

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W KOLNIE za rok 2006

I. Wstęp i ogólne uwagi dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kolnie.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 z późn. zm.) powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym, m. in. w zakresie ochrony praw konsumentów. Zadania te oraz formę ich organizacji określają przepisy ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080), które wskazują na realizację zadań samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów przez powiatowego rzecznika konsumentów.

Uchwałą Rady Powiatu Kolneńskiego z dnia 29 czerwca 1999 r. zostałam powołana na Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kolnie.

Niniejsze sprawozdanie obejmuje okres od 10 sierpnia do 31 grudnia 2006 r.. W okresie od stycznia do 9 sierpnia 2006 r. przebywałam na urlopie macierzyńskim i wypoczynkowym, a zadania z zakresu ochrony praw konsumentów realizował wyznaczony pracownik Starostwa.

Od 1 stycznia 2003 r. obowiązują nowe przepisy konsumenckie, zawarte w ustawie o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2002 r. Nr 141, poz. 1176, zm.: Dz. U. z 2004 r. Nr 96 poz. 959). Ustawa ta wyłączyła ze sprzedaży konsumenckiej jednoroczną rękojmię, a wprowadziła dwuletnią odpowiedzialność sprzedawcy za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową. Niestety wydłużenia terminu na składanie reklamacji, w odniesieniu do nabytego towaru, dokonano kosztem innych dotychczas istniejących praw konsumenta. Ustawa nie wyznaczyła bowiem żadnych granicznych terminów na załatwienie reklamacji, a także pozostawiła w gestii sprzedawcy decydowanie o sposobie jej załatwienia.

Wobec powyższego, w świetle 4 lat obowiązywania w/w przepisów, zauważa się, że zmiana przepisów nie ułatwiła egzekwowania praw konsumentów i nie zmniejszyła ilości występujących wśród przedsiębiorców zachowań antykonsumenckich.

II. Realizacja zadań wynikających z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W analizowanym okresie sprawozdawczym powiatowy rzecznik konsumentów w Kolnie realizował poniższe zadania:

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

W 2006 r. udzielono łącznie 45 porad. Główne problemy, z jakimi zwracali się konsumenci dotyczyły niezgodności nabytego towaru z umową oraz możliwości jego skutecznej reklamacji. Pomoc rzecznika miała przede wszystkim charakter porad prawnych. Udzielano

wyjaśnień przepisów konsumenckich, udostępniano wyciągi z tych przepisów oraz przekazywano druki do składania reklamacji i opracowaną we własnym zakresie broszurę „ABC Konsumenta”.

Struktura udzielonych porad przedstawia się następująco:

Wyszczególnienie	Ilość
I. Usługi ogółem, w tym : - Telekomunikacyjne - Pocztowe - Remontowo-budowlane - Ubezpieczeniowe	6 1 1 3 1
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym - Obuwie - Żywność - Sprzęt AGD i RTV i in. urządzenia - Komputery, telefony - Drzwi, meble - Odzież - Inne	37 4 1 13 4 5 1 9
III. Umowy poza lokalem i na odległość	2

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

W minionym roku rzecznik sześciokrotnie występował do przedsiębiorców - po otrzymaniu skarg od konsumentów, dotyczących niezgodności towaru z umową. Przedmiotem sporu były m.in.: drzwi, obuwie, aparat telefoniczny i sprzęt AGD. Problemy tkwiły z reguły w postępowaniu reklamacyjnym. Dotyczyły negatywnego rozpatrzenia reklamacji na skutek złego - w opinii sprzedawcy - użytkowania towaru przez konsumenta, uchylania się sprzedawcy od odpowiedzialności za sprzedany towar i trudności w wyegzekwowaniu swoich praw.

Wystąpienia rzecznika miały charakter wezwań do przedsiębiorców o przestrzeganie przepisów prawa, chroniących interesy konsumentów. W trzech przypadkach wezwania odniosły pozytywny skutek, dwie sprawy są w toku, zaś w jednym przypadku, po złożeniu informacji przez Sprzedawcę, Konsument rozważał skierowanie sprawy na drogę dalszego postępowania.

3. *Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów.*

Wykonując zadania rzecznik współpracuje z innymi organami administracji publicznej i organizacjami pozarządowymi o charakterze prokonsumenckim.

Do głównych należą:

- Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Białymstoku, Delegatura w Łomży - świadczy pomoc prawną, prowadzi Polubowny Sąd Konsumencki, przesyła sprawozdania z własnej działalności i włącza się w rozpatrywanie skarg konsumentów.

- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, Delegatura w Lublinie – rozpatruje sprawy o charakterze monopolistycznym, udziela poradnictwa prawnego, przekazuje opracowania przepisów prawnych i wyniki prowadzonych kontroli oraz postępowań, organizuje szkolenia dla rzeczników. Ponadto w 2005 roku Urząd doposażył rzeczników w zestawy komputerowe, które docelowo mają być połączone w sieć i umożliwią pracę w programie "Skargi Konsumentów", dostarczonym rzecznikom w 2006 r..
- Federacja Konsumentów w Warszawie – opracowuje na zlecenie UOKiK ulotki o tematyce konsumenckiej przesyłane rzecznikom; uczestniczy w szkoleniach służąc wieloletnią praktyką i doświadczeniem.
- Stowarzyszenie Konsumentów Polskich w Warszawie – udostępnia materiały dydaktyczne do edukacji konsumenckiej, prowadzi szkolenia w ramach programów rządowych, realizuje projekty dotyczące edukacji konsumenckiej.
- Sąsiedni rzecznicy konsumentów – współdziałanie, wymiana wiedzy i doświadczeń zawodowych.

4. Wykonywanie innych zadań – działania o charakterze informacyjno-edukacyjnym.

W 2006 r. upowszechniano tematykę konsumencką poprzez:

- rozdawanie broszur z zakresu przepisów konsumenckich, opracowanych we własnym zakresie na podstawie materiałów szkoleniowych i aktów prawa;
- prowadzenie tablicy informacyjnej rzecznika dla interesantów, zlokalizowanej na parterze budynku urzędu;
- spotkania z uczniami klas maturalnych Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych w Kolnie – uczestnicy zostali zapoznani z przepisami prawa konsumenckiego i otrzymali broszury informacyjne;
- zamieszczanie informacji o funkcjonowaniu powiatowego rzecznika konsumentów i przepisach sprzedaży konsumenckiej na stronie internetowej powiatu;

III. Zamierzenia rzecznika konsumentów na 2007 r.

1. Ponowienie informacji o funkcjonowaniu i zadaniach rzecznika do gmin z terenu powiatu oraz przekazanie broszur „ABC Konsumenta” dla radnych i sołtysów.
2. Kontynuacja edukacji konsumenckiej w zainteresowanych szkołach z terenu powiatu.

Kolno, 2007-01-08