

**RADA POWIATU  
W KĘTRZYNIE**

**Uchwała Nr VI/48/2007  
Rady Powiatu w Kętrzynie  
z dnia 29 marca 2007r.**

*w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika  
Konsumentów za okres od 01.01.2006r. do 31.12.2006r.*

Na podstawie art. 12 pkt 11 ustawy z dnia 05 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (tj. Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1592, Dz. U. z 2002r. Nr 23, poz. 2201, Nr 62, poz. 558, Nr 113, poz. 984, Nr 153, poz. 1271, Nr 200, poz. 1688, Nr 214, poz. 1806, z 2003r. Nr 162, poz. 1568, z 2004r. Nr 102, poz. 1055) oraz art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080 z 2006r. Nr 157, poz. 1119, Nr 170, poz. 1217, Nr 249 poz. 1834), *Rada Powiatu w Kętrzynie uchwala, co następuje:*

**§1.**

Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za okres od 1 stycznia 2006r. do 31 grudnia 2006r., stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

**§2.**

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**PRZEWODNICZĄCA  
RADY POWIATU  
w Kętrzynie**

*Teresa Prokop*

# **SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW w Kętrzynie za rok 2006r.**

Jako powiatowy Rzecznik Konsumentów pracuję od 1999r. Moja działalność opiera się o Ustawę z dnia 15.12.2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Działalność rzecznika konsumentów wyraża się w:

- zapewnieniu konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów,
- występowaniu do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- wytaczaniu powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowaniu, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- składaniu wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- współdziałaniu z właściwymi terytorialnie delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz organizacjami, do których zadań statutowych należy ochrona interesów konsumentów,
- udzielaniu obywatelom także w innych formach pomocy prawnej w zakresie ochrony praw konsumentów,
- składaniu wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk monopolistycznych,
- wszczynaniu postępowanie w sprawach nieuczciwej konkurencji godzących w interes konsumentów.

Podstawowym zakresem działalności jest udzielanie porad konsumentom. W tym zakresie zapewniam pomoc mieszkańcom powiatu. Dotyczy to spraw indywidualnych związanych z umowami kupna przedmiotów i usług. W praktyce są to głównie sytuacje, gdy powstanie problem przy realizacji. Często muszę zacząć od wytłumaczenia konsumentom przysługujących im uprawnień, oraz dokonania oceny prawnej opisanego mi zdarzenia. Ze swojej strony staram się to przedstawić w formie przystępnej umożliwiającej późniejsze wykorzystanie wiedzy przez konsumenta w życiu codziennym.

. Zazwyczaj sporządzam konsumentom pisma, które są niezbędne w celu prawidłowego zabezpieczenia ich praw. W trakcie załatwiania sprawy w pierwszej kolejności proponuję próbę ugodowego załatwienia sprawy bez interwencji i wszczynania postępowania sądowego. Jest to przede wszystkim

istotne z powodu szybkości zakończenia sprawy i nie przedłużania trybu odzyskania należnych świadczeń.

Zgodnie ze statystyką większość spraw zostaje załatwiona jako porada, informacja o przysługujących prawach.

W roku 2006 udzieliłam przeciętnie około 40 porad tygodniowo. Daje to liczbę około 1800 rocznie (część to przypadki udzielania paru porad w jednej sprawie). Większość z nich to porady osobiste, w godzinach przyjęć. Udzielam także porad telefonicznych, ale w celu uzyskania pełnego obrazu niezbędne jest zapoznanie się z dokumentami, dlatego konsumenci muszą kontaktować się osobiście. Korzystam także ze środków łączności, tak faksu, jak i coraz bardziej powszechnych środków kontaktu internetowego. Najczęściej konsumenci zgłaszają się z problemami związanymi z zakupem:

- obuwia (około 30 %)
- okien (zakup i montaż),
- usług telekomunikacyjnych.
- sprzętu AGD i TV,
- sprzętu komputerowego,
- mebli.

W zeszłym roku nastąpiło wzrost spraw związanych z usługami telekomunikacyjnymi, zwłaszcza świadczonymi przez operatorów usług stacjonarnych. Problemy dotyczą postępowania reklamacyjnego stosowanego przez operatorów – nie uznawanie roszczeń często w mojej ocenie zasadnych, nie uznawanie konsekwencji nie rozpoznania reklamacji w terminie. Wbrew dotychczasowym standardom najwięcej problemów stwarza nie Telekomunikacja Polska, ale nowi operatorzy na rynku.

Udzielam także porad konsumentom w sprawach zaciągniętych kredytów bankowych i konsumenckich. Dotyczy to przede wszystkim kredytów konsumenckich zawieranych na zakup rzeczy. Znaczna ilość spraw dotyczy umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, gdy osoby reprezentujące firmy i jednocześnie reprezentujące firmy kredytowe, wykorzystują zaufanie konsumentów objawiające się w niedokładnym czytaniu przedstawionych im umów. Problematiczne jest uzyskanie od banków potwierdzenia wygaśnięcia umowy kredytu w sytuacji niezrealizowania umowy, na sfinansowanie której został zawarty.

Interwencję podejmowałam wielokrotnie telefonicznie lub przez osobistą rozmowę ze sprzedawcą. Do chwili obecnej nie tylko część konsumentów, ale także sprzedawców nie posiada świadomości nowych zasad odpowiedzialności sprzedawcy.

Moje interwencje nie zawsze są skuteczne, gdyż część sprzedawców nie uznaje roszczeń konsumentów nie uzyskując wyroku sądowego, lub wręcz traktuje ich jako osoby wykorzystujące rynek. Nie wszyscy sprzedawcy przestrzegają praw konsumentów i w takich sprawach występowałam pisemnie posiłkując się uprawnieniem do występowania do sprzedawcy.

W okresie 2006r. nie wnosiłam osobiście powództwa do sądu w sprawie ochrony interesów konsumentów. Sporządziłam 50 pozwów dla konsumentów. W każdym takim przypadku oferuję wstąpienie do powództwa w celu zapewnienia fachowej pomocy w trakcie postępowania. Większość spraw podlega trybowi postępowania cywilnego w trybie uproszczonym. Dodatkowo wnioskuję o wydanie wyroku w trybie nakazowym – jest to postępowanie najszybsze, a większość sprzedawców nie wnosi protestów godząc się na wyrok w tym trybie. Pozwala to uniknąć oczekiwania na rozpatrzenie sprawy, a także zmniejsza stres konsumentów związany z udziałem w rozprawie prowadzonej przed sądem. Dlatego większość spraw jest rozpatrywana w trybie nakazowym. Żadna ze spraw, w których występowałam nie zakończyła się niezgodnie z żądaniem konsumenta – w większości zapadły wyroki zgodne z powództwem, część zakończyła się ugodą.

Po zakończeniu postępowania sądowego udzielam także pomocy w zakresie sporządzania pism w celu wyegzekwowania zapłaty.

Współdziałanie z delegaturą Urzędu Ochrony Konsumentów w Bydgoszczy właściwą miejscowo układa się prawidłowo. To samo dotyczy Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Olsztynie i Północnym Oddziałem Terenowym Urzędu Regulacji Energetyki w Gdańsku.

Udzielałam także porad w zakresie nieuczciwej konkurencji. Nie występowałam w tych sprawach, gdyż dotyczyło to działalności gospodarczej i nie godziło bezpośrednio w interesy konsumentów.

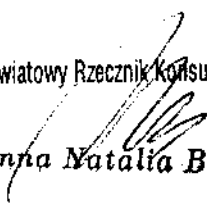
Nadal istnieje zapotrzebowanie na udzielanie pomocy w zakresie wyjaśnienia wątpliwości odnośnie naliczania opłat za dostarczanie energii cieplnej. W większości wypadków nie mogłam interweniować, wobec faktu dokonywania tego rozliczenia przez spółdzielnie w stosunku do ich członków.

W celu rozwoju świadomości konsumenckiej prowadzę lekcje w szkołach średnich. Celem ich jest przekazanie młodzieży informacji o przysługujących im prawach jako konsumentom oraz o sposobach ich egzekwowania. Po obserwacji młodzieży w trakcie tych zajęć mogę stwierdzić, że wbrew początkowemu zniechęceniu, okazali oni zainteresowanie i przekazywane przez mnie informacje spotykają się ze zrozumieniem.

W ubiegłym roku uczestniczyłam w kursach organizowanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Były to szkolenia w zakresie regulacji europejskich ochrony praw konsumentów, rozwiązywanie problemów transgranicznych. Szkolenia są finansowane ze środków Unii Europejskiej.

W celu podniesienia świadomości konsumenckiej wielokrotnie publikowałam materiały i notki w prasie lokalnej i biuletynie.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

  
Anna Natalia Baran