

Sprawozdanie
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kłobucku za 2005 roku

I. Wstęp i uwagi dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów

Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizowała zadania samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów nałożone ustawą z 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2005r. Nr 244 poz. 2080).

W 2005 roku przepisy regulujące formalno- prawne usytuowanie rzecznika w powiecie w odniesieniu do 2004r. nie uległy zmianie.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów będąca radcą prawnym podporządkowana bezpośrednio Radzie Powiatu pracowała na samodzielnym stanowisku pracy podległym bezpośrednio Staroście w wymiarze jak dotychczas ¼ etatu.

Rzecznik nie posiadała własnego biura a obsługę kancelaryjno - techniczną wykonywała przy pomocy Wydziału Organizacyjnego i Kadr Starostwa Powiatowego w Kłobucku.

II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów przyjmowała osoby zainteresowane raz w tygodniu w piątki w godzinach pracy Starostwa.

Konsumenci w 2005 roku zgłaszali się telefonicznie, osobiście bądź korespondencyjnie z prośbą o interwencje.

W roku sprawozdawczym przeważały sprawy wynikające z usług telekomunikacyjnych, remontowo-budowlanych oraz edukacyjnych.

Jeżeli chodzi o umowy sprzedaży najczęściej spraw dotyczyło sprzętu RTV i AGD, wyposażenia wnętrz, materiałów budowlanych oraz tradycyjnie butów. Nie było skarg dotyczących usług finansowych świadczonych w ramach systemu argentyńskiego.

Pojawiły się natomiast interwencje dotyczące umów na odległość, w szczególności umów kredytowych i zakupów przez internet.

W większości przypadków wystarczała porada prawna. Gdy nie przyniosła efektu rzecznik występowała z mediacją pisemną. Generalnie jednak przeważały ustne informacje prawne udzielane konsumentom.

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

W 2005 roku nie zachodziła potrzeba do wystąpień generalnych.

We wszystkich sprawach, które trafiały do rzecznika konsumentów prowadzona była mediacja poprzez wezwania do naprawy, wymiany towaru bądź zwrotu zapłaconych przez konsumenta pieniędzy przy odstąpieniu od umowy.

Szczegółowy zakres i efekt tych wystąpień obrazują tabele załączone do sprawozdania.

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów

W okrasie sprawozdawczym rzecznik nie występowała z powództwami.

Zainteresowanym konsumentom sporządzała pozwы. Powództwa wnosili osobiście konsumenci.

4. Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów

W 2005 roku nie było przypadków wymagających takiego współdziałania.

Rzecznik odpowiadała natomiast na zapytania Powiatowej Komendy Policji w Kłobucku w sprawach z zakresu ochrony praw konkurencji i konsumentów.

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

W 2005 roku na zlecenie Stowarzyszenia Konsumentów Polskich w Warszawie rzecznik brała udział w ogólnopolskim programie edukacyjnym skierowanym do uczniów szkół ponadpodstawowych na temat „Ogólnopolska edukacja młodego konsumenta”.

Program szkolenia obejmował 14 godzin lekcyjnych w trzech wytypowanych szkołach ponadpodstawowych.

Rzecznik przeprowadziła 6 godzin lekcyjnych w Zespole Szkół Nr1 w Kłobucku, 4 godziny w Zespole Szkół Nr3 w Kłobucku oraz 4 godziny w Gimnazjum we Wręczycy Wielkiej.

W trakcie szkolenia omówiła sprzedaż konsumencką, znaczenie informacji konsumenckiej, składanie reklamacji, tryb dochodzenia roszczeń, zrównoważoną racjonalną konsumpcję.

Temat spotkał się z dużym zainteresowaniem ze strony uczniów jak również dyrekcji i nauczycieli.

6. Składanie wniosków w sprawie stosowania i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów

Rada Powiatu nie podejmowała uchwał dotyczących konsumentów. Zatem projekty takich uchwał nie były omawiane na posiedzeniach władz powiatowych.

III. Opis podejmowanych działań

Podejmowane działania obrazują tabele zawarte w sprawozdaniu według wzoru Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

IV. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów

Z analizy tabel wynika, że w porównaniu do poprzednich okresów sprawozdawczych liczba spraw, którymi zajmowała się rzecznik stale wzrasta. Aby zapewnić jak najszerszy dostęp do informacji prawnej zmieniła sposób załatwiania spraw. Przeważały porady prawne telefoniczne, bądź informacje udzielane osobiście konsumentom.

Działanie takie było możliwe z uwagi na rosnącą świadomość konsumentką, jak również ugruntowanie się pozycji rzecznika wobec przedsiębiorców.

Przedsiębiorcy reagowali na ustne interwencje rzecznika, do wyjątków należała konieczność pisemnych wystąpień.

Rezultaty mediacji były prawie zawsze pozytywne.

Należy zauważyć, że działania rzecznika mają z założenia pozytywny wydźwięk, polegają bowiem na udzielaniu pomocy.

Potrzeba zapewnienia skutecznej ochrony praw konsumenta jest dziś ważnym elementem polityki państwa i samorządu. Sposób działania jak i skuteczność przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku powiatu.

Aby rzecznik mogła zwiększyć liczbę podejmowanych działań jak również wywiązywać się z zadań zgodnie z oczekiwaniami konsumentów należałoby zapewnić jej możliwość działania przede wszystkim w większym wymiarze czasu pracy.

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW

mgr Monika Rys

**SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW
w Kłobucku za 2005 r.**

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

Przedmiot sprawy				
	telefoniczne	osobiste	pisemne	Ogółem
I. Usługi, w tym:	41	36	10	87
bankowe	4	3	1	8
ubezpieczeniowe	6	3		9
systemy argentyńskie				
inne finansowe				
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	6	5	3	14
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1		2	3
informatyczne	1			1
motoryzacyjne (serwis)	4	6	1	11
turystyczne i hotelarskie				
pralnicze	3	4		7
remontowo - budowlane	9	6	2	17
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	3	5	1	9
komunikacyjne				
transportowe	1	1		2
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
lokalowe				
Inne	3	3		6
II. Umowy sprzedaży, w tym:	36	41	9	86
wyposażenie wnętrz	6	7		13
sprzęt RTV i AGD	6	5	3	14
sprzęt komputerowy	5	2		7
odzież				
obuwie	3	7	2	12
samochody i akcesoria		2	1	3
nieruchomości				
materiały budowlane	5	6	1	12
kosmetyki		1		1
sprzęt sportowy		2		2
sprzęt rehabilitacyjny		2	2	4
art. spożywcze				
bizuteria	1	1		2
zabawki				
zwierzęta				
płyty CD, DVD		1		1
telefony komórkowe	4	3		7
Inne	6	2		8
III. Umowy poza lokalem i na odległość	10			10

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	9	8		
bankowe				
ubezpieczeniowe				
systemy argentyńskie				
inne finansowe				
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	3	3		
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1	1		
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)	2	1		1
turystyczne i hotelarskie				
pralnicze				
remontowo - budowlane	2	2		
pocztowe				
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	1	1		
komunikacyjne				
transportowe				
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
lokalowe				
Inne				
II. Umowy sprzedaży, w tym:	9	8		
wyposażenie wnętrz				
sprzęt RTV i AGD	3	3		
sprzęt komputerowy				
odzież				
obuwie	2	2		
samochody i akcesoria	1	1		1
nieruchomości				
materiały budowlane	1	1		
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny	2	2		
art. spożywcze				
biżuteria				
zabawki				
zwierzęta				
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe				
Inne				
III. Umowy poza lokalem i na odległość				

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów:

Ip.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne (np. oddalone, nieuwzględnia- jące żądanie)		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług				
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	1			1
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	1			1
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	1			1
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				
7.	Inne				
	RAZEM	3			3

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
Monika Rys
mgr Monika Rys