

Sprawozdanie
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kłobucku za 2007r.

I. Wstęp i uwagi dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów

Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizowała zadania samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów nałożone ustawą z 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r. Nr 50 poz. 331 z póź. zm.) W 2007r. przepisy regulujące formalno-prawne usytuowanie rzecznika w powiecie w odniesieniu do 2006r. uległy częściowo zmianie.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów będąca radcą prawnym podporządkowana Radzie Powiatu pracowała na samodzielnym stanowisku pracy podległym bezpośrednio Staroście w wymiarze 1/3 etatu. Czynności z zakresu prawa pracy zgodnie z wyżej wymienioną ustawą wobec rzecznika konsumentów wykonywał Starosta.

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 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów przyjmowała osoby zainteresowane dwa razy w tygodniu – poniedziałki i piątki w godzinach pracy Starostwa.

Konsumenty w 2007r. zgłaszali się osobiście, korespondencyjnie bądź telefonicznie z prośbą o interwencje. Przeważały sprawy z zakresu umów sprzedaży. Najwięcej spraw dotyczyło obuwia, sprzętu RTV i AGD wyposażenia wnętrz oraz samochodów i ich akcesoriów. Niewiele mniej było spraw w zakresie usług. Najwięcej w kolejności dotyczyło usług bankowych, informatycznych, remontowo-budowlanych i z zakresu telekomunikacji. Nie było spraw z zakresu systemu argentyńskiego.

Należy zauważyć jednak, że pojawiły się natomiast turystyczne i hotelarskie. Szczegółowo obrazuje to tabela Nr 1 i 2.

2. 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.

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

W 2007r. zachodziła potrzeba wystąpień pisemnych w 19 przypadkach. We wszystkich przypadkach, które trafiły do rzecznika konsumentów sprawy były załatwiane w drodze pisemnej mediacji poprzez wezwanie do naprawy, wymiany towaru bądź zwrotu zapłaconych przez konsumenta pieniędzy (przy odstąpieniu od umowy).

Szczegółowy efekt tych wystąpień i ich zakres obrazuje tabela Nr 2.

Zdarzały się sprawy przekazywane wg właściwości miejscowej. W pozostałych przypadkach wystarczały porady konsumenckie(tabela nr 1).

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

W 2007r. były przypadki wymagające współdziałania z Urzędem Komunikacji Elektronicznej oraz Rzecznikiem Ubezpieczonych.

5. Wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych

Rzecznik nie podejmowała takich działań z uwagi na ograniczone możliwości czasowe (1/3 etatu) oraz brak środków finansowych na ten cel w budżecie Powiatu. Możliwe jedynie były sporadyczne, indywidualne działania informacyjne. Rzecznik rozdawała ulotki informacyjne bezpośrednio konsumentom, bądź wykladała je w miejscu do tego przeznaczonym na korytarzu starostwa. Ulotki spotykały się z dużym zainteresowaniem.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie występowała do sądów z powództwami. Zainteresowanym konsumentom sporządzała pozwы. Powództwa osobiście wnosili konsumenci.

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

Odnosząc się do powyższego należy stwierdzić, że liczba spraw załatwianych przez rzecznika konsumentów z każdym rokiem wzrasta. Konsumenci chętnie korzystają z porad rzecznika . Złożoność spraw konsumenckich wymaga bowiem interwencji ustnych a nawet pisemnych w celu ich pozytywnego załatwienia. Zaznaczyć należy, że edukacja konsumencka przynosi rezultaty.

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
Chm.
mgr Monika Ryś

**SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW w Kłobucku
za 2007 r.**

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

Przedmiot sprawy				Ogółem
	telefoniczne	osobiste	pisemne	
I. Usługi, w tym:	8	84		92
bankowe	2	10		12
ubezpieczeniowe		4		4
systemy argentyńskie				
inne finansowe	4			4
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)		6		6
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1	3		4
informatyczne	2	7		9
motoryzacyjne (serwis)		3		3
turystyczne i hotelarskie		4		4
pralnicze		2		2
remontowo - budowlane		8		8
pocztowe	2	7		9
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	1	4		5
komunikacyjne				
transportowe		3		3
kamieniarskie		1		1
fotograficzne		1		1
krawieckie		2		2
lokalowe		8		8
Inne		7		7
II. Umowy sprzedaży, w tym:	22	109		131
wyposażenie wnętrz	1	7		8
sprzęt RTV i AGD	4	17		21
sprzęt komputerowy		9		9
odzież		5		5
obuwie	5	20		25
samochody i akcesoria	4	9		13
nieruchomości				
materiały budowlane	2	15		17
kosmetyki				
sprzęt sportowy	4			4
sprzęt rehabilitacyjny		2		2
art. spożywcze		2		2
biżuteria		2		2
zabawki		3		3
zwierzęta		1		1
płyty CD, DVD		2		2
telefony komórkowe	2	12		14
Inne		3		3
III. Umowy poza lokalem i na odległość	1	4		5

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:				
bankowe	4	4		
ubezpieczeniowe	1			1
systemy argentyńskie				
inne finansowe				
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	2	2		
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1	1		
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)				
turystyczne i hotelarskie				
pralnicze				
remontowo - budowlane	1	1		
pocztowe	1		1	
medyczne	2	2		
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne				
transportowe				
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
lokalowe				
Inne				
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz				
sprzęt RTV i AGD	2	1		1
sprzęt komputerowy			1	
odzież	2	2		
obuwie				
samochody i akcesoria				
nieruchomości				
materiały budowlane				
kosmetyki				
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny	1		1	
art. spożywcze				
biżuteria				
zabawki				
zwierzęta				
plyty CD, DVD				
telefony komórkowe	1	1		
Inne				
III. Umowy poza lokalem i na odległość	2	1	1	

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów:

lp.	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			2	2
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług			1	1
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				
7.	Inne				
	RAZEM			3	3

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
Monika Ryś
mgr Monika Ryś