniów problematyką konsumencką i efektywności szkoleń.

mgr Tadeusz Dawidowski
Powiatowy Rzecznik Konsumentów

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI

POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2010 R.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	33
ubezpieczeniowa	2
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	2
remontowo-budowlana	7
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	2
telekomunikacja (telefony, TV)	13
turystyczno-hotelarska	1
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	
motoryzacja	1
pralnicza	
timeshare	
pocztowa	
gastronomiczna	
przewozowa	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	
medyczna	
wyposażenie wnętrz	
pogrzebowa	
windykacyjne	
Inne -stolarskie	5
II. Umowy sprzedaży, w tym:	40
obuwie i odzież	6
wyposażenie mieszkania	1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	15
komputer i akcesoria komputerowe	7
motoryzacja	3
artykuły spożywcze	
artykuły chemiczne i kosmetyki	
zabawki	1
Inne -meble	7
III. Umowy poza lokalem i na odległość	8

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:	9	7	2	
ubezpieczeniowa				
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)				
remontowo-budowlana	3	2	1	
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości				
telekomunikacja (telefon, TV)	4	4		
turystyczno-hotelarska				
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne				
Inne -stolarskie	2	1	1	
II. Umowy sprzedaży, w tym:	7	6	1	
obuwie i odzież	2	1	1	
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego				
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	2	2		
komputer i akcesoria komputerowe				
motoryzacja				
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
Inne -meble	3	3		
III. Umowy poza lokalem i na odległość				

mgr Tadeusz Dawidowski
Tadeusz Dawidowski
 Powiatowy Rzecznik Konsumentów