

## **Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kielcach za rok 2007**

### **Zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów**

Podstawę prawną do wykonywania zadań przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów stanowią przepisy Ustawy z dnia 5 czerwca 1998r o samorządzie powiatowym (Dz. U. 01.142.1592 ze zm.) a w szczególności art. 4 ust 1 pkt 18 jak również przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o **ochronie konkurencji i konsumentów** (Dz. U. 07. 50. 331 ze zm.) Podstawową regulacją w tym zakresie stanowi art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów, zgodnie z którym zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów. Do zadań rzecznika konsumentów w szczególności należy:

- 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 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 ustawie lub w przepisach odrębnych.

Ponadto Rzecznik konsumentów może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Realizacja powyższych zadań odbywała się w roku 2007 w następujący sposób:

### **I. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów**

To zadanie rzecznika konsumentów w roku 2007 spotkało się z bardzo dużym zainteresowaniem ze strony konsumentów. Sprawy, z którymi zwracali się do rzecznika konsumentów były wielce zróżnicowane. Porady w powyższym zakresie odbywały się telefonicznie, pocztą elektroniczną jak również w sposób bezpośredni dla osób osobiście zgłaszających się do rzecznika. Bardzo duże zainteresowanie tego typu poradnictwem wynikało niewątpliwie z szeregu kampanii medialnych, do których przyłączał się Powiat Kielecki, a mających na celu poszerzenie świadomości konsumenckiej wśród mieszkańców powiatu. W związku ze wspomnianymi kampaniami medialnymi rzecznik zarówno na łamach prasy lokalnej, w radio jak i telewizji regionalnej **starał się zachęcać konsumentów do korzystania z jego pomocy** i wskazywał newralgiczne dziedziny, w których jego porady mogą okazać się pomocne. **Liczba porad, informacji i wyjaśnień - stricte konsumenckich** - udzielanych konsumentom w roku 2007 **wyniosła 324**. Stanowi to istotny wzrost w stosunku do lat ubiegłych, a może to być związane z faktem, iż rzecznik pełniąc swoją funkcję w wymiarze 1/2 etatu pozostawał w rzeczywistości do dyspozycji konsumentów przez pięć dni w tygodniu i nigdy nie odmawiał udzielenia wsparcia w zakresie poradnictwa konsumenckiego. W tym miejscu należy zasygnalizować również bardzo dużą potrzebę społeczną w przedmiocie bezpłatnego poradnictwa prawnego. Powiatowy Rzecznik Konsumentów spotykał się w 2007 roku z bardzo dużym zainteresowaniem w zakresie udzielania wszelkich porad prawnych, nie tylko konsumenckich. Będąc jednocześnie radcą prawnym rzecznik otrzymywał ogromną ilość pytań w sprawach wykraczających poza poradnictwo konsumenckie i udzielał w tych kwestiach informacji i wyjaśnień. Liczba takich właśnie spraw załatwionych przez rzecznika „poradą” znacznie przekroczyła liczbę porad konsumenckich i **wyniosła 370**. Łącznie rzecznik udzielił zgłaszającym się do niego osobom **694** porady.

Struktura udzielanych porad w zakresie zapewnienia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów:

1. Usługi:

- bankowe - 40
- finansowe - 4
- ubezpieczeniowe - 12
- systemy argentyńskie - 1
- telekomunikacyjne - 35
- dostawa energii - 5

motoryzacyjne - 14  
turystyczne i hotelarskie - 6  
pralnicze - 1  
remontowo - budowlane - 15  
inne - 39

## 2. Umowy sprzedaży:

wyposażenie wnętrz (AGD, RTV) - 49  
odzież - 7  
obuwie - 32  
samochody - 10  
inne - 25

## 3. Umowy poza lokalem i na odległość - 30

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

W przypadkach, gdy w opinii rzecznika po analizie przedstawionej przez konsumenta sprawy udzielenie porady, wyjaśnienia czy informacji mogło okazać się niewystarczające, rzecznik występował do przedsiębiorcy w imieniu i na rzecz konsumenta o przedstawienie stanowiska w sprawie. W zależności od potrzeby rzecznik wskazywał przedsiębiorcom na czym polega naruszenie praw konsumentów i wzywał jednocześnie do podjęcia właściwych działań. Ogółem ilość wystawień wyniosła 51, spraw zakończonych pozytywnie 19, negatywnie (czasem po prostu niezgodnie z żądaniem konsumenta) 23, sprawy w toku 9.

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów:

### 1. Usługi (ogółem 25, pozytywnie 10, negatywnie 10, w toku 5):

bankowe - 4  
finansowe - 0  
ubezpieczeniowe - 0  
systemy argentyńskie - 0  
telekomunikacyjne - 7  
dostawa energii - 1

motoryzacyjne (serwis) - 0  
turystyczne i hotelarskie - 1  
pralnicze - 1  
remontowo budowlane - 3  
inne- 8

2. Umowy sprzedaży (ogółem 26, pozytywnie 9, negatywnie 13, w toku 4):

wyposażenie wnętrz (AGD, RTV) - 12

odzież - 1

obuwie - 4

samochody - 1

inne (w tym umowy poza lokalem i na odległość) - 8

### **III. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów (wstępowanie do toczących się postępowań po stronie konsumentów).**

W przypadkach zdecydowanie rażącego zachowania przedsiębiorców naruszającego prawa konsumentów rzecznik za zgodą konsumentów podejmował w imieniu i na ich rzecz działania przed sądami powszechnymi. W roku 2007 rzecznik wytoczył na rzecz konsumenta **jedno powództwo** w sprawie dotyczącej reklamacji nienależytego wykonania usługi. Sprawa w chwili obecnej jest w toku. Natomiast w **dwóch przypadkach** (reklamacja towarów użytkowych) rzecznik wstąpił do toczących się postępowań po stronie konsumentów. Jedna ze spraw zakończyła się w pierwszej instancji (wyrok nieprawomocny) - **Sąd uznał zasadność żądań konsumenta i zasądził na jego rzecz stosowną kwotę pieniężną**. Druga sprawa jest w toku.

#### Podsumowanie

Oprócz opisanych powyżej spraw rzecznik - co już zasygnalizowano - zajmował się działalnością o charakterze edukacyjno - informacyjnym. Poprzez środki masowego przekazu czy też w innych publicznych wystąpieniach rzecznik starał się przekazywać jak najwięcej informacji, które wpływają na podniesienie poziomu świadomości prawnej konsumentów w zakresie ich praw, a także i obowiązków. Podkreślić jednak należy, iż zgodnie z art. 38 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów zadaniem

samorządu terytorialnego (Powiatu) w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej, w **szczególności przez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych.** W tym właśnie zakresie należy skorzystać z wiedzy i umiejętności rzecznika konsumentów i umożliwić edukację młodych ludzi, którzy dopiero zaczną wkraczać w „poważne” konsumenckie sprawy - choć w wielu przypadkach konsumentami w rzeczywistości są także ludzie bardzo młodzi, a ich wiedza konsumencka jest niewielka, czy wręcz znikoma.

Rzecznik Konsumentów jest niewątpliwie potrzebny, zaś biorąc pod uwagę zainteresowanie sprawami konsumenckimi oraz przedstawione powyżej okoliczności, należałoby rozważyć możliwość zatrudniania rzecznika konsumentów w pełnym wymiarze czasu pracy, a nawet zorganizowanie wyodrębnionego biura. Bowiem w myśl art. 40 ust 5 cytowanej ustawy zgodnie z którym w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców i w miastach na prawach powiatu rzecznik konsumentów może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Wojciech Chłopek