

**Uchwała Nr VI/31/07
Rady Powiatu w Brzozowie
z dnia 9 marca 2007 roku**

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Brzozowie za 2006 rok**

Działając na podstawie art. 38 ust 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080 z późn. zm.) oraz art. 12 pkt 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 z późn. zm.) **Rada Powiatu w Brzozowie uchwala, co następuje:**

§ 1

Zatwierdzić sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Brzozowie za 2006 r., w brzmieniu określonym w załączniku do uchwały.

§ 2

Wykonanie uchwały powierza się Zarządowi Powiatu w Brzozowie.

§ 3

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

PRZEWODNICZĄCY RADY

Kość Henryk
Henryk Kozik

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W BRZOSZOWIE
ZA 2006 ROK**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Brzozowie zgodnie z art. 38 ust 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U z 2005 r. Nr 244, poz. 2080 z późn. zm.) przedkłada Radzie Powiatu sprawozdanie za kolejny rok swojej działalności.

W powiecie brzozowskim rzecznik konsumentów został powołany z dniem 1 maja 2001 roku Uchwałą Nr XX/104/01 Rady Powiatu w Brzozowie z dnia 5 kwietnia 2001 r. Zatrudniony jest w wymiarze ½ etatu.

W strukturze organizacyjnej Starostwa stanowi wyodrębnioną organizacyjnie komórkę, usytuowany jest jako jednoosobowe stanowisko pracy.

Realizując zadania samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Brzozowie w 2006 r. podjął następujące działania:

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

Udzielanie bezpłatnych porad i informacji prawnych stanowi jedno z głównych zadań rzecznika.

W 2006 r. konsumenci mogli korzystać z porad rzecznika w poniedziałki i wtorki, w godz. od 7.30 do 15.30 i w środę w godz. od 7.30 do 11.30. W większości przypadków udzielanie porad i informacji miało miejsce w ramach bezpośrednich rozmów z zainteresowanymi osobami w biurze rzecznika, jak również podczas rozmów telefonicznych. Nie zaistniała natomiast konieczność udzielenia pisemnych porad.

Ogółem rzecznik udzielił 93 porad, w tym 23 telefonicznych.

Szczegółowy zakres udzielonych porad i informacji prawnych przedstawia poniższa tabela:

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	telefoniczna	ustna	pisemna	
I. Usługi, w tym:				
- ubezpieczeniowe,	-	3	-	3
- telekomunikacyjne (operatorzy telefonii stacjonarnej, TV kablowa),	1	5	-	6
- dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda),	-	2	-	2
- motoryzacyjne,	-	1	-	1
- pralnicze,	1	2	-	3
- remontowo- budowlane,	1	5	-	6
- inne	-	3	-	3
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
- wyposażenie wnętrz,	2	2	-	4
- sprzęt RTV i AGD,	-	5	-	5
- sprzęt komputerowy,	2	1	-	3
- odzież,	1	2	-	3
- obuwie,	5	8	-	13
- samochody i akcesoria,	-	5	-	5
- materiały budowlane (w tym drzwi i okna),	1	12	-	13
- telefony komórkowe,	3	5	-	8
- urządzenia	1	1	-	2
- inne	5	2	-	7
III. Umowy poza lokalem i na odległość	-	6	-	6
Razem:	23	70	-	93

Analiza tabeli wskazuje, że charakter spraw, z którymi zgłaszali się konsumenci był szeroki. Podobnie jak w ubiegłych latach w zakresie umów sprzedaży przeważały sprawy związane z reklamacjami obuwia, materiałów budowlanych i telefonów komórkowych.

Udzielone porady i informacje miały różny charakter. Część konsumentów zgłaszała się jeszcze przed zgłoszeniem reklamacji towaru lub usługi u przedsiębiorcy, celem uzyskania informacji o przysługujących im uprawnieniach i trybie postępowania. Wówczas rzecznik w zależności od konkretnego przypadku wskazywał odpowiednie akty prawne, interpretował przepisy, objaśniał procedury reklamacyjne, pomagał w napisaniu odpowiednich pism lub przekazywał ich wzory.

Jeżeli zgłaszali się konsumenci, których sprawy były w trakcie postępowań reklamacyjnych rzecznik wskazywał możliwe sposoby rozwiązania sprawy, w razie konieczności pomagał w napisaniu dodatkowych pism do przedsiębiorcy.

Zdarzały się również przypadki, że do rzecznika zgłaszali się sami przedsiębiorcy, którzy zakupili wadliwy towar. Osoby takie otrzymywały pomoc poprzez wskazanie odpowiednich przepisów, które mają zastosowanie w danym przypadku i wskazanie dalszej drogi postępowania

W trakcie swojej pracy rzecznik zauważył, że konsumentom nadal wiele problemów stwarza odróżnienie dwóch podstawowych instytucji prawnych służących ochronie ich praw, a mianowicie instytucji niezgodności towaru z umową i gwarancji. Dlatego też rzecznik starał się objaśniać każdą z tych instytucji, analizował je pod kątem konkretnej sprawy oraz przekazywał ulotki.

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

Na etapie udzielania porad lub informacji kończyła się większość spraw. Wystarczyły one bowiem konsumentom do skutecznego dochodzenia swoich praw. Jeżeli jednak konsument, z różnych przyczyn np. negatywnego stanowiska przedsiębiorcy, nie mógł poradzić sobie ze sprawą, wówczas rzecznik podejmował interwencje.

W 2006 roku rzecznik występował do przedsiębiorców w następujących sprawach:

- niezgodności z umową butów (2 sprawy),
- niezgodności z umową kurtki zimowej (jedna sprawa),
- niezgodności z umową drzwi wejściowych (jedna sprawa),
- niezgodności z umową opon (jedna sprawa),
- reklamacji gwarancyjnej mebli- wypoczynek ze skóry (jedna sprawa),
- reklamacji gwarancyjnej podkosiarki (jedna sprawa),
- zwrotu wpłaconej przez konsumentkę zaliczki na zakup mebli (jedna sprawa),
- niewłaściwego naliczania należności przez operatora telekomunikacyjnego (jedna sprawa),
- umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa – zakup pościeli wełnianej (jedna sprawa),
- wywozu odpadów komunalnych z terenu nieruchomości konsumenta (jedna sprawa),
- otrzymywania przez konsumenta niezamówionych ulotek reklamowych (jedna sprawa),
- niskiej temperatury w mieszkaniu konsumenta w okresie zimowym (jedna sprawa),
- spłaty zaciągniętego kredytu (jedna sprawa).

- wadliwego działania urzędnika służącego do eliminacji związków azotanów w wodzie (jedna sprawa),
- zakupu samochodu (jedna sprawa).

Kierowane do przedsiębiorców wystąpienia miały różny charakter. Były to m.in. mediacje, prośby o udzielenie wyjaśnień, ponowne wnikliwe rozpatrzenie sprawy, propozycje poddania sporu do rozstrzygnięcia przed sąd polubowny.

Interwencja rzecznika w 10 przypadkach zakończyła się uznaniem przez przedsiębiorców roszczeń konsumentów. Jedna sprawa jest w toku. W jednym przypadku roszczenia konsumenta okazały się bezpodstawne. W czterech przypadkach nie uznano roszczeń konsumentów (w trzech sprawach konsumenci, pomimo telefonicznych i pisemnych próśb o kontakt, celem ustalenia dalszego postępowania, nie wykazali zainteresowania dalszym prowadzeniem sprawy).

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

Podobnie jak w latach ubiegłych, współdziałanie z właściwymi terytorialnie delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi polegało na sporadycznych telefonicznych kontaktach ze Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim działającym przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Rzeszowie, celem uzyskania informacji związanych z działalnością ww. sadownictwa polubownego oraz Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura w Krakowie.

W marcu 2006 r. rzecznik uczestniczył w regionalnej konferencji naukowej w Krakowie zorganizowanej przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w ramach kampanii edukacyjnej dla dzieci i młodzieży „Moje konsumenckie ABC”.

W czerwcu 2006 r. rzecznik uczestniczył w szkoleniu z zakresu nowej aplikacji służącej do obsługi skarg konsumenckich, zorganizowanym przez firmę ComArch S.A. w ramach kontraktu na zaprojektowanie, stworzenie i wdrożenie systemu obsługi bazodanowej „Skarg Konsumenckich w Polsce” dla rzeczników konsumentów, Inspekcji Handlowej, sądów polubownych, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, konsumenckich organizacji pozarządowych.

Ponadto rzecznik uczestniczył w szkoleniu zorganizowanym przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, wraz z Kancelarią Adwokacką Prawa Konkurencji- Adwokat Marek Tadeusiak organizowanym na zlecenie Fundacji „Fundusz Współpracy” (w ramach programu Phare2003- projekt PL 2003/004-379/01.10 „Wzmocnienie polityki ochrony konsumentów”). Szkolenie odbywało się w Krakowie w dwóch dwudniowych sesjach szkoleniowych: w lutym i lipcu 2006 r. Program szkolenia obejmował następujące zagadnienia: dochodzenie roszczeń konsumenckich przed sądem, sprzedaż konsumencką, usługi turystyczne, usługi finansowe, handel elektroniczny, usługi telekomunikacyjne, niedozwolone postanowienia umowne, praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, pozasądowe rozstrzyganie sporów konsumenckich, kierunki rozwoju polityki konsumenckiej Unii Europejskiej.

Rzecznik od kilku lat otrzymuje Biuletyn Inspekcji Handlowej, Biuletyn Stowarzyszenia Konsumentów Polskich oraz Biuletyn Urzędu Regulacji Energetyki. Publikacje te umożliwiają zapoznanie się z najnowszymi regulacjami prawnymi, orzeczeniami sądowymi oraz sprawami prowadzonymi np. przez innych rzeczników. W pracy rzecznika publikacje te stanowią cenne źródło informacji.

Ponadto prowadzona jest wielostronna wymiana informacji i doświadczeń między rzecznikami, co skutkuje pogłębieniem posiadanej wiedzy i wypracowaniem wspólnych i ujednoczonych sposobów działania. W ramach tej współpracy w styczniu 2006 r. rzecznicy z terenu województwa podkarpackiego podpisali wspólny dezyderat w sprawie zasad ponoszenia kosztów sądowych przez powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów. Natomiast w dniu 19 czerwca 2006 r. odbyło się spotkanie rzeczników z terenu południowo-wschodniej Polski poświęcone problematyce liberalizacji rynku gazu ziemnego. Uwieńczeniem tego spotkania było podpisanie „Dezyderatu rzeczników konsumentów z terenu województw małopolskiego oraz podkarpackiego w sprawie obowiązujących zasad regulacji cen gazu ziemnego”. Dezyderat ten został przekazany na ręce Prezesa Rady Ministrów, Prezesa PGNiG S.A., Prezesa Gaz-System Sp. z o.o. oraz parlamentarzystów.

IV. Działania o charakterze edukacyjno- informacyjnym

W 2006 r. rzecznik podejmował również działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym. Podobnie jak w latach ubiegłych w Brzozowskiej Gazecie Powiatowej ukazywały się artykuły poświęcone problematyce ochrony praw konsumentów. W ubiegłym roku z uwagi na liczne pytania i wątpliwości konsumentów ponownie przybliżono czytelnikom instytucje niezgodności towaru z umową oraz gwarancji.

W ramach działań edukacyjnych, rzecznik - po uzyskaniu zgody dyrektorów szkół - zgłosił do udziału w kampanii edukacyjnej „Moje konsumenckie ABC” szkoły ponadgimnazjalne działające na terenie powiatu brzozowskiego. Szkoły uczestniczące w kampanii miały otrzymać m.in. podręczniki, które posłużyłyby w kształceniu młodzieży i przeprowadzeniu zajęć z zakresu ochrony praw konsumentów.

Jedną z form działań edukacyjnych- najprostszą a zarazem bardzo skuteczną- było przekazywanie zgłaszającym się konsumentom kserokopii odpowiednich aktów prawnych oraz broszur i materiałów informacyjnych otrzymanych m.in. z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, Europejskiego Centrum Konsumentckiego. Dzięki temu konsumenci otrzymywali „w pigułce” najistotniejsze informacje i mogli utrwalić wiedzę uzyskaną podczas osobistych rozmów.

Również wystąpienia kierowane do przedsiębiorców miały walor edukacyjny. Poprzez wskazanie odpowiednich aktów prawnych, poglądów przedstawicieli nauki i komentatorów uzyskiwali oni dodatkową wiedzę.

Zdaniem rzecznika działania te powodują wzrost świadomości konsumentów, a tym samym wzrost poziomu ochrony konsumenckiej.

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
Irena Rapała
mgr Irena Rapała