

Sokółka, dnia 30 marca 2009 r.

OR. 6343/01/09

WYŚŁANO

Dnia 31. 03. 2009

podpis

**ROCZNE SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W SOKÓLCIE
Z DZIAŁALNOŚCI W 2008 r.**

Według art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592, z późn. zm.) do zadań powiatu należy ochrona praw konsumenta. Art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331, z późn. zm.) stanowi, iż zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy rzecznik konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sokółce został powołany uchwałą Rady Powiatu Sokólskiego Nr V/14/98 z dnia 30 grudnia 1998 r.

Zadania powiatowych rzeczników konsumentów wymienia art. 42 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, najważniejsze z nich to:

- 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) wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Do 2009 r. powiatowi rzecznicy konsumentów przedkładali roczne sprawozdania ze swojej działalności radom powiatów. Od 1 stycznia 2009 r., w związku ze zmianą art. 43 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, rzecznicy w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkładają roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim do zatwierdzenia starostom, a następnie - właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W roku 2007 o pomoc Powiatowego Rzecznika Konsumentów zwróciło się 80 osób.

Bezpłatne poradnictwo i informacja prawna były świadczone zgłaszającym się konsumentom bezpośrednio w Starostwie Powiatowym w Sokółce oraz telefonicznie i drogą elektroniczną, w godzinach pracy Starostwa, we wtorki – także w Dąbrowie Białostockiej – w godzinach 9.00-12.00.

Porad i informacji prawnej udzielono 33 osobom, zakres tego działania był więc niemal identyczny jak w roku w 2007, w którym z tej formy Rzecznika skorzystały 32 osoby.

Struktura porad również nie różniła się znacząco w stosunku do lat ubiegłych. Porady i informacja prawna dotyczyły w znaczącej większości zasad składania reklamacji w związku ze sprzedażą konsumencką, w tym różnic między uprawnieniami konsumentów z tytułu niezgodności towaru z umową, a uprawnieniami z gwarancji, terminów zgłaszania roszczeń, terminów załatwiania spraw przez sprzedawców i usługodawców. Znacznie mniejszą grupę stanowiły porady w sprawach z zakresu sprzedaży akwizycyjnej (poza lokalem przedsiębiorstwa) i przez internet (handel elektroniczny - umowy sprzedaży zawierane na odległość), usług i innych spraw konsumenckich.

Szczegółowy zakres udzielonych porad i informacji prawnej przedstawiono poniżej, w Tabeli Nr 1.

Tabela Nr 1. Ewidencja bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów w 2008 r.

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	telefoniczna	osobista	pisemna/ e-mail	
I. Usługi, w tym:				
bankowe				
ubezpieczeniowe				
systemy argentyńskie				
inne finansowe				
telekomunikacja (telefon stacjonarna i komórkowa, operatorzy TV, internet)	1	1	1	
dostawa mediów		1		
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)				
turystyczne i hotelarskie				
pralnicze				
remontowo – budowlane				
pocztowe i kurierskie	1	1		
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
Komunikacyjne, przewozowe				
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
lokalowe			1	
inne				
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
wyposażenie wnętrz	1			
sprzęt RTV i AGD	1		1	
sprzęt komputerowy i oprogramowanie		2		
odzież	1	1		
obuwie	2	2		
samochody i akcesoria	1		1	
nieruchomości				
materiały budowlane, w tym stolarka	1	2		
sprzęt sportowy				
sprzęt rehabilitacyjny i medyczny	1			
art. spożywcze				
zabawki				
zwierzęta				
plyty CD, DVD				
telefony komórkowe		3		
inne	2	1		
III. Umowy poza lokalem i na odległość	3			
OGÓŁEM	15	14	4	33

Konsumentom udzielano informacji praktycznej, pozwalającej we własnym zakresie dochodzić zgłaszanych roszczeń, zwracano się także telefonicznie do sprzedawców z propozycją uwzględnienia roszczeń konsumentów. W przypadku porad pisemnych, polegały one na sporządzeniu prostych pism reklamacyjnych, takich jak oświadczenie o odstąpieniu od umowy, wezwanie do spełnienia świadczenia, wnioski o rozłożenie na raty zaległych opłat. W trakcie rozmów z konsumentami informowano o możliwości korzystania z usług biegłych rzeczoznawców w zakresie jakości towarów, wpisanych na listę prowadzoną przez Podlaskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Białymstoku,

jak również o możliwości oddawania sporów konsumenckich pod rozstrzygnięcie Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego funkcjonującego przy Podlaskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Białymstoku.

W ocenie Rzecznika – bezpłatne poradnictwo i informacja prawna stanowią skuteczną i efektywną formę ochrony praw konsumenta. Z formy tej korzystają głównie konsumenci mający już pewien zasób wiedzy o służących im uprawnieniach, gotowi dochodzić ich samodzielnie, poszukujący dodatkowych informacji, bądź potwierdzenia informacji uzyskanych z innych źródeł. Od części osób, które korzystały z tej formy pomocy Rzecznika uzyskano zwrotną informację o pomyślnym zakończeniu sprawy, co pozwala przyjąć, iż działalność Rzecznika w omawianej dziedzinie nie tylko wpływa na wzrost wiedzy konsumentów, ale też przynosi wymierne skutki.

Instytucją wykorzystywaną w sprawach bardziej skomplikowanych, pilnych lub wymagających osobistej interwencji Rzecznika ze względu na charakter sprawy lub osobę konsumenta (osoby w podeszłym wieku, niezaradne życiowo, itp.) jest bezpośrednio wystąpienie do przedsiębiorcy.

W 2008 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sokółce kierował wystąpienia w 47 sprawach. Biorąc pod uwagę stan z roku poprzedniego (46 spraw zarejestrowanych, w których kierowano wystąpienia) – należy uznać ten poziom za stabilizujący się.

Znacząca większość spraw wymagała kilku wystąpień, często do różnych podmiotów i instytucji (np. w sprawach dotyczących zakupów ratalnych finansowanych z kredytu konsumenckiego). Fakt, iż w wielu przypadkach kierowano więcej niż jedno wystąpienie wynika także z tego, iż poprzez instytucję bezpośredniego wystąpienia do przedsiębiorcy powiatowy rzecznik konsumentów może dochodzić interesów konsumentów wyłącznie w formie niewładczej, realizując działania perswazyjno-mediacyjne.

W swoich wystąpieniach Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sokółce przedstawiał zwykle stan prawny sprawy oraz jej prawną ocenę, a także opinie i argumenty za uznaniem racji konsumentów oraz nakłaniał strony do polubownego załatwiania sporów.

Istotna większość spraw została załatwiona zgodnie z oczekiwaniami konsumentów. Biorąc pod uwagę, że wystąpienie do przedsiębiorcy jest instytucją prawną nie mającą charakteru nakazowego oraz uwzględniając, iż korzystając z niej można co najwyżej skłaniać do ugody lub sugerować określone rozwiązania – działania w tej materii prowadzone przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Sokółce w 2008 r. należy uznać za skuteczne.

Wśród przyczyn niezałatwienia spraw zgodnie z oczekiwaniami konsumentów wskazać należy w pierwszej kolejności brak oparcia niektórych zgłaszanych roszczeń w przepisach prawa (choć należy podkreślić, że bardzo nieliczną grupę stanowiły typowe skargi pieniężne). W części spraw konsumenci rezygnowali z podtrzymywania roszczeń ze względu na problemy dowodowe, ze względu na konieczność poniesienia dodatkowych kosztów (np. w przypadku wykonania ekspertyz), szczególnie częstą przyczyną odstąpienia od dalszego dochodzenia roszczeń była konieczność wystąpienia z powództwem cywilnym, w sytuacji, kiedy ze względu na nieelastyczną postawę przedsiębiorcy mediacja Rzecznika nie doprowadziła do zakończenia sprawy. Jako powody rezygnacji z kierowania spraw do sądów cywilnych konsumenci wskazywali niewspółmierność wartości przedmiotu sporu do wysiłków związanych z udziałem w sprawie sądowej, przewlekłość procedur, koszty procesowe, a najczęściej subiektywną niechęć do takiego sposobu załatwienia sprawy.

W trzech sprawach Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sokółce przygotowywał na wnioski konsumentów pozwy cywilne. W dwóch sprawach sądy uwzględniły roszczenia konsumentów, jedna sprawa jeszcze nie została ostatecznie rozstrzygnięta.

W jednej sprawie, zainicjowanej w 2008 r. (umowa sprzedaży konsumenckiej sfinansowana z kredytu konsumenckiego) Powiatowy Rzecznik Konsumentów wystąpił

z powództwem cywilnym na rzecz konsumenta, sprawa ta, wszczęta przed sądem w 2009 r., do dnia złożenia sprawozdania nie została jeszcze zakończona.

W 2009 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sokółce przygotował jeden pozew do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Podlaskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Białymstoku, sprawa została rozstrzygnięta pozytywnie dla konsumenta.

W jednej sprawie Rzecznik sporządził ugodę pozasądową między stronami.

Struktura przedmiotowa wystąpień z 2008 r. nie różni się istotnie względem lat poprzednich:

Tabela Nr 2. Struktura wystąpień w 2008 r.

Przedmiot sprawy	Liczba wystąpień
I. Usługi, w tym:	26
bankowe	3
ubezpieczeniowe	1
systemy argentyńskie	
inne finansowe	1
telekomunikacja (telefonía stacjonarna i komórkowa, operatorzy TV, internet)	7
dostawa mediów	1
informatyczne	
motoryzacyjne (serwis)	4
turystyczne i hotelarskie	
pralnicze	1
remontowo – budowlane	4
pocztowe i kurierskie	1
medyczne	
dentystyczne	
edukacyjne (kursy, szkolenia, szkoły niepubliczne)	
komunikacyjne, przewozowe	1
kamieniarskie	
fotograficzne	
krawieckie	
lokalowe	1
inne	1
II. Umowy sprzedaży, w tym:	18
wyposażenie wnętrz	
sprzęt RTV i AGD	4
sprzęt komputerowy i oprogramowanie	
odzież	
obuwie	6
samochody i akcesoria	1
nieruchomości	
materiały budowlane, w tym stolarka	1
sprzęt sportowy	
sprzęt rehabilitacyjny i medyczny	1
art. spożywcze	
zabawki	
zwierzęta	
płyty CD, DVD	
telefony komórkowe	2
inne	3
III. Umowy poza lokalem i na odległość	3
OGÓŁEM	47

W ramach edukacji konsumenckiej Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sokółce udostępnia w siedzibie Starostwa Powiatowego w Sokółce materiały edukacyjne i informacyjne przekazywane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Stowarzyszenie Konsumentów Polskich i Federację Konsumentów, w ramach współpracy z tymi podmiotami.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Sokółce jest informowany przez Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Białymstoku o wynikach kontroli prowadzonych w placówkach handlowych funkcjonujących na terenie powiatu sokólskiego. Rzecznik współpracuje również z Urzędem Regulacji Energetyki, Rzecznikiem Ubezpieczonych i Arbitrem Bankowym.

W ocenie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Sokółce rok 2008 r. należy ocenić jako udany. Ocena ta znajduje potwierdzenie zarówno w korzystnej statystyce udzielonych porad i podjętych interwencji, jak też w opiniach zgłaszanych przez konsumentów.

POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW

mgr inż. Cecylia Waszkiewicz

ZATWIERDZAM:

Starosta
inż. Franciszek Budrowski

Sokółka, 31 marca 2009 r.

STAROSTWO POWIATOWE
w Sokółce
ul. Marszałka J. Piłsudskiego 8
16-100 Sokółka