

Zarządzenie nr 50/2010
Starosty Wałbrzyskiego
z dnia 22 marca 2010

W sprawie: zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Wałbrzychu za 2009 r.

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 późniejszymi zm.) zarządzam co następuje:

§ 1

Zatwierdzam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Wałbrzychu za rok 2009, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA

Augustyn Skretkiewicz

1

**Załącznik do
Zarządzenia Starosty
Wałbrzyskiego**
z dnia 22 marca 2010
nr 30/2010

SPRAWOZDANIE
z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Wałbrzychu za 2009 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.....	3
II.1	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej 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.....	7
II.4	Uprawnienie procesowe rzecznika	8
II.5	Współpraca z lokalnymi mediami.....	9
II.6	Edukacja konsumencka	9
III.	ZESTAWIENIE ZADAŃ ZREALIZOWANYCH W ROKU SPRAWOZDAWCZYM W ODNIESIENIU DO LAT POPRZEDNICH.....	10
IV.	UWAGI i WNIOSKI.....	14

I. WSTĘP

Wykonując zapis **art. 43 ust. 1** ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2007r. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) przedkładam Staroście Wałbrzyskiemu sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2009 r. 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

Samorząd terytorialny realizuje działania w dziedzinie ochrony konsumentów od 1 stycznia 1999 r. W zakresie określonym w/w ustawą oraz odrębnymi przepisami zadania te wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów, który zgodnie z **art. 40** ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest podporządkowany bezpośrednio Staroście.

Jako instytucja „pierwszego kontaktu”, zapewnia konsumentom dostęp do informacji i pomoc prawną w indywidualnych sprawach konsumenckich.

Z jego pomocy korzystać mogą mieszkańcy 9 gmin (Boguszowa Góra, Czarnego Boru, Głuszycy, Jedliny Zdroju, Mieroszowa, Starych Bogaczowic, Szczawna Zdroju, Walimia i Wałbrzycha).

Zadania, szczególnie określone w **art. 42** w/w ustawy oraz **art. 63³**, **63⁴** **art. 479³⁸** kpc. w okresie sprawozdawczym Rzecznik wykonywał jednoosobowo, korzystając z pomocy 1 osoby zatrudnionej na stanowisku pomocy administracyjnej.

II. REALIZACJA USTAWOWYCH ZADAŃ

Zakres powierzonych Rzecznikowi Konsumentów zadań i kompetencji (głównie doradczych i procesowych) jest bardzo szeroki. Nie posiada on natomiast żadnych uprawnień kontrolnych i nakazowych.

Wszelkie formy pomocy Rzecznika, począwszy od porad, negocjacji z przedsiębiorcą, interwencji, jak też czynności procesowe mają charakter nieodpłatny, co sprawia, iż mieszkańcy powiatu wałbrzyskiego chętnie korzystają z tej możliwości.

II.1 Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej

Udzielone przez Rzecznika porady: pisemnie, telefonicznie i osobiście w biurze (łącznie 1669), polegały przeważnie na informowaniu o prawach i obowiązkach stron konkretnej umowy, analizowaniu zapisów kart gwarancyjnych, przygotowywaniu pism reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od umowy, wezwań przesądowych. Zainteresowanym udostępniano teksty odpowiednich aktów prawnych. Powadzono też pełną informację o zadaniach, strukturze i kompetencjach wszystkich instytucji i organów działających na rzecz ochrony konkurencji i konsumentów.

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	pisemne	
I. Usługi, w tym:	230	324	33	587
finansowe/windykacja, pośrednictwo	17	30	3	50
bankowe	30	59	7	96
ubezpieczeniowe	7	31	-	38
Telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej)	28	44	6	78
TV kablowa	13	23	3	39
informatyczne	18	32	11	61
pocztowe	7	6	-	13
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda i ścieki)	7	13	2	22
turystyczne i hotelarskie	15	10	1	26
pralnicze	2	1	-	3
remontowo - budowlane	37	30	-	67
motoryzacyjne	15	8	-	23
komunikacyjne/ transport	2	4	-	6
edukacyjne,	3	-	-	3
medyczne	3	4	-	7
Inne	26	29	-	55
II. Umowy sprzedaży, w tym:	642	217	36	895
telefony komórkowe	49	30	5	84
sprzęt RTV i AGD	147	62	9	218
wyposażenie wnętrz/meble	27	21	5	53
sprzęt komputerowy	43	18	1	62
Odzież	32	17	1	50
Obuwie	93	33	5	131
samochody i akcesoria/ komis	32	16	2	50
nieruchomości/domy, developerzy	5	2	1	8
materiały budowlane	4	1	2	7
Inne	210	17	5	232
III. Umowy poza lokalem i na odległość	32	44	7	83
IV. inne	49	50	5	104
RAZEM	953	635	81	1669

Tradycyjnie już najwięcej spraw dotyczyło reklamacji sprzętu AGD i RTV, obuwia oraz telefonów komórkowych, a w zakresie usług: spraw bankowych, telekomunikacyjnych i informatycznych oraz usług remontowo-budowlanych.

Znaczny wzrost spraw bankowych w porównaniu do 2008 r. (prawie trzykrotnie) wynika z coraz większych trudności, jakie mają mieszkańcy powiatu w spłacie kredytów, co w konsekwencji doprowadzić może do zagrożenia egzystencji wielu rodzin. Nadzieję na wyjście „z pułapki kredytowej” upatrywano w możliwości ogłoszenia upadłości konsumenckiej i uzyskaniu umorzenia części zadłużenia. Ustawa regulująca te kwestie nie sprawdza się jednak w praktyce i wymaga pilnej nowelizacji. Bariery do skorzystania z jej „dobrodziejstw” są rygorystyczne przesłanki ogłoszenia upadłości przez sąd, wysokie koszty postępowania (około 6000 zł), utrata całego majątku, w tym też mieszkania co stanowi zbyt drastyczne rozwiązanie.

W zakresie usług telekomunikacyjnych i informatycznych tak duża ilość skarg jest efektem działań podejmowanych w zakresie liberalizacji rynku tych usług. Walcząc o klienta operatorzy nie zawsze stosują uczciwe metody. Konsumenci skarżą się, że są nękani telefonami alternatywnych operatorów jeszcze przed rozwiązaniem wcześniejszych umów, że nie są należycie informowani o warunkach transakcji a nawet celowo wprowadzani w błąd. Napotykają też utrudnienia przy zmianie operatora i przeniesieniu numeru, nie uzyskują oferowanej „prędkości” internetu.

Najwięcej problemów sprawił jeden z serwisów internetowych, który zachęcał do rejestracji oferując bezpłatne testowanie strony przez okres 10 dni, nie informując w reklamie o konieczności wypowiedzenia umowy. Po upływie tego okresu naliczono abonament za cały rok bez względu na faktyczne korzystanie z usługi i bez możliwości rezygnacji z niej. Z uwagi na skalę problemu w sprawie prowadzone jest postępowanie wyjaśniające przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Delegatura we Wrocławiu. Użytkownicy portalu są straszeni dochodzeniem roszczeń na drodze sądowej. Być może będą podstawy do wytoczenia przez Rzecznika powództwa zbiorowego na podstawie przygotowywanych przez Rząd przepisów.

Nadal znaczna ilość zgłaszanych problemów dotyczyła umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość (głównie przez Internet). Na nieuczciwe działania akwizytorów narażeni są głównie osoby starsze, samotne i nieporadne, którzy informują o nie dopełnieniu wobec nich obowiązków informacyjnych, zwłaszcza w zakresie kosztów kredytu zaciągniętego na pokrycie ceny zakupu towarów lub usług, a także prawie do odstąpienia od umowy co utrudnia, a czasem wręcz uniemożliwia skuteczne skorzystanie z tego prawa. Sprawy te dotyczyły zakupu przeważnie produktów medycznych, pościeli „zdrowotnej”, wymiany drzwi i okien o dość znacznej, jak na ich budżety wartości.

Z treści skarg dotyczących handlu elektronicznego tj. w sklepach i na aukcjach internetowych wynika, iż konsumenci tracą zaufanie do „zakupów w sieci”. Skarżą się że nie otrzymują właściwej informacji o produkcie, opłatach związanych z jego dostarczeniem oraz na utrudnienia przy zwrocie towaru, jego reklamacji i dochodzeniu roszczeń. Wskazuje to na potrzebę **samoregulacji** w tej branży. Stosowne certyfikaty i systemy zaufania oraz kodeksy dobrych praktyk stanowiąc mogą optymalne remedium na zagrożenia anarchizacją działalności w sieci.

Korzyści dla przedsiębiorcy płynące z samoregulacji to przede wszystkim elastyczność i łatwość stosowanych rozwiązań. Dają możliwość dopasowania nierzadko złożonej i wyspecjalizowanej wiedzy branżowej do potrzeb obrotu w tej dziedzinie. Umożliwiają im własną inicjatywę i dają szanse na racjonalne rozłożenie kosztów budowania reputacji całego sektora.

Konsumenci natomiast mogą czerpać korzyści z gwarancji dawanych przez profesjonalistów, przestrzegania przez nich prawa oraz osiągnięcia wyższych

standardów. Wpływa to na wzrost ich zaufania, zwłaszcza gdy zastosuje się tryb skargowo-odszkodowawczy ułatwiający zaspokojenie roszczeń.

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

Do osobistego prowadzenia w okresie sprawozdawczym przyjęto **68 spraw**, z czego pozytywnie załatwiono **43** sprawy, uzyskując zwrot lub anulowanie należności na kwotę **22.185 zł**, nowy towar bądź usunięcie usterek, a negatywnie – **18**. W toku pozostaje jeszcze **7** spraw. Zakończono też **8** spraw z roku ubiegłego. Skuteczność podejmowanych działań utrzymuje się na dobrym poziomie (**63 %** pozytywnie zakończonych spraw).

Szczegółowy zakres prowadzonych spraw 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 odzyskan. należności	
I. Usługi, w tym:	51	32	13	6	14 809	
bankowe	6	6	-	-	3878	
ubezpieczeniowe	3	3	-	-	200	
inne finansowe (windykacja, pośrednictwo)	3	2	1	-	246	
telekomunikacja	telefonacja stac. i kom.	8	4	3	1	2117
	pocztowe	-	-	-	-	-
	telewizja kablowa	8	4	2	2	200
	informatyczne	7	4	-	3	420
dostawa mediów	prąd (nielegalny pobór)	1	-	1	-	-
	gaz i ciepło	1	1	-	-	-
	woda i ścieki	3	1	2	-	-
remontowo - budowlane	6	3	3	-	4890	
pralnicze	-	-	-	-	-	
komunikacyjne	1	-	1	-	-	
turystyczne/hotelarskie	3	3	-	-	2758	
motoryzacyjne	-	-	-	-	-	
inne	1	1	-	-	100	
II. Umowy sprzedaży, w tym:	13	8	4	1	1046	
wyposażenie wnętrz/ meble	-	-	-	-	-	
sprzęt RTV i AGD	4	2	2	-	139	
sprzęt komputerowy	1	1	-	-	-	
odzież	1	-	1	-	-	
obuwie	-	-	-	-	-	
samochody i akcesoria	2	2	-	-	300	
telefony komórkowe	3	2	-	1	307	
domy/mieszkania	-	-	-	-	-	
inne/ materiały budowlane	2	1	1	-	300	
III. Umowy poza lokalem i na odległość	4	3	1	-	6330	
IV INNE	-	-	-	-	-	
RAZEM	68	43	18	7	22.185	

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, jak też kosztowną. Podejmuję się tego, gdy w sposób oczywisty wynika, iż prawa konsumenta zostały naruszone bądź moje wstawiennictwo jest dla konsumenta „ostatnią deską ratunku”.

Wśród takich spraw na uwagę zasługują 3 sprawy dotyczące odstąpienia od umowy o wymianę okien zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa i anulowanie zaciągniętego na ten cel kredytu. Sprawy te były bardzo trudne do załatwienia pod względem formalno-prawnym, jak też z uwagi na ich aspekt społeczny i wymagały kilkumiesięcznych negocjacji z kontrahentami i konsekwentnego działania. W wyniku anulowania tych transakcji konsumenci (osoby starsze i nieporadne) zostali zwolnieni ze spłaty zobowiązań na kwotę **8500 zł**. W jednym wypadku ze względu na podnoszony zarzut sfałszowania podpisu na umowie kredytowej sprawę skierowano do Prokuratury.

Podobnie udało się rozwiązać umowę na zakup zestawu noży kuchennych za kwotę **1797 zł** zawartą na turnusie rehabilitacyjny i to mimo upływu terminu do odstąpienia od umowy oraz kompletu pościeli na kwotę **4533 zł**.

Wśród nietypowych spraw wymienić można problem rozwiedzonego ojca, który zakupił telefon do kontaktów z małoletnią córką. W czasie wakacji wbrew warunkom umowy telefon nie został doładowany co skutkowało jej rozwiązaniem z winy abonenta i sankcją w wysokości **2000 tys. zł**. Po włączeniu się Rzecznika do sprawy doszło do podpisania porozumienia, aktywowania usługi i anulowania naliczonej kary.

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, w zakresie produkcji, handlu i usług, powołanym do ochrony interesów i praw konsumentów oraz interesów gospodarczych państwa, z którą ściśle współpracuję od początku swojej działalności.

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 rozstrzygnięcia sporów w tym zakresie.

W ramach wzajemnej współpracy i sygnalizowania problemów przekazano ogółem **12** spraw, w tym do:

Inspektoratu Inspekcji Handlowej - 5 spraw, które wymagały podjęcia czynności sprawdzających i kontrolnych bądź mediacji bezpośredniej. Dotyczyły one:

- pobieranie odpłatności za opakowanie towarów, zwłaszcza pieczywa,
- płatności talonami w marketach
- zainstalowania oprogramowania w komputerze w obcym języku
- reklamacji pilarki i obuwia

Urzędu Komunikacji Elektronicznej –1 skargę dotyczącą utrudniania aktywacji usługi szerokopasmowego internetu u alternatywnego operatora

Rzecznika odbiorców paliw i energii - 2 sprawy dotyczące:

- odszkodowania za sprzęt RTV i AGD uszkodzony w związku z przepięciem w sieci,
- zasadności i tryby wprowadzenie podwyżki opłat za energię elektryczną

Rzecznika Ubezpieczonych- 1 sprawy dot. odszkodowania za pobyt w szpitalu w ramach ubezpieczenia grupowego

Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów w Kamiennej Górze – wystąpienie o pomoc w przygotowaniu pozwu

Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - 2 sprawy dotyczące:

- opłat za wodę i ścieki, analizy wzorców umownych (umowy i regulaminu zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków)
- utrudniania odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w związku ze zmianą regulaminu

Udzielono też wyjaśnień Radnej Powiatu Wałbrzyskiego na temat zasad ustalania opłat za dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków na terenie Powiatu Wałbrzyskiego.

1 sprawę dotyczącą opłat za użytkowanie ogródków działkowych przekazano do Sudeckiego Okręgowego Zarządu PZD.

W odpowiedzi na wystąpienie Urzędu Miejskiego w Wałbrzychu, Wydział Rozwoju Miasta przedstawiono stanowisko w sprawie limitowania wydawanych licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówkami na terenie Gminy Wałbrzych.

Rzecznik współpracuje też z innymi organizacjami min. Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Federacją Konsumentów oraz Europejskim Centrum Konsumentkim korzystając z udostępnianych przez nich publikacji oraz organizowanych akcji i badań.

II.4 Uprawnienia procesowe rzecznika

Kierowanie spraw na drogę postępowanie sądowego jest konsekwencją braku woli przedsiębiorcy do polubownego załatwienia sprawy, a w szczególności ignorowania praw i roszczeń klientów. Z uwagi jednak na jego kosztowność i czasochłonność wynikającą ze sformalizowanych procedur traktuje to jako ostateczność, podejmując wszelkie, często uporczywe działania celem

doprowadzenia do pozasądowego zakończenia sporu, zachęcając też obie strony do korzystania z instytucji Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich.

Jest ona dobrą alternatywą rozstrzygania sporów, korzystną dla obu stron, tańszą i mniej sformalizowaną.

W okresie sprawozdawczym nie wytaczałam powództw na rzecz konsumentów. Przygotowano natomiast 4 pozwy do indywidualnego wniesienia przez konsumentów dotyczące:

- zwrotu zaliczki w związku z odwołaniem organizacji przyjęcia weselnego w wysokości 500 zł
- zwrotu zapłaconej ceny za meble w wysokości 2859 zł w związku z nie załatwieniem ich reklamacji i odstąpieniem przez konsumenta od umowy,
- zwrotu należności w kwocie 10.000 zł z powodu nienależytego wykonania mebli kuchennych pod zabudowę,
- rozliczenia umowy o usługi remontowo-budowlane (instalacja c.o) i zwrot kwoty 535 zł nie znajdującej pokrycie w przedstawionej kalkulacji kosztów
- odszkodowania za nienależyte wykonanie usługi pralniczej i zniszczenie odzieży (w.p.s 400 zł).

Przygotowano też 1 wniosek o rozstrzygnięcie sporu do Arbitra Bankowego.

5) Współpraca z lokalnymi mediami

W okresie sprawozdawczym przekazywano informacje n/t :

- działalności i jubileuszu 10-lecia Powiatowego Rzecznika Konsumentów
- upadłości konsumenckiej,
- usług turystycznych, a także
- pułapek i praw przy sezonowych wyprzedażach towarów.

Na zaproszenie Redakcji Wiadomości Wałbrzyskich Rzecznik wziął także udział w VI Akademii Muflonów p.n. „Kryzys szansa na rozwój?”.

6) Edukacja konsumencka

Edukacja konsumencka jest ważnym czynnikiem w podnoszeniu świadomości konsumenckiej, która ma decydujący wpływ na bardziej odpowiedzialną postawę przedsiębiorców. *Tylko świadomy swych praw konsument i świadomy obywatel stworzą właściwą presję i będą przeciwwagą dla samowoli przedsiębiorców oraz ich niespójnym zachowaniom.*

Należy to prowadzić w sposób zintegrowany tj. nie tylko wśród konsumentów ale też, a raczej przede wszystkim wśród przedsiębiorców, pracowników wymiaru sprawiedliwości, decydentów życia gospodarczego. *Tylko bowiem powszechna pro konsumencka orientacja zapewni wysoką skuteczność podejmowanych działań.*

Podstawą edukacji konsumenckiej jest **informacja** zapewniająca przejrzystość rynku i oferty rynkowej. *Tylko konsument, który otrzymuje i rozumie kierowane do niego informacje może podejmować właściwe wybory.*

Informacja musi więc być jasna, prawdziwa i nie wprowadzająca w błąd.

Świadomość konsumentcka najlepiej się rozwija w działaniu. Dlatego proces jej kształtowania wymaga wzbudzenia aktywności konsumentów nie tylko poprzez przekazywanie im informacji i bierne oddziaływanie, ale także współpracę i współdziałanie we wszystkich dostępnych formach.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik przeprowadził szkolenie dla młodzieży z zakresu praw i obowiązków konsumentów w szkole nr 9 w Wałbrzychu

Uczestniczył :

- * w bezpłatnym szkoleniu n/t nieuczciwych praktyk handlowych oraz problematyki kredytu konsumentckiego i nadmiernego zadłużenia zorganizowanym przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu oraz
- * w warsztatach n/t „Roli Rzecznika Konsumentów w postępowaniu przed sądem cywilnym” zorganizowanym przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów w Gorlicach.

Rzecznik Konsumentów wziął też udział w konferencji naukowej nt. „Zarządzania operacyjnego w teorii i praktyce” organizowanej przez Wałbrzyską Wyższą Szkołę Zarządzania i Przedsiębiorczości przygotowując referat pt. „Społeczna odpowiedzialność biznesu a świadomość konsumentcka”.

Polscy przedsiębiorcy dostrzegają potrzebę społecznego zaangażowania.

W prowadzonej przez siebie działalności uwzględniają potrzeby lokalnej społeczności oraz kwestie ekologiczne. Słabo znają jednak koncepcję samoregulacji branżowych i korzyści płynących z nich dla wszystkich uczestników rynku, w szczególności kodeksy dobrych praktyk.

Sprawnie działający system samokontroli ogranicza przypadki złych praktyk i tym samym przyczynia się do zwiększenia zaufania klientów i kontrahentów.

Na realizację powyższych zadań w okresie sprawozdawczym wydatkowano kwotę **6670 zł** (tj. koszt materiałów biurowych, telefonów, korespondencji, szkoleń - bez kosztów osobowych i mediów). Jest to o **3222 zł** mniej, niż w 2008 r.

III. ZESTAWIENIE ZADAŃ REALIZOWANYCH W ROKU SPRAWOZDAWCZYM W ODNIESIENIU DO LAT POPRZEDNICH

W roku sprawozdawczym minęło **10 lat** odkąd zadania związane z ochroną konsumentów zostały przypisane utworzonemu w ramach reformy administracyjnej samorządowi powiatowemu. W powiecie wałbrzyskim - ziemskim, Rzecznika Konsumentów wykonującego te zadania powołano w marcu 1999 r, a w powiecie grodzkim w maju 1999 r uchwałami Rad Powiatu.

Od 1 stycznia 2003 r. po połączeniu powiatów zadania te są realizowane łącznie dla 9 gmin.

Jest to okazja do podsumowań i ocen, ale też spojrzenia w przyszłość.

Pierwsze lata działalności to okres tworzenia tej instytucji, rozpoczynając z kartką papieru, katalogiem ustawowych zadań oraz rozterkami w jaki sposób je realizować. Czy skupiać się na udzielaniu porad i informacji, wskazując konsumentowi drogę do działania i samodzielnego załatwienia sprawy, czy też zastępować go w sporze z przedsiębiorcą, biorąc na siebie cały ciężar problemu. Czy w każdej sprawie należy podejmować interwencję, czy tylko w najbardziej rażących przypadkach naruszenia interesu konsumenta.

Przyjmowane założenia często były i są weryfikowane na skutek zgłaszanych przez mieszkańców powiatu potrzeb, zmieniających się warunków funkcjonowania oraz nowych regulacji prawnych.

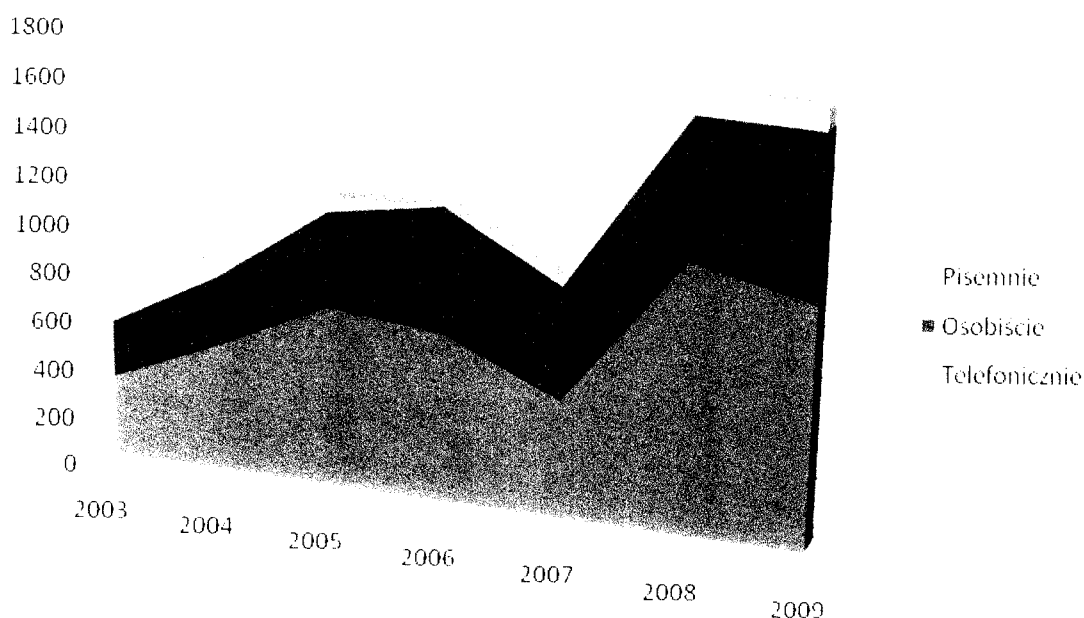
Na przestrzeni tych dziesięciu lat powstało praktycznie całkowicie **nowe prawo konsumenckie**. Wdrażanie w życie nowych przepisów rodziło wiele problemów i sporów interpretacyjnych. Już w 2000 r. weszła w życie *ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów*, regulująca zasady sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość oraz wprowadzająca pojęcie klauzul niedozwolonych w umowach z konsumentami. Potem była *ustawa o sprzedaży konsumenckiej, o kredycie konsumencki, o timesheringu, nowelizacja ustawy o usługach turystycznych*. W tym czasie powstało też *nowe prawo telekomunikacyjne i energetyczne*. Znowelizowana *ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji* wprowadziła zakaz prowadzenia działalności w systemie argentyńskim, który był dla wszystkich „prawdziwą zmorą”.

Od ponad dwóch lat obowiązują przepisy *ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym*, a od roku *ustawy o upadłości konsumenckiej*. W toku są prace nad *ustawą o pozwach zbiorowych*, w której jako reprezentanta grupy dochodzącej roszczeń wskazano rzecznika konsumentów.

Z roku na rok wzrastała świadomość konsumencka oraz ilość osób zgłaszających się po pomoc. Wzrost ten jak pokazuje poniższa tabela był dość gwałtowny.

Tabela nr. 3 Zestawienie porad udzielonych na przestrzeni 7 lat funkcjonowania połączonego powiatu

Rok	Ogółem	Ilość porad			Dynamika porad	
		w tym:			do 2003 r	rok/roku
telefoniczne	osobiste	pisemne				
2003	678	333	233	112	-	-
2004	895	520	282	93	+ 32,0	+32,0
2005	1174	732	383	59	+ 73,2	+ 31,2
2006	1183	682	501	-	+ 74,5	+ 0,8
2007	953	476	444	33	+ 40,6	- 19,4
2008	1729	1063	550	116	+ 155,0	+81,4
2009	1669	953	635	81	+ 146,2	-3,5

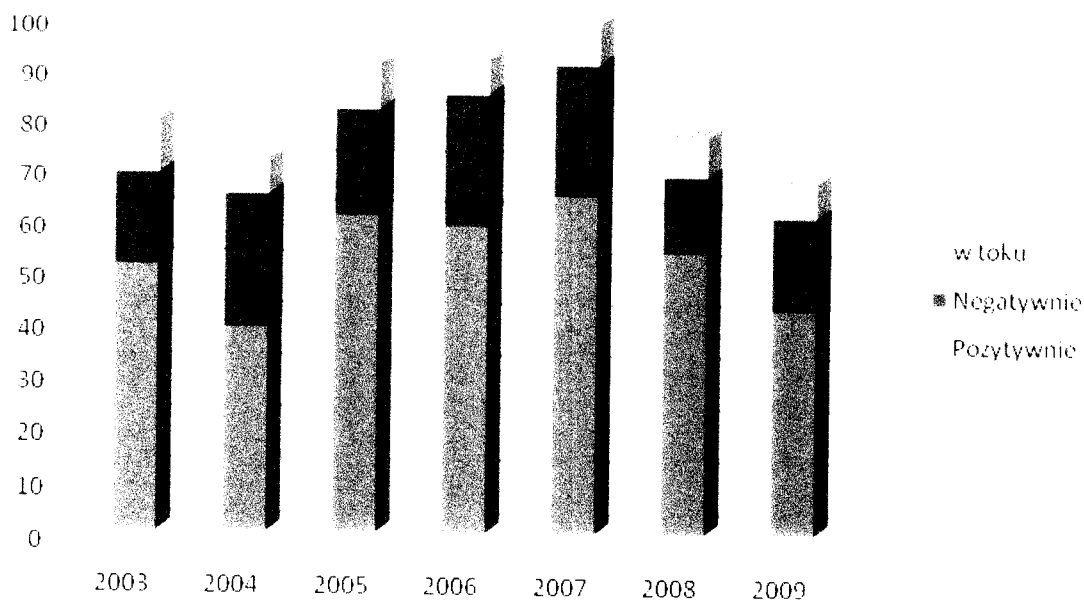


Instytucja rzecznika konsumentów stawała się coraz bardziej znana mieszkańcom powiatu. Szczególnie po przeprowadzonej w 2005 i 2006 r. przez UOKiK ogólnopolskiej kampanii informacyjnej „Nie daj się oskubać” zachęcającej do wizyty u „swojego” rzecznika. Po każdej z nich znacząco wzrastała ilość osób zgłaszających się po pomoc. Podobnie było po publikacji kolejnych raportów z kontroli przeprowadzanych przez Urząd w poszczególnych segmentach rynku. Widoczny natomiast spadek udzielonych porad w 2007 r. i 2009 r. wynika z przyczyn niezależnych (absencja zdrowotna)

Obecnie instytucja Rzecznika Konsumentów powszechnie jest postrzegana jako instytucja silna i efektywna, co przy stałym wzroście zadań oraz ilości zgłaszanych problemów i rozpatrywanych spraw, przy ograniczonych możliwościach organizacyjnych i finansowych, nie jest proste. Ilość i skuteczność podejmowanych działań przedstawia poniższa tabela.

Tabela nr.4 Wystąpienia do przedsiębiorców i ich skuteczność

Rok	Ilość pisemnych wystąpień			Skuteczność % z.poz./ogółem	
	ogółem	w tym :			
		z. poz.	z. neg.		w toku
2003	80	51	18	11	64
2004	72	39	26	7	54
2005	91	61	21	9	67
2006	92	59	26	7	64
2007	99	65	26	8	66
2008	77	54	15	8	70
2009	68	43	18	7	63



Zestawienie powyższych danych wskazuje na dużą zmienność efektywności podejmowanych działań z wyraźną tendencją wzrostową. Niewielki spadek skuteczności w 2009 wynika z wątpliwości interpretacyjnych przepisów obowiązujących w zakresie usług telekomunikacyjnych i świadczonych drogą elektroniczną. Ewentualne dalsze działania w tym zakresie będą podjęte po zakończeniu postępowania o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów prowadzonego przez UOKiK.

Ilość kierowanych do przedsiębiorców wystąpień oraz ich skuteczność zależy od bardzo wielu czynników. Przede wszystkim pisemnych wniosków konsumentów o interwencję, zasadności zgłaszanych roszczeń, charakteru i złożoności sprawy, wartości przedmiotu sporu, indywidualnych predyspozycji konsumenta do samodzielnego jej prowadzenia, dobrej woli stron do polubownego załatwienia sprawy, stanu kadrowego biura i innych.

Stan świadomości konsumenckiej mieszkańców powiatu wciąż odbiega od wypracowanego w orzecznictwie **modelu „przeciętnego konsumenta”** tj. dostatecznie dobrze poinformowanego, uważnego i ostrożnego. Są bardzo podatni na oddziaływanie praktyk rynkowych i „chwytów marketingowych”, nie czytają podpisywanych umów, warunków gwarancji, informacji o towarze. Ważne więc są działania informacyjno-edukacyjne, kierowane głównie do młodzieży i starszych oraz dalsze wzmocnienie pozycji konsumenta i jego ochrony w poszczególnych segmentach rynku.

IV. 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 + 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 potrzebne, winny być więc kontynuowane i rozwijane. Skuteczność podejmowanych działań utrzymuje się na dobrym poziomie (63% pozytywnie załatwionych spraw). Wskazuje również na konieczność podjęcia szerszych działań w zakresie edukacji i podnoszenia świadomości konsumenckiej, aby przekonać konsumentów, że powinni i mogą samodzielnie zadbać o swoje interesy.
3. Ważne też jest kształtowanie prokonsumenckich postaw wśród przedsiębiorców, pracowników wymiaru sprawiedliwości i decydentów życia gospodarczego a także popularyzowanie idei społecznej odpowiedzialności biznesu, do której włączyć należy rozwój systemów polubownego rozstrzygnięcia sporów.
4. Konieczna jest nowelizacja obowiązujących w zakresie ochrony konsumentów przepisów, które nie sprawdzają się w praktyce, zawierają wiele niejednoznacznych zapisów utrudniających ich interpretację i w konsekwencji utrudniają egzekwowanie przyznanych konsumentowi praw. Dotyczy to zwłaszcza ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej jak i od niedawna obowiązujących ustaw: o upadłości konsumenckiej oraz o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Oczekiwane jest też uchwalenie jednolitego na obszarze UE Kodeksu konsumenckiego („Księga praw konsumenta”) oraz usprawnienie procedur dochodzenia roszczeń, zapewniające wszystkim konsumentom równą i skuteczną ochronę.
7. Potrzebny jest też wyraźny podział kompetencji między instytucjami i organizacjami tworzącymi system ochrony konsumentów, aby nie dublowały swych działań lecz je uzupełniały oraz dalszy rozwój instytucji Rzecznika min. poprzez:
 - zapewnienie możliwości odbycia kursu dla mediatorów
 - przyznanie uprawnień w zakresie dochodzenia roszczeń w imieniu większej grupy poszkodowanych konsumentów (pozwy zbiorowe) i zapewnienie mu zwrotu kosztów zastępstwa procesowego, a także umożliwienie odbycia stosownej aplikacji
 - zmniejszenie dysproporcji w zakresie dostępności do świadczonej przez rzecznika pomocy w zależności od wielkości i zamożności powiatu.

Wałbrzych marzec 2010 r.

Sporządziła:

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
Anna Juszczyzyn-Sroka
Anna Juszczyzyn-Sroka