

Leszno, 23 stycznia 2008 roku

PR 6340/6/09

Sprawozdanie

z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w roku 2008

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI RZECZNIKA.

W roku 2008 swoje obowiązki rzecznik wykonywał jednoosobowo, będąc pod względem stosunków pracy podporządkowanym bezpośrednio kierownictwu urzędu. Siedziba rzecznika znajdowała się w Starostwie Powiatowym, gdzie rzecznik dysponuje odrębnym pomieszczeniem z zapewnioną dobrą łącznością telefoniczną i internetową, komputerem i dogodnym dostępem dla interesantów.

Przyjmowanie interesantów odbywało się w pełnym wymiarze czasu pracy, tj.:

w poniedziałki od godz. 8 do 16
od wtorku do piątku od godz. 7 do 15

W okresie od 1 stycznia do 31 sierpnia 2008 roku funkcje rzecznika sprawował Jerzy Szynczewski, a od 1 października 2008 roku Leszek Jankowski powołany na to stanowisko Uchwałą Nr XVI/125/08 Rady Powiatu Leszczyńskiego z dnia 18 września 2008 roku. W miesiącu wrześniu sprawy konsumentów z terenu Powiatu Leszczyńskiego załatwiał, w ramach współpracy, Miejski Rzecznik Konsumentów w Lesznie.

Wszystkie działania rzecznika realizowane były na podstawie kompetencji określonych ustawami, w tym głównie art. 42 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U Nr 50 poz. 331, ze zm.)

II. REALIZACJA USTAWOWYCH ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW.

1.W zakresie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej dla konsumentów.

W ramach pełnionych dyżurów oraz korespondencyjnie w 2008 roku do rzecznika zwróciło się 251 konsumentów. Z tej liczby 130 porad udzielono telefonicznie, 78 osobom rzecznik udzielił porad i informacji bezpośrednio, 43 sprawy zostały załatwione korespondencyjnie. Tematyka oraz zakres udzielonych porad względnie informacji obejmowała naruszenia szeroko pojętych uprawnień konsumentów.

Największa grupa skarg dotyczyła spraw ubezpieczeniowych (ubezpieczenia osobiste i komunikacyjne), reklamacji obuwia i nieprawidłowości w wykonaniu usług remontowo-budowlanych oraz usług telekomunikacyjnych. W następnej kolejności były to reklamacje dot. sprzętu RTV-AGD i wyposażenia wnętrz. Szczegółowo przedstawia to załącznik nr 1 do sprawozdania.

Oprócz udzielania informacji i porad, w związku ze zgłoszonymi problemami, rzecznik podjął następujące działania:

- w 43 przypadkach wystąpił pisemnie do instytucji i przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumenckich (szersze omówienie w punkcie 2 oraz w załączniku nr 2 do sprawozdania)
- w 10 przypadkach przygotował konsumentom projekty pism jakie skierowali do instytucji i przedsiębiorców naruszających ich uprawnieni
- w 9 sprawach skierował interesantów do: rzecznika ubezpieczonych, arbitra bankowego, urzędu regulacji energetyki, telekomunikacji i poczty oraz różnych instytucji kontrolnych celem złożenia tam skarg i zawiadomień o naruszeniu przepisów
- w 10 przypadkach skierował konsumentów do polubownych sądów konsumenckich celem złożenia wniosku o wszczęcie postępowania przed takim sądem.

Liczba konsumentów zwracających się o udzielenie informacji bądź porady prawnej zmniejszyła się w porównaniu do roku 2008 o blisko 22 %. Ta obniżka wynika przede wszystkim z faktu, iż w miesiącu wrześniu stanowisko rzecznika było nie obsadzone w związku z przejściem na emeryturę Pana Jerzego Szynczewskiego. Nie bez znaczenia w tej kwestii wydaje się być też prowadzona w latach poprzednich szeroko zakrojona edukacja społeczeństwa w zakresie praw konsumenckich poprzez instytucje rzecznika, organizacje konsumenckie jak i środki masowego przekazu, której efektem jest znaczny wzrost wiedzy konsumentów na temat ich uprawnień.

2. W zakresie występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumenckich.

W 43 przypadkach zgłoszeń obywateli rzecznik, uznając oczywisty i rażący stopień naruszenia interesów konsumentów, skierował pisemne wystąpienia do przedsiębiorców. Wystąpienia te zawierały zwięzły opis stanu faktycznego wynikający z relacji konsumenta i przedstawionych dokumentów, ocenę prawną, informację o konsekwencjach prawnych mogących dotyczyć adresata oraz wnioski o dobrowolne, polubowne załatwienie sporu.

W wyniku wystąpień w 24 przypadkach osiągnięto pozytywny skutek w postaci uwzględnienia roszczeń konsumentów czy też zawarcia ugody pomiędzy konsumentem a sprzedawcą/usługodawcą, w 10 przypadkach przedsiębiorcy nie uwzględnili żądań konsumentów. W toku załatwiania pozostaje 9 spraw z czego 5 to powództwa skierowane na rzecz konsumentów do sądu rejonowego, oczekujące na wyznaczenie terminu rozprawy. Szczegółowo sposób załatwienia przedstawia załącznik nr 2 do sprawozdania.

3. W zakresie współdziałania z instytucjami ochrony konsumenta oraz organizacjami konsumenckimi.

W okresie sprawozdawczym rzecznik współpracował z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu, z Zachodnim Oddziałem Terenowym Urzędu Regulacji Energetyki w Poznaniu, Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej – Delegatura w Lesznie oraz Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich w Warszawie.

4. W zakresie wytaczania powództw sądowych na rzecz konsumentów.

W okresie sprawozdawczym rzecznik wytoczył na rzecz konsumentów 10 powództw sądowych. Wszystkie skierowane były przeciwko Powszechnemu Zakładowi Ubezpieczeń Życie S. A. W latach 1985-90 PZU Życie zawierał z rodzicami wtedy urodzonych dzieci umowy ubezpieczenia, tzw. polisy zaopatrzenia dzieci /polisy posagowe/. Po upływie okresu ubezpieczenia PZU uzasadniając swoje stanowisko bardzo wysoką inflacją, jaka miała miejsce w naszym kraju proponował ubezpieczonym wypłacenie świadczenia w bardzo niskiej wysokości. Konsumenty propozycji nie przyjęły i zwróciły się o pomoc do rzecznika. Ten kierował do ubezpieczyciela wystąpienia w których domagał się znacznego podwyższenia świadczenia. W odpowiedzi zakład proponował wyższą wypłatę, lecz nie taką, jaką wyliczył rzecznik. W tej sytuacji, rzecznik za zgodą konsumenta kierował powództwo do sądu rejonowego.

Przykłady:

propozycja PZU - 550 zł,	zasądzona kwota - 6.361 zł
propozycja PZU - 500 zł,	zasądzona kwota - 3.858 zł
propozycja PZU - 367 zł	zasądzona kwota - 2.544 zł

W powyższych sprawach sąd zakończył postępowanie dotyczące 5 powództw, a w pozostałych 5 rzecznik oczekuje na wyznaczenie przez sąd terminów rozpraw.

5. W zakresie spraw o wykroczenia przeciwko przepisom ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W okresie sprawozdawczym rzecznik nie zanotował przypadku braku reakcji na jego pisma kierowane do zainteresowanych przedsiębiorców i instytucji. W kilku przypadkach niezbędne były stosowne monity. W tej sytuacji nie było potrzeby występowania do sądu z wnioskami o ukaranie za brak odpowiedzi (zgodnie z art. 114 ust.1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - naruszenie obowiązku udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem jego wystąpienia - zagrożone jest karą grzywny, nie mniejszej niż 2.000 zł.).

6. Zakresie edukacji konsumenckiej.

W celu ułatwienia konsumentom kontaktu z rzecznikiem, rzecznik jest do dyspozycji konsumentów przez wszystkie dni powszednie mimo, że swoją funkcję sprawuje w ramach 1/3 etatu. Gminy otrzymał zestawy materiałów informacyjnych dotyczących tematyki konsumenckiej. Informacje o pracy rzecznika publikowane były w lokalnych mediach (ABC , Panorama Leszczyńska, Radio Elka. W czwartym kwartale 2008 roku uruchomiono skrzynkę e-mail za pośrednictwem której umożliwiono konsumentom kontakt z rzecznikiem za pośrednictwem internetu.

III. WNIOSKI.

Generalnie rzecznik nie widzi konieczności wprowadzania istotnych zmian merytorycznych i organizacyjnych w swojej działalności. W dalszym ciągu należy popularyzować wśród społeczeństwa wiedzę o prawach przysługującym konsumentom i możliwościach oraz sposobach ich realizacji. Rzecznik zamierza tutaj wykorzystać stosowne publikacje w środkach masowego przekazu oraz dostępne mu materiały informacyjne. Szeroki zakres kompetencji rzecznika konsumentów, jako organu samorządu powiatowego, rodzi wyrazisty pakiet uprawnień, ale także zobowiązuje do ich właściwego spożytkowania dla efektywnej ochrony interesów największej grupy społecznej, jaką stanowią konsumenci.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Leszek Jankowski

Załączniki szt. 3

Wykonano w 4 egz.

Egz. nr 1 i 2 - Rada i Zarząd Powiatu

Egz. nr 3 - Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Poznaniu

Egz. nr 4 – a/a

.