

Załącznik Nr 1
do Uchwały Nr XVIII/114/2008
Rady Powiatu w Lipnie
z dnia 27.02.2008 roku

SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W LIPNIE
z działalności
za okres od 01.01.2007 do 31.12.2007 roku

LIPNO, LUTY 2008

I. Uwagi ogólnie- organizacyjne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Lipnie.

Jedną z konsekwencji transformacji polskiej gospodarki są zmiany w warunkach i zasadach funkcjonowania podmiotów rynkowych, w tym przede wszystkim konsumentów. Im większa jest ich wolność w dokonywaniu wyborów, im bogatsza oferta jest kierowana do nich, tym wyraźniej ujawnia się słabość ich pozycji w stosunku do przedsiębiorców, zwłaszcza wielkich, oferujących towary i usługi. Stanowić to powinno zasadniczą przesłankę objęcia polskich konsumentów kompleksową opieką prawną i organizacyjną w ramach systemu ochrony ich interesów.

Jednym z ogniw tego systemu jest szczebel powiatowy w związku z unormowaniami art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy o samorządzie powiatowym, który do zadań publicznych o ponadgminnym charakterze wykonywanych przez powiat zalicza również ochronę praw konsumenta. Zadania te są realizowane przez powiatowego rzecznika konsumentów, którego powołuje i odwołuje rada powiatu.

W okresie sprawozdawczym funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Lipnie pełniła do dnia 29.09.2007 roku Pani Barbara Jesionowska powołana na to stanowisko Zarządzeniem Nr XIX/2002 Komisarza Rządowego dla Powiatu Lipnowskiego z dnia 26.08.2002 roku odwołana ze stanowiska na podstawie Uchwały Nr XIII/87/2007 Rady Powiatu w Lipnie z dnia 29.09.2007 roku. Od dnia 01.10.2007 roku funkcję tę pełni Pani Agnieszka Grzywaczewska powołana na stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Lipnie na podstawie Uchwały Nr XIII/88/2007 Rady Powiatu w Lipnie z dnia 29.09.2007 roku.

Rzecznik powołany jest na stanowisko w wymiarze ½ etatu. Jednakże w związku z tym, że osoba będąca Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Lipnie jest zatrudniona jednocześnie w Starostwie Powiatowym w Lipnie w Wydziale Organizacyjnym, Spraw Obywatelskich i Rozwoju Lokalnego na stanowisku inspektora w wymiarze ½ etatu, konsumenci mogą skorzystać z jej pomocy również w innych godzinach niż wyznaczone.

Zadania Rzecznika oraz czynności związane z obsługą kancelaryjną biura są prowadzone jednoosobowo. Powiatowy Rzecznik Konsumentów finansowany jest z dochodów własnych powiatu. Rzecznik nie posiada w dyspozycji wyodrębnionych środków finansowych, koszty związane z jego funkcjonowaniem ujęte są w wydatkach rzeczowych Starostwa Powiatowego w Lipnie.

II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów / Dz. U. z 2007 roku Nr 50, poz. 331 z póź. zm./

Do ustawowych zadań rzecznika konsumentów zgodnie z art. 42 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy w szczególności :

1. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów
2. składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów
3. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów
4. współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi
5. wykonywanie innych zadań określonych w w/w ustawie lub odrębnych przepisach, m.in.:
 - a. wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów
 - b. występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jako oskarżyciel publiczny
 - c. wytaczanie powództw w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone
 - d. występowanie z roszczeniem wobec przedsiębiorcy o zaniechanie nieuczciwej praktyki, usunięcia skutków tej praktyki, złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia odpowiedniej treści i w formie, a także z roszczeniem zasadzenia odpowiedniej sumy pieniężnej na określony cel społeczny związany ze wsparciem kultury polskiej, ochroną dziedzictwa narodowego lub ochroną konsumentów.

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

Podstawową formą działalności Rzecznika jest udzielenie konsumentom informacji w zakresie ochrony ich interesów lub udzielenie bezpłatnej porady prawnej oraz ewentualne podjęcie interwencji u przedsiębiorcy lub wszczęcie postępowania wyjaśniającego w danej sprawie.

Sprawy z jakimi zwracają się konsumenci do rzecznika można ogólnie podzielić na dwie kategorie:

- sprawy, w ramach których rzecznik udziela informacji w toku rozmowy telefonicznej, porady udzielanej w biurze lub pisemnie w zakresie przysługujących konsumentowi uprawnień w stosunku do przedsiębiorcy w zakresie przepisów prawa materialnego i procesowego. Skutkiem takiej porady jest świadome zachowanie konsumenta w stosunku do przedsiębiorcy w zakresie przysługujących mu uprawnień, w wyniku czego roszczenie zgłaszane przez konsumenta jest zaspakajane w sposób go satysfakcjonujący.

- sprawy sporne na linii konsument- przedsiębiorca, wymagające ustalenia skomplikowanego stanu faktycznego i prawnego w jakim znalazł się konsument. W sprawach tych Rzecznik przeprowadzał postępowania wyjaśniające i podejmował interwencje u przedsiębiorcy, w celu wyegzekwowania od sprzedawcy lub usługodawcy pożądaných zachowań, czyli wypełnienia ich obowiązków wobec konsumenta poprzez uznanie jego słusznych roszczeń.

Sprawy z jakimi zgłaszają się konsumenci są bardzo zróżnicowane od względu merytorycznym i wymagają każdorazowo indywidualnego zbadania pod względem prawnym. Można zaobserwować zwiększenie się w porównaniu z poprzednim okresem sprawozdawczym ilości spraw związanych z zawieraniem przez konsumentów umów poza siedzibą przedsiębiorcy, np.: od akwizytorów, oraz umów na odległość zwłaszcza przez Internet.

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

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	telefoniczne	osobiste	pisemne	
I. Usługi, w tym:	7	30	9	46
bankowe	2	4	4	10
ubezpieczeniowe		1		
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	2	10	3	15
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	-	1	-	1
motoryzacyjne (serwis)	1	2	-	3
remontowo - budowlane	1	7	1	9
Inne	1	4	1	6
II. Umowy sprzedaży, w tym:	19	34	4	57
sprzęt RTV i AGD	3	13	3	19
sprzęt komputerowy	3	2		5
odzież	1	-	-	1
obuwie	4	12	1	17
samochody i akcesoria	-	3	-	3
nieruchomości	-	1	-	1
art. spożywcze	-	1	-	1
zwierzęta	2	-	-	
telefony komórkowe	1	2	-	3
Inne	5	-	-	5
III. Umowy poza lokalem i na odległość	3	4	1	8

Jednocześnie należy zaznaczyć, że do Rzecznika zgłaszają się osoby, w sprawach których rzecznik nie może podjąć interwencji, czy też innych

działań w związku z brakiem właściwości miejscowej lub rzeczowej w danej sprawie. Jednakże również w takich przypadkach Rzecznik stara się, w miarę możliwości, udzielić informacji w zakresie obowiązujących przepisów prawnych, czy też poprzez wskazanie innych właściwych w sprawie organów lub instytucji.

2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Działając w oparciu o przepis art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Rzecznik podejmował pisemne interwencje u przedsiębiorców w sprawach spornych pomiędzy konsumentem, a sprzedawcą /usługodawcą/ w zakresie ochrony praw i interesów konsumenta. W większości przypadków przedsiębiorcy udzielali żądanych wyjaśnień Rzecznikowi lub kontaktowali się bezpośrednio z konsumentem w celu spełnienia jego roszczenia. Większość interwencji dotyczyła zgłaszanych przez konsumentów reklamacji, które bądź nie zostały przez przedsiębiorcę uznane, bądź były załatwiane opieszale i nieterminowo.

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku	Sprawy uznane za zakończone w związku z rezygnacją konsumenta
I. Usługi, w tym:	16	9	1	1	5
bankowe	2	2	-	-	-
ubezpieczeniowe	3	-	-	1	2
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	3	2	1	-	-
motoryzacyjne (serwis)	1	1	-	-	-
pralnicze	1	-	-	-	1
remontowo - budowlane	5	3	-	-	2
komunikacyjne	1	1	-	-	-
Inne	-	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	16	12	-	2	2
wyposażenie wnętrz	1	1	-	-	-

sprzęt RTV i AGD	1	1	-	-	-
sprzęt komputerowy	2	1	-	1	-
odzież	1	1	-	-	-
obuwie	9	8	-	1	-
samochody i akcesoria	2	2	-	-	-
inne	-	-	-	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	-	-	-	-	-

Jednocześnie należy zaznaczyć, że konsument w każdej chwili, kierując się różnymi przesłankami, może zrezygnować z dalszego dochodzenia wcześniej zgłaszanych roszczeń wobec przedsiębiorcy. W takich sytuacjach Rzecznik, o ile sam nie wytacza powództwa na rzecz konsumenta, nie podejmuje dalszych działań i sprawa taka zostaje uznana za zakończoną.

3. Współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi

W okresie sprawozdawczym prowadzona była na bieżąco przez Rzecznika współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz organizacjami konsumenckimi mającą na celu bliższe zapoznanie się z problematyką ochrony praw konsumenckich, w szczególności w zakresie nowych zagrożeń pojawiających się wraz z rozszerzaniem się zakresów usług i towarów i ich dostępności dla konsumenta.

Rzecznik podejmował również współpracę z innymi organami, w ramach której zostało złożone zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa na szkodę konsumenta, w związku z podrobieniem jego podpisu na umowie.

4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach ochronę interesów konsumentów.

W przypadku spraw, w których nie udało się uzyskać zaspokojenia roszczeń konsumenta w drodze środków pozasądowych na gruncie polubownym Rzecznik, w ramach swoich obowiązków, przygotowywał stosowne pisma procesowe, np. pozw. Stroną wnoszącą byli każdorazowo konsumenci. Rzecznik w okresie sprawozdawczym nie wytaczał powództw przeciwko przedsiębiorcom na rzecz konsumenta.

Rzecznik, w przypadku sytuacji, gdy jego mediacja i interwencje nie zdają oczekiwanych rezultatów, każdorazowo dokonuje oceny czy ustalony stan faktyczny i prawny oraz zgromadzony w danej sprawie materiał dowodowy jest wystarczający, tak by w jak największym stopniu wyeliminować ryzyko

przegrania wytoczonego powództwa, a co za tym idzie obciążenia kosztami sadowymi samorządu powiatowego. Rzecznik w swej ocenie bierze również pod uwagę sytuację materialną, prawną i życiową konsumenta, jego rozeznanie w problematyce związanej z dochodzonymi prawami oraz to, czy sprawa należy do skomplikowanych. W związku z tym, że tożsame efekty w zakresie pomocy prawnej można uzyskać w drodze ewentualnego włączenia się Rzecznika do postępowania wytoczonego przez konsumenta, jest to metoda przez Rzecznika preferowana. Pozwala to zachować równowagę pomiędzy oczekiwaniami konsumentów oraz zapewnieniem im właściwej pomocy prawnej, a zniwelowaniem dla Powiatu ryzyka ewentualnego ponoszenia kosztów sądowych w przypadku przegrania sprawy.

W 2007 roku, z uwagi na fakt, że sprawy kierowane przez konsumentów na drogę postępowania sądowego nie nosiły znamion spraw skomplikowanych, nie zaszła potrzeba włączenia się Rzecznika do prowadzonych postępowań.

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów:

Ip.	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	4	-	-	4
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	1	-	1	2
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do	-	-	-	-

	postępowań				
7.	Inne	-	-	-	-
	RAZEM	5	-	1	6

5. Pozostałe działania Rzecznika.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Lipnie prowadzi na bieżąco współpracę z mediami w zakresie propagowania praw konsumenta wśród społeczności lokalnej oraz nagłaśniania najczęściej spotykanych przez konsumentów problemów w związku z dochodzeniem ich praw.

W miarę możliwości Rzecznik bierze również udział w zajęciach z młodzieżą szkół ponadgimnazjalnych o tematyce związanej z ochroną praw konsumentów.

Również na terenie Urzędu Starostwa Powiatowego w Lipnie oraz na terenie innych jednostek prowadzona jest na bieżąco przez Rzecznika akcja informacyjna w zakresie propagowania praw konsumenta oraz informowanie o sposobie ich dochodzenia.

6. Podsumowanie.

Wraz z postępem gospodarczym i technologicznym wzrasta wśród konsumentów świadomość ich praw i obowiązków. Dostępność informacji oraz prowadzone kampanie reklamowe upowszechniające prawa konsumentów wpływają na podwyższenie poziomu wiedzy konsumentów w zakresie przysługujących im uprawnień, a tym samym powodują, że ich zachowania w obrocie gospodarczym są coraz bardziej rozważne, świadome i wyważone. Coraz lepiej konsumenci potrafią również radzić sobie w przypadkach powstania konfliktu z profesjonalnym podmiotem gospodarczym.

Tabela nr 4 Zestawienie działalności Rzecznika w poszczególnych latach .

Wyszczególnienie	2004 rok	2005 rok	2006 rok	2007 rok
Bezpłatne poradnictwo konsumenckie i informacja prawna w zakresie ochrony interesów konsumentów /ogólna ilość porad/	64	79	108	111
Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów	23	32	25	31
Sprawy sądowe	3	4	5	6

Do pozytywnych wyników działań informacyjnych należy również zaliczyć fakt, że konsumenci wiedzą do kogo mogą zwrócić się ze swoimi problemami w zakresie ochrony ich praw i chętnie korzystają z porad udzielanych przez Rzecznika Praw Konsumentów.