

UCHWAŁA NR XIII/4/08
RADY POWIATU WAŁBRZYSKIEGO
z dnia 14 lutego 2008 roku

w sprawie: zatwierdzenia sprawozdania Powiatowego Rzecznika Konsumentów z działalności za rok 2007.

Na podstawie art.12 pkt.11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tekst jednolity Dz.U. z 2001 roku Nr 142, poz.1592 z późn. zm.) w związku z art. 43 ust. 9 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2007 r Nr 50, poz. 331), **Rada Powiatu Wałbrzyskiego uchwala, co następuje :**

§ 1

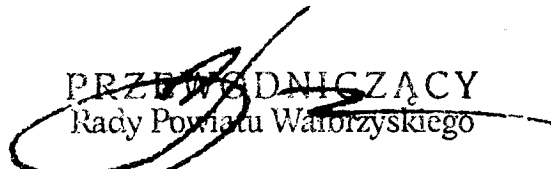
Zatwierdza się sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów z działalności za okres od dnia 1 stycznia 2007 roku. do dnia 31 grudnia 2007 roku, stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

Wykonanie uchwały powierza się Zarządowi Powiatu Wałbrzyskiego.

§ 3

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.


PRZEWODNICZĄCY
Rady Powiatu Wałbrzyskiego
Andrzej Lipiński

UZASADNIENIE

Zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów Rzecznik Konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada Radzie do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim. Zatwierdzone przez Radę sprawozdanie Rzecznik Konsumentów przekazuje właściwej miejscowo Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W związku z powyższym istnieje potrzeba podjęcia w/w uchwały.

Załącznik do uchwały
Rady Powiatu Wałbrzyskiego
Nr XIII/4/08 z dnia
14.02.08

SPRAWOZDANIE
z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Wałbrzychu za 2007 rok.

SPIS TREŚCI

I.	W S T Ę P	3
I.1	Podstawy prawne działania, formalno-prawne usytuowanie Rzecznika w powiecie oraz struktura i stan kadrowy biura	3
II.	REALIZACJA USTAWOWYCH ZADAŃ	4
II.1	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji <u>prawnej</u> w zakresie ochrony interesów konsumentów	4
II.2	Występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.....	6
II.3	Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów	9
II.4	Uprawnienie procesowe rzecznika	11
II.5	Współpraca z lokalnymi mediami	12
III.	UWAGI i WNIOSKI.....	12

I. WSTĘP

Wykonując zapis **art. 43** ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o **ochronie konkurencji i konsumentów** (tekst jedn. Dz.U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) przedkładam Radzie Powiatu Wałbrzyskiego sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów, celem jego zatwierdzenia. Zostało ono sporządzone w oparciu o prowadzone rejestry porad indywidualnych i wystąpień do przedsiębiorców oraz innych dokumentów gromadzonych w toku realizacji zadań

I.1. Podstawy prawne działania, formalno-prawne usytuowanie rzecznika w powiecie oraz struktura i stan kadrowy biura

Zgodnie z obowiązującymi przepisami samorząd terytorialny realizuje działania w dziedzinie ochrony konsumentów. W zakresie określonym w/w ustawą oraz odrębnymi przepisami zadania te wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów, powołany - w mojej osobie - uchwałą Rady Powiatu Wałbrzyskiego z dnia 6 stycznia 2003 r. nr I/2/03.

Usytuowany w strukturze powiatu Rzecznik Konsumentów, jest instytucją „pierwszego kontaktu”, zapewniającą konsumentowi dostęp do informacji i poradnictwa w zakresie przysługujących praw oraz możliwości skutecznego dochodzenia roszczeń. Z jego pomocy korzystać mogą mieszkańcy 9 gmin (Boguszowa Gora, Czarnego Boru, Głuszycy, Jedliny Zdroju, Mieroszowa, Starych Bogaczowic, Szczawna Zdroju, Walimia i Wałbrzycha).

Do podstawowych zadań rzecznika określonych w **art. 42** ustawy należy w szczególności :

- 1) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej, w zakresie ochrony interesów konsumentów
- 2) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów
- 3) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi
- 4) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów
- 5) wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych

Może też wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować za ich zgodą do toczącego się postępowania, jak też przedstawiać sądowi istotne dla sprawy stanowisko, bez bezpośredniego angażowania się w postępowanie. W tym zakresie korzysta z uprawnień prokuratora. W sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów rzecznik jest oskarżycielem publicznym.

Kompetencje rzecznika choć bardzo szerokie mają wyłącznie charakter doradczy i procesowy. Nie przewidują żadnych uprawnień kontrolnych i nakazowych. Jedyną możliwą do zastosowania sankcją jest wystąpienie do Sądu Grodzkiego o ukaranie przedsiębiorcy za naruszanie obowiązku udzielania rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia, na podstawie **art. 114** ustawy (grzywna nie mniejsza niż 2000 zł)

Rzecznik nie posiada też uprawnień do weryfikacji wydawanych na cele publiczne opinii rzeczoznawców dotyczących jakości towarów i usług. Możliwe to jest wyłącznie na podstawie kontr opinii innego rzeczoznawcy lub biegłego sądowego.

Rozpoznając konkretną sprawę to rzecznik decyduje o charakterze udzielanej pomocy na podstawie analizy przedłożonej mu sprawy (skargi) oraz związanej z nią dokumentacji. Niedopuszczalne jest domaganie się od rzecznika podjęcie określonych działań tj. podjęcia interwencji czy też wytoczenia powództwa na rzecz konsumenta, jeżeli zastany stan faktyczny tego nie wymaga.

Coraz większa popularność instytucji Rzecznika Konsumentów wśród mieszkańców powiatu oraz mediów, wpływa na wzrost ilości osób korzystających z mojej pomocy. Rosnące wciąż oczekiwania konsumentów oraz innych instytucji i organizacji związane z tą instytucją, jej ustawowymi kompetencjami wymuszają sukcesywne zmiany w organizacji pracy i sposobie realizacji zadań, które dostosowywane są do lokalnych możliwości i potrzeb. Wskazują na konieczność gruntownej przebudowy systemowej oraz zagwarantowania w Budżecie Państwa środków finansowych na skuteczną realizację tych zadań. Jak dotąd ich ciężar finansowy spoczywa wyłącznie na samorządzie powiatowym. Wszelkie formy pomocy Rzecznika, począwszy od porad, negocjacji z przedsiębiorcą, poprzez interwencje, jak też czynności procesowe są bezpłatne. Potrzeby finansowe w tym zakresie dotyczą w szczególności środków na opinie rzeczoznawców, specjalistyczne ekspertyzy laboratoryjne, informacje z odpowiednich rejestrów pozyskiwane na potrzeby procedur, koszty procesowe, jak też ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej.

II. REALIZACJA USTAWOWYCH ZADAŃ

Charakter świadczonej przez Rzecznika Konsumentów pomocy polega przeważnie na informowaniu o prawach i obowiązkach, analizowaniu zapisów umów i kart gwarancyjnych, wyposażeniu konsumenta w teksty odpowiednich aktów prawnych, przygotowanie pism reklamacyjnych, występowanie do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów, prowadzenie mediacji. Wszystko to ma służyć polubownemu załatwieniu sporu. Jeżeli działania te nie przynoszą oczekiwanych skutków, wówczas można liczyć na pomoc rzecznika przy sporządzeniu pozwu, a w sprawach precedensowych nawet na wniesienie powództwa przez samego Rzecznika.

II.1 Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej

W tym zakresie udzielono **953 bezpłatne porady** w indywidualnych sprawach konsumenckich: telefonicznie, za pośrednictwem internetu i bezpośrednio w biurze. Powadzono też pełną informację o zadaniach, strukturze i kompetencjach wszystkich instytucji i organów działających na rzecz ochrony konkurencji i konsumentów.

Porady pisemne (najbardziej czasochłonne) obejmowały przede wszystkim pomoc, w sporządzaniu zawiadomienia o niezgodności towaru (usługi) z umową, oświadczeń o odstąpieniu od umowy, wniosków o mediację do Inspekcji Handlowej, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznika Ubezpieczonych, Rzecznika Odbiorców Paliw,

Arbitra Bankowego, wezwań do spełnienia świadczenia oraz wypełnianiu formularzy sądowych.

Szczegółowy zakres udzielonych porad przedstawia tabela nr 1

Tabela Nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa i informacji w zakresie ochrony konsumentów

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	telefoniczna	osobista	e-mail	
I. Usługi, w tym:	96	183	13	292
inne finansowe/windykacja, pośrednictwo	4	25	-	29
bankowe	13	20	-	33
ubezpieczeniowe	4	16	-	20
systemy argentyńskie	-	-	-	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej)	19	34	2	55
TV kablowa	2	11	-	13
informatyczne	3	6	1	10
pocztowe	4	2	-	6
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	1	9	2	12
turystyczne i hotelarskie	3	5	-	8
pralnicze	-	3	-	3
remontowo - budowlane	16	16	2	34
motoryzacyjne	5	11	1	17
komunikacyjne	2	6	2	10
Inne (edukacyjne, medyczne)	1	6	-	7
Naprawy gwarancyjne	19	13	3	35
II. Umowy sprzedaży, w tym:	331	200	11	542
telefony komórkowe	21	15	2	38
sprzęt RTV i AGD	77	41	-	118
wyposażenie wnętrz/meble	24	24	2	50
sprzęt komputerowy	11	15	1	27
Odzież	14	10	-	24
Obuwie	55	54	3	112
samochody i akcesoria/komis	8	11	1	20
nieruchomości/domy, developerzy	10	4	-	14
materiały budowlane	7	5	-	12
Inne	104	21	2	127
III. Umowy poza lokalem i na odległość	12	18	3	33
inne	37	43	6	86
RAZEM	476	444	33	953

II.2 Występowanie do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów

Do indywidualnego prowadzenia przejęto **99** spraw z czego załatwiono:

- pozytywnie 65 sprawy uzyskując zwrot lub anulowanie należności na kwotę około **33.450 zł**, nowy towar bądź usunięcie usterek:
 - negatywnie 26,
 - w toku pozostaje 8 spraw;
- W ciągu ubiegłego roku załatwiono też pozytywnie 6 spraw z 2006 r. i negatywnie –1.

Bezpośrednie interwencje rzecznika w istniejące spory i konsekwentne dążenie do ich zakończenia, jak dotąd jest najskuteczniejszą i najbardziej pożądaną przez konsumentów formą egzekwowania ich roszczeń. Jednak bardzo czasochłonna, wymagająca dużego zaangażowania i wnikliwej analizy stanu faktycznego i prawnego sprawy. Podejmuję się tego, gdy w sposób oczywisty wynika, iż prawa konsumenta zostały naruszone bądź moje wstawiennictwo jest dla konsumenta „ostatnią deską ratunku”.

Szczegółowy zakres udzielonych porad przedstawia tabela nr 2

Tabela nr 2: Sprawy przejęte do indywidualnego prowadzenie i skuteczność podjętej interwencji

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku	Kwota odzys. należności	
I. Usługi, w tym:	35	22	11	2	21440	
bankowe	2	2	-	-	260	
ubezpieczeniowe	2	1	1	-	2240	
inne finansowe (windykacja, pośredni.)	3	1	1	1	520	
telekomunikacja	telefonii stacj. i kom.	7	5	2	-	15240
	TV kablowa i satelit.	1	-	1	-	-
	informatyczne	2	2	-	-	1520
dostawa mediów	Prąd (niel.pobór ener	2	-	1	1	-
	gaz i ciepło	-	-	-	-	-
	woda i ścieki	3	-	3	-	-
remontowo - budowlane	7	7	-	-	-	
edukacyjne	1	1	-	-	120	
komunikacyjne	1	1	-	-	1440	
turystyczne	3	2	1	-	100	
motoryzacyjne	1	-	1	-	-	
II. Umowy sprzedaży, w tym:	55	35	14	6	6110	
wyposażenie wnętrz/ meble	2	1	1	-	-	
sprzęt RTV i AGD	20	12	5	3	2370	
sprzęt komputerowy	3	1	1	1	-	
odzież	4	4	-	-	1120	
obuwie	11	8	2	1	800	
samochody i akcesoria	3	1	1	1	-	
telefony komórkowe	5	3	2	-	-	
Inne	7	5	2	-	1820	
III. Umowy poza lokalem i na odległość	9	8	1	-	5900	
RAZEM	99	65	26	8	33450	

Do najistotniejszych moich interwencji w roku sprawozdawczym wymagających dużego zaangażowania i czasu zaliczyłabym reklamację chłodziarko-zamrażarki w której, po czterech latach użytkowania (a więc po upływie okresu odpowiedzialności sprzedawcy, jak i gwaranta) ujawniła się wada - wyrzucie i pęknięcie obudowy, wpływająca na nieprawidłową pracę urządzenia. W ocenie serwisu nie dało się jej usunąć (nawet odpłatnie).

Konsument wystąpił więc do producenta o wymianę urządzenia. Wobec tego, iż przez 1,5 miesiąca nie było reakcji na jego pisma reklamacyjne ponowił swoje roszczenia za pośrednictwem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, uzyskując odpowiedź negatywną. W wyniku mojego wystąpienia producent zmienił zdanie i zaoferował konsumentowi zwrot gotówki. Niestety ta sprawa, wbrew pozorom prosta, okazała się bardzo skomplikowana i bez interwencji Rzecznika trudna do załatwienia. Okazało się bowiem, że w ramach wzajemnego rozliczenia transakcji konsument nie jest w stanie zwrócić uszkodzonego urządzenia. Tracą „wiarę” - jak twierdził - w skuteczność dochodzenia roszczeń kupił nową chłodziarko-zamrażarkę a korzystając z możliwości wynikającej z ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o zużytym sprzęcie elektronicznym i elektrycznym, oddał niesprawne urządzenie do sprzedawcy bez pokwitowania. Producent, wobec zaistniałego stanu rzeczy odmówił przekazania należności, a w odpowiedzi na moje kolejne wystąpienie stwierdził, że nie ma możliwości sprawdzenia jak i kiedy oddany sprzęt uległ utylizacji. Chęć pomocy konsumentowi, jak też potrzeba prześledzenia funkcjonowania w praktyce nowych (obowiązujących od 1 lipca 2006 r.) przepisów skłoniło mnie do podjęcia dalszych działań. Wystąpiłam do sprzedawcy, który odebrał od konsumenta starą chłodziarkę o informacje na temat organizacji zbierania zużytego sprzętu oraz sposobu dokumentowania jego odbioru od konsumenta i dalszego przekazywania do zakładu przetwarzania. Na podstawie uzyskanych informacji skierowałam do producenta kolejne wystąpienie wnosząc o weryfikację stanowiska w sprawie zwrotu na rzecz konsumenta należności i przyjęcie za uprawdopodobniony fakt zwrotu sprzętu, co spotkało się z pozytywnym odzewem. I tak po kilkumiesięcznej „batalii” na rzecz konsumenta (sprawa miała swój początek w sierpniu 2006 r.) uzyskał on zwrot kwoty 1800 zł, a ja satysfakcję i poczucie dobrze spełnionej funkcji, której głównym założeniem nie jest wyręczanie konsumentów lecz pomoc w tzw. „sprawach nie do załatwienia”. Nie ukrywam, że sam konsument był bardzo zaskoczony moim zaangażowaniem w jego sprawę, jak też skutecznością podjętych działań, co kilkakrotnie podkreślał.

Kolejną sprawą, z którą nie poradziła sobie współpracująca instytucja działająca na rzecz ochrony konsumentów, była sprawa reklamacji modemu do korzystania z bezprzewodowego internetu. Poinformowany o bezskuteczności prowadzonego przez tą instytucję postępowania mediacyjnego i konieczności dochodzenia roszczeń na drodze sądowej, konsument zgłosił się do mnie o pomoc w przygotowaniu stosownego pozwu. Po przeanalizowaniu stanu faktycznego sprawy zdecydowałam o podjęciu dodatkowych działań zmierzających do polubownego załatwienia sprawy.

Jak wynikało z przedstawionych przez skarżącego okoliczności oraz przedłożonych dokumentów wynikało, iż przed dokonaniem zakupu modemu konsument na podstawie zapewnień przedstawiciela sprzedawcy był przekonany, że będzie on pasował do jego nietypowego laptopa. W sklepie nie zapewniono mu możliwości sprawdzenia tego i zmuszony był opierać się wyłącznie na tych zapewnieniach podpisując też umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Jak się okazało w domu urządzenie nie pasowało ani kształtem, ani wielkością o czym konsument niezwłocznie poinformował sprzedawcę (niespełna po 2-óch godzinach) oczekując na anulowanie transakcji. Niestety nie podjęto żadnych starań w celu rozwiązania problemu, co naraziło zainteresowanego na znaczne niedogodności związane z niemożnością korzystania z internetu (skarżący był emerytem i większość czasu, jak twierdził spędza poza miastem, dlatego ta usługa była dla niego tak istotna) oraz straty związane z naliczonymi przez operatora telekomunikacyjnego opłatami za zerwanie umowy w wys. ok. 1255 zł. W wyniku przygotowanych dla konsumenta wezwań do spełnienia roszczenia oraz moich wystąpień zarówno do sprzedawcy jak i operatora usług

telekomunikacyjnych udało się wynegocjować – wymianę modemu na pasujący do laptopa (za dopłatą różnicy ceny) oraz anulowanie kar umownych pod warunkiem zawarcia nowej umowy, na co konsument bez wahania się zgodził. Dziękując mi za pomoc w załatwieniu sprawy, podkreślał potrzebę i sens działania tej instytucji na szczeblu samorządu terytorialnego.

Bardzo istotną ze względu na wartość przedmiotu sporu była sprawa mieszkanki Wałbrzycha, która potrzebowała pomocy w sporze z operatorem powszechnych usług telekomunikacyjnych, który po rozwiązaniu z nią umowy obciążył ją rachunkiem za rzekomo zrealizowane rozmowy na niebagatelną kwotę ponad 14 tys.zł. Sprawa ta wymagała pilnego wyjaśnienia, gdyż zaistniała sytuacja była dla matki samotnie wychowującej dziecko dużym obciążeniem psychicznym z powodu zagrożenia dla egzystencji rodziny.

W wyniku mojego wystąpienia do operatora, za pośrednictwem specjalnie powołanego do kontaktów z rzecznikami biura, udało się sprawę szybko wyjaśnić a rachunek anulowano.

Kolejną sprawą, z którą konsument od wielu miesięcy nie mógł sam sobie poradzić był spór między ubezpieczycielami: właściciela drogi oraz firmy wykonującej roboty na tej drodze, co do odpowiedzialności za poniesioną przez jej użytkownika szkodę. Korespondencja krążyła między tymi podmiotami bez pożądanego dla poszkodowanego skutku. Po włączeniu się rzecznika sprawa okazała się prosta do załatwienia. Wypłacono, odszkodowania za uszkodzoną felgę w kwocie 870 zł, bez konieczności dostarczania dodatkowych dokumentów i dowodów, których wcześniej żądano.

Tradycyjnie już najczęściej zgłaszanych i podejmowanych przeze mnie interwencji dotyczyła sprzętu RTV i AGD (30) oraz obuwia (11), które w większości zostały załatwione pozytywnie.

Do najbardziej uciążliwych do załatwienia spraw zaliczyłabym natomiast sprawy roszczeń gwarancyjnych w sytuacji, gdy ujawniona wada ma nieusuwalny charakter. Konsumenty kwestionują parametry techniczne oferowanych na wymianę produktów bądź zwracanej ceny zakupu, za którą jak twierdzą nie są w stanie nabyć satysfakcjonującego towaru, gdyż np. skończyła się promocja lub produkt wycofano z produkcji. Sprawy te są najbardziej konfliktogenne, najtrudniejsze do weryfikacji i mediacji, gdyż powinny być rozstrzygane z udziałem niezależnych rzeczoznawców. Mimo to wiele z nich udaje mi się załatwić z korzyścią dla konsumentów.

Trudności w szybkim i skutecznym dochodzeniu roszczeń gwarancyjnych wynikają też z warunków udzielanych gwarancji. W obecnym stanie prawnym ani producent ani sprzedawca nie mają obowiązku udzielania kupującemu gwarancji na towar. Zależy to wyłącznie od ich woli. Niemal dowolnie mogą oni teraz kształtować prawa i obowiązki stron. Eksponowany okres gwarancji stanowi dość istotny czynnik promocyjny i marketingowy, a w praktyce często oznacza gwarancję bez pokrycia, gdyż nie towarzyszy im precyzyjne określenie zobowiązań gwaranta. Warunki gwarancji często nie zabezpieczają w żaden sposób interesów kupującego, co może mieć wpływ na ocenę ewentualnej niezgodności towaru z umową. Kupujący może też próbować uchylić się od skutków prawnych wady oświadczenia woli.

II.3 Współdziałanie z władzami nadrzędnymi i innymi władzami dla ochrony praw i interesów konsumentów

Realizację ustawowych zadań w dużym stopniu ułatwia funkcjonowanie w Wałbrzychu Delegatury Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej, będącej wyspecjalizowanym organem kontroli, powołanym do ochrony interesów i praw konsumentów oraz interesów gospodarczych państwa, z którą ściśle współpracuje od początku swojej działalności.

Zasięgiem działania obejmuje ona 5 powiatów: wałbrzyski, świdnicki, dzierzoniowski, ząbkowicki i kłodzki.

Do jej ustawowych zadań – określonych w **art. 3** ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o inspekcji handlowej (Dz.U z 2001 r nr 4, poz.25) należy:

1. kontrola legalności i rzetelności działania przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą w zakresie produkcji, handlu i usług,
2. kontrola produktów wprowadzonych do obrotu w zakresie zgodności z zasadniczymi wymaganiami
3. kontrola produktów w zakresie ich bezpieczeństwa
4. kontrola oznakowania produktów i ich zafałszowań
5. kontrola usług
6. prowadzenie poradnictwa konsumenckiego
7. podejmowanie mediacji w celu ochrony interesów i praw konsumentów
8. organizowanie i prowadzenie stałych polubownych sądów konsumenckich
9. prowadzenie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych min. prowadzenie list rzeczoznawców ds. jakości produktów i usług (art.11 ustawy)

Zakres działalności Inspekcji nie obejmuje przedsiębiorców produkujących i handlujących energią, produkujących paliwa, banków i działalności bankowej, ubezpieczycieli i działalności ubezpieczeniowej, jak też usług: pośrednictwa finansowego, pocztowych i telekomunikacyjnych, internetowych, edukacyjnych, zdrowotnych, naukowo – badawczych, dlatego też ciężar poradnictwa i pomocy w tym zakresie spoczywa głównie na Rzeczniku oraz innych instytucjach powołanych do polubownego rozstrzygania sporów w tym zakresie.

W ramach wzajemnej współpracy przekazano do:

Inspekcji Handlowej - 5 spraw, z czego 4 załatwiono pozytywnie; 1 – w toku.

Były to sprawy w których niezbędne było dokonanie oględzin przedmiotu sporu (mebli, butów, sprzętu RTV).

Na bieżąco są też przekazywane spostrzeżenia n/t nieprawidłowości w prowadzonej działalności handlowej lub usługowej, celem podjęcia czynności kontrolnych. Najczęściej dotyczyły one braku informacji w języku polskim.

Klubu Federacji Konsumentów - 1 sprawę dotyczącą opinii n/t wydawania nowych licencji na przewozy osobowe

Urzędu Komunikacji Elektronicznej – 5 spraw z czego 4 załatwiono pozytywnie, 1 w toku. Dotyczyły one przede wszystkim rozwiązania umowy o usługi telekomunikacyjne i anulowania kary umownej

Rzecznika odbiorców paliw - 1 sprawę dot. korekty faktur za dostawę energii elektrycznej na niekorzyść odbiorcy (ze względu na wadliwe działanie urządzeń pomiarowych). Poparto rację konsumentki.

Rzecznikom Konsumentów wg właściwości miejscowej

- w Świdnicy - 4 sprawy
- w Jaworze - 1 sprawę

Rzecznika Praw Obywatelskich - sprawę dot. braku możliwości uzyskanie rekompensaty za straty rolnika z powodu suszy

Przewodniczącej Rady Miasta Wałbrzycha - sprawę weryfikacji stanowiska Prezydenta dot. uzyskania stosunku najmu.

Wójta Gminy Stare Bogaczowice – sprawę udzielenia pomocy żywnościowej ubogim mieszkańcom Chwaliszowa.

Na zaproszenie **Stowarzyszenia Konsumentów Polskich w Warszawie** podjęłam współpracę przy realizacji finansowanego ze środków UE i UOKiK projektu „*Masz Prawo – ogólnopolska edukacja młodych konsumentów*”, w zakresie werbowania szkół do udziału w projekcie oraz przeprowadzenia zajęć.

Celem projektu adresowanego do uczniów szkół ponadpodstawowych było przygotowanie ich do roli świadomych konsumentów na polskim rynku dóbr i usług oraz pomoc w skutecznym egzekwowaniu przysługujących praw. Założeniem jego było też przybliżenie problematyki konsumenckiej nauczycielom, by w przyszłości zaowocowało to podejmowaniem regularnych działań związanych z edukacją konsumencką młodzieży.

Z terenu powiatu zostały zakwalifikowane 2 szkoły: Zespół Szkół nr 9 – Liceum Profilowane w Wałbrzychu i Zespół Szkół im. M. Skłodowskiej w Szczawnie Zdroju

Uczniom tych szkół zostały przedstawione następujące zagadnienia:

- prezentacja prawidłowych wzorców zachowań przy zawieraniu umów konsumenckich i składaniu reklamacji,
- oceny dostępnej informacji konsumenckiej z uwzględnieniem różnych form przekazu (etykiety, instrukcje, gwarancje, reklamy, przekaz sprzedawcy),
- dostarczenie młodym konsumentom wiedzy na temat bezpieczeństwa żywności i podstaw racjonalnego żywienia,

W zajęciach prowadzonych w formie otwartych dyskusji udział wzięło 117 uczniów (6 klas) a szkoły otrzymają certyfikat uczestnictwa w projekcie.

W ramach współpracy z **Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie** i jego Delegaturą we Wrocławiu tj. instytucji chroniącej interesy zbiorowe konsumentów oraz zasad konkurencji na danym rynku:

- włączyłam się aktywnie w kontynuowaną w kwietniu i grudniu ubr. ogólnopolską „akcję bilbordową” promującą instytucję Rzecznika i skuteczność jego działań, pod hasłem „*Nie daj się oskubać*”.

Nadrzędnym celem kampanii było trwałe zwiększenie świadomości konsumentów w zakresie ich praw oraz możliwości obrony ich interesów przez instytucję silną

i efektywną. W wielu punktach Wałbrzycha (podobnie jak w innych większych miastach Polski) przy centrach handlowych, głównych ciągach komunikacyjnych oraz w okolicy szkół umieszczono bilbordy informujące o możliwości skorzystania z pomocy rzecznika konsumentów. W telewizji zaś emitowane były spoty reklamowe.

- podjęłam działania w zakresie dostarczenia do zainteresowanych szkół (nie objętych wcześniej programem) podręczników i materiałów edukacyjnych opracowanych w ramach kampanii „*Moje konsumenckie ABC*”, które dostarczono do Zespołu Szkół w Boguszowie Gorcach.

- w ramach kontynuacji tej kampanii w Szkole Podstawowej w Szczawnie Zdroju uczestniczyłam w spotkaniu z mieszkańcami, których zapoznano z podstawowymi prawami konsumenckimi oraz kompetencjami rzecznika konsumentów. Omawiano też indywidualne sprawy i problemy konsumenckie.

- uczestniczyłam też w szkoleniu n/t: *Usług finansowych, kredytu konsumenckiego i nadmiernego zadłużenia konsumentów*.

Do Urzędu na bieżąco sygnalizowane są też problemy dot. ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań przez organy administracji rządowej na szczeblu centralnym. W okresie sprawozdawczym dotyczyły one:

- działalności agencji opłat bez nadzoru bankowego

- spamboxów tj. specjalnych skrzynek pocztowych do których można zgłaszać spam tzn. niechcianą wielokrotnie przesyłaną korespondencję e-mail (handlową, marketingową i nie tylko)

- naruszanie ustawy o języku polskim i szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.

Urząd z kolei przekazuje rzecznikom raporty o podejmowanych w zakresie kompetencji Prezesa działań, prowadzonych postępowań oraz nakładanych kar.

Również Inspekcja Handlowa, SKP, URE, przesyłają biuletyny branżowe, w których zawarte są informacje o bieżącej działalności tych instytucji, projekty aktów prawnych, wybrane orzeczenia sądowe, przykłady podejmowanych działań. Informacje te są bardzo przydatne w codziennej pracy Rzecznika. Informacje o swojej działalności a także plakaty i broszury informacyjne przekazuje Europejskie Centrum Konsumenckie.

II.4 Uprawnienia procesowe rzecznika

Kierowanie spraw na drogę postępowania sądowego jest konsekwencją braku woli do przedsiębiorcy do polubownego załatwienia sprawy a w szczególności ignorowania praw i roszczeń klientów. Traktuję to jednak jako ostateczność, podejmując wszelkie, często uporczywe działania celem doprowadzenia do pozasądowego zakończenia sporu.

W okresie sprawozdawczym przygotowałam:

- **2 pozwy** do indywidualnego wniesienia przez konsumentów dot.

* zwrotu należności za wadliwa garsonkę (wartość przedmiotu sporu. 368 zł)

* wypłaty należności z polisy zaopatrzenia dzieci (w.p.s. 8200)

- wniosek o stwierdzenie wykonalności ugody zawartej przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim
- 3 wezwania przesądowe w sprawie roszczeń z umowy kupna sprzedaży:
 - * mebli - efektem czego była wymiana mebli
 - * zmywarki – konsument jednak zrezygnował z dochodzenia roszczeń
 - * butów
- w 1 wypadku poinformowałam konsumenta o braku podstaw do wytaczania powództwa na jego rzecz

Wśród przedsiębiorców i konsumentów promuję stałe polubowne sądy konsumenckie, które mają mniej sformalizowaną procedurę są tanie i szybkie, a ich orzeczenia mają moc wyroku sądu powszechnego.

Sądy takie działają przy:

- Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej
- Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej
- Rzeczniku Ubezpieczonych
- Związku Banków Polskich (arbiter bankowy)
 - a od 1 marca 2008 r. będzie też przy :
- Komisji Nadzoru Finansowego.

II.5 Współpraca z lokalnymi mediami

W 2007 r. za pośrednictwem lokalnych mediów przekazywałam informacje n/t. praw konsumentów w zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa (w domu, na ulicy, na prezentacjach); problemów z fachowcami oraz przedświątecznych zakupów. Informowałam o prowadzonych na terenie powiatu ogólnopolskich kampaniach:

- *Moje konsumenckie ABC*
 - *Nie daj się oskubać*
 - *Masz prawo – ogólnopolska edukacja młodych konsumentów.*
- jak też o realizacji ustawowych zadań w 2006 r.

III. WNIOSKI I UWAGI KOŃCOWE

1. Dla zapewnienia sprawnej realizacji zadań Powiatu Wałbrzyskiego w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów konieczne jest utrzymanie co najmniej aktualnej obsady personelu w biurze: rzecznik + stażysta lub pracownik,
2. Ilość i charakter wpływających do rzecznika spraw świadczy zarówno o skali problemu, jak też o tym, że działania samorządu powiatowego w tym zakresie są nadal potrzebne, a ich skuteczność utrzymuje się na dobrym poziomie (66% pozytywnie załatwionych spraw).
3. Usytuowanie rzecznika konsumentów w powiecie daje przede wszystkim możliwość bezpośrednich kontaktów z mieszkańcami potrzebującymi pomocy i wsparcia, a często zwykłej życzliwej rozmowy i to nie tylko w sprawach konsumenckich. Pozwala też na właściwą ocenę sytuacji i zagrożeń dla ich interesów.

4. Konsumenci najczęściej reklamują towary codziennego użytku (obuwie, sprzęt TV, AGD). Coraz częściej też korzystają z bezpośrednich form sprzedaży (u akwizytorów, przez Internet). Wiele problemów mają też w zakresie usług telekomunikacyjnych, bankowych i remontowo budowlanych.
5. Osoby zwracające się do Rzecznika oczekują, że każdy problem zostanie natychmiast rozwiązany. Roszczenia konsumentów nie zawsze są zasadne, a mimo to ze względu na osobiste zaangażowanie oraz dbałość o dobre imię firmy jej przedstawiciele, są pozytywnie załatwiane.
6. Rozpatrywane problemy niestety często wskazują na to, że konsumenci nie czytają podpisywanych dokumentów i umów, nie korzystają też z prawa negocjowania ich warunków.
7. Konsumenci nadal nie rozróżniają 2 trybów odpowiedzialności: sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową oraz z tytułu gwarancji.
8. Pomimo prowadzonej edukacji konsumenckiej świadomość ich nadal jest niska co utrudnia im skuteczne egzekwowanie praw i roszczeń.

Wałbrzych 2007-01-18