

**Uchwała Nr XVIII/124/2008
Rady Powiatu w Kętrzynie
z dnia 28 lutego 2008r.**

***w sprawie: zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika
Konsumentów za okres od 01.01.2007r. do 31.12.2007r.***

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, Dz. U. z 2007 r. Nr 173 poz. 1218) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz.23 zm. Dz. U. Nr 99 poz. 660, Nr 171 poz. 1206) - ***Rada Powiatu w Kętrzynie uchwala, co następuje:***

§ 1.

Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za okres od 1 stycznia 2007r. do 31 grudnia 2007r., 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 2007r.

Jako Powiatowy Rzecznik Konsumentów pracuję od 1999r. Moja działalność opiera się o Ustawę z dnia 16.02.2007r. 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 zawartej już umowy – reklamacje zakupionych towarów, problemy w trakcie postępowania gwarancyjnego, a także problemy interpretacyjne zawartych umów. 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. Dotyczy to zabezpieczenia roszczeń w postępowaniu reklamacyjnym, sporządzenie dokumentów zawierających właściwe oświadczenie woli konsumenta, a także pisma określające w sposób zgodny z prawem żądania konsumentów. 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 2007 udzieliłam przeciętnie około 50 porad tygodniowo. Daje to liczbę ponad 2000 rocznie (część to przypadki udzielania paru porad w jednej sprawie – w praktyce prowadzenie konsumenta przez wszystkie etapy negocjacji z przedsiębiorcą). Większość z

nich to porady osobiste, w godzinach przyjęć. Udzielam także porad telefonicznych. Są one praktyczne w przypadku udzielania ogólnej informacji o przysługujących prawach, np. czas odpowiedzialności sprzedawcy za wady towaru, możliwość zwrotu lub wymiany. Jednak w przypadkach sporów co do zasadności reklamacji, interpretacji umowy, 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 latach poprzednich nastąpił wzrost spraw związanych z usługami telekomunikacyjnymi. Nadal to zjawisko utrzymuje się w zakresie reklamowania usług świadczonych przez nowych operatorów telefonii stacjonarnej. Istotnym zjawiskiem są problemy powstające w przypadku powrotu do operatora TP S.A. Konsumenci nie posiadają świadomości potrzeby rozwiązania umowy z poprzednim operatorem i z tego tytułu powstają zobowiązania, których zasadności niestety nie można podważyć. W takich sytuacjach jedynym co można osiągnąć jest rozłożenie płatności na raty.

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. Problematyczne jest uzyskanie od banków potwierdzenia wygaśnięcia umowy kredytu w sytuacji niezrealizowania umowy, na sfinansowanie której został zawarty. Coraz częściej pojawiają się problemy związane z funkcjonowaniem Biura Informacji Kredytowej. Konsumenci, którzy kilka lat temu dokonali spłaty kredytu nadal figurują w tej ewidencji jako dłużnicy. Uniemożliwia to często uzyskanie nowego kredytu. Przykładem może być przypadek konsumenta, któremu odmówiono zawarcia umowy linii kredytowej z powodu figurowania jako dłużnik z zadłużeniem 17 zł z tytułu spłaty kredytu sprzed 6 lat, o którym to zobowiązaniu nigdy nie został poinformowany. Wbrew pozorom uzyskanie anulowania zapisu zajęło ponad dwa miesiące.

W sprawach konsumenckich wielokrotnie podejmowałam interwencje telefonicznie lub przez osobistą rozmowę ze sprzedawcą. Do chwili obecnej nie tylko część konsumentów, ale także znaczna część sprzedawców nie posiada świadomości nowych zasad odpowiedzialności sprzedawcy. Często także sprzedawcy świadomie wprowadzają konsumentów w błąd odnośnie przysługujących im uprawnień – najbardziej typowe to informowanie o prawie składania reklamacji na zakupione obuwie tylko przez 3 miesiąc, w sytuacji gdy obowiązują ustawowe 2 lata.

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 2007r. nie wносиłam osobiście powództwa do sądu w sprawie ochrony interesów konsumentów. Sporządziłam ponad 50 pozwów dla konsumentów. W każdym takim przypadku oferuję wstąpienie do powództwa w celu zapewnienia fachowej pomocy w

trakcie postępowania. Większość spraw podlega uproszczonemu trybowi postępowania cywilnego. Dodatkowo wnioskuje 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. Tylko jedna sprawa, w którą występowałam zakończyła się niezgodnie z żądaniem konsumenta – w większości zapadły wyroki zgodne z powództwem, część zakończyła się ugodą.

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

Problemem coraz częściej pojawiającym się w mojej praktyce są klauzule abuzywne – postanowienia umów, które stawiają konsumenta niekorzystnie wobec sprzedawcy. Do chwili obecnej nie składałam w tej sprawie powództw – po mojej interwencji i wytłumaczeniu zaniechano stosowania niedozwolonego wzorca.

W roku 2007 weszła w życie ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Ustawa ta określa jako nieuczciwe wszystkie działania przedsiębiorców które są sprzeczne z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształcają lub mogą zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Daje ona środki do zwalczania np. powszechnej praktyki wprowadzenia w błąd konsumentów co do terminu odpowiedzialności sprzedawcy, wprowadzenia w błąd odnośnie jakości towaru. Przewiduje ona uprawnienie dla rzeczników konsumentów do występowania z powództwem o zaniechanie nieuczciwych praktyk rynkowych, oraz kierowania wniosków o ściganie przewidzianych w ustawie wykroczeń i przestępstw. Do chwili obecnej nie korzystałam jeszcze z tych uprawnień.

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.

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, okazuje ona zainteresowanie i przekazywane przez mnie informacje spotykają się ze zrozumieniem.

W ubiegłym roku uczestniczyłam w kursach organizowanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i Stowarzyszenie Konsumentów Polskich. Szkolenia są finansowane ze środków Unii Europejskiej. Uczestniczyłam w szkoleniu organizowanym przez rzeczników, gdzie także wygłaszałam referaty.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Anna Natalia Baran