

Sprawozdanie

z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w roku 2007

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności rzecznika.

W roku 2007 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, 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

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 2007 roku do rzecznika zwróciło się 321 konsumentów. Z tej liczby 184 porady udzielono telefonicznie, 94 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) następna to reklamacje dot. napraw gwarancyjnych sprzętu radiowo-telewizyjnego i artykułów gospodarstwa domowego, kolejna to nieprawidłowości w wykonaniu usług remontowo-budowlanych oraz usług telekomunikacyjnych.

(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 pkt 2 oraz w załączniku nr 2 do sprawozdania)
- w 16 przypadkach przygotował konsumentom pisma kierowane do instytucji i przedsiębiorców naruszających ich uprawnieni
- w 19 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 12 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 zwiększyła się w porównaniu do roku 2006 o 9 %. Ten wzrost wynika z propagowania działalności instytucji powołanych do ochrony interesów konsumenckich / w tym rzeczników/ przez środki masowego przekazu.

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 dokumentacji, ocenę prawną, informację o konsekwencjach prawnych mogących dotyczyć adresata oraz wnioski o dobrowolne, polubowne załatwienie sporu.

Przykłady: - przedsiębiorca wykonujący roboty budowlano-remontowe zanieczyścił klejem ramy okienne i szyby. Po zakończeniu prac, mimo kilkakrotnych wezwań nie usunął tych zanieczyszczeń. Prowadząc mediację, rzecznik doprowadził do zawarcia ugody, polegającej na wypłaceniu konsumentowi rekompensaty pieniężnej

-konsumentka zawarła z zakładem ubezpieczeniowym umowę o dodatkowe ubezpieczenie, tzw. rentę odroczoną. Po upływie okresu na który umowa była zawarta, ubezpieczyciel zaproponował wypłatę bardzo niskiej renty miesięcznej. W wyniku wystąpienia rzecznika, proponowana kwota została podwyższona o 160 %

W kilku przypadkach interwencja rzecznika spowodowała pozytywne załatwienie reklamowanego w ramach gwarancji sprzętu RTV, AGD, telefonów komórkowych. Ogółem w okresie sprawozdawczym zakończono postępowanie w 8 sprawach zgłoszonych w roku 2006 i w 35 sprawach przyjętych w roku 2007. Pozostałe są w trakcie załatwiania. 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 13 powództw sądowych. Wszystkie skierowane były przeciwko Powszechnemu Zakładowi Ubezpieczeń Życie S. A. W latach 1985-89 PZU Życie zawierał z rodzicami wtedy urodzonych dzieci umowy ubezpieczenia, tzw. polisy zaopatrzenia dzieci. Po upływie okresu ubezpieczenia PZU uzasadniając swoje stanowisko bardzo wysoką inflacją, jaka miała miejsce w naszym kraju zaproponował ubezpieczonym wypłacenie świadczenia w bardzo niskiej wysokości. Konsumenty propozycji nie przyjęli i zwrócili się o pomoc do rzecznika. Ten kierował do ubezpieczyciela wystąpienia w których domagał się znacznego podwyższenia świadczenia. W odpowiedzi zakład proponował wyższą wypłatę, ale nie taką, jaką wyliczył rzecznik. W tej sytuacji, rzecznik za zgodą konsumenta kierował powództwo do sądu rejonowego.

przykłady:

propozycja PZU –	209 zł,	zasądzona kwota –	9.160 zł
propozycja	- 672 zł,	zasądzona	- 6.600 zł
propozycja	- 821 zł	zasądzona	- 7.853 zł
propozycja	- 704 zł	zasądzona	- 4.286 zł

Ogółem w 12 takich przypadkach PZU Życie oferował ubezpieczonym łącznie kwotę 9.335 zł. W wyniku złożonych pozwów kwota wypłaconych świadczeń wyniosła 59.235 zł. (jeden pozew sąd rozpatrzył w 2008 roku)

5. W zakresie spraw o wykroczenia na rzecz 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, Zarząd Powiatu proponował burmistrzom i wójtom możliwość pełnienia przez rzecznika dyżurów w siedzibach gmin. Propozycja została zaakceptowana (z wyjątkiem gminy Włoszakowice). W uzgodnieniu z zainteresowanymi opracowany został harmonogram takich dyżurów. W miesiącach wrzesień – październik rzecznik pełnił w gminach kilkugodzinne dyżury. Zainteresowanie było jednak bardzo niskie. W sumie w czasie tych 12 pobytów zgłosiło się tylko 3 interesantów. W związku z powyższym zaniechano tych działań.

Gminy otrzymał bogate zestawy materiałów informacyjnych dotyczących tematyki konsumenckiej. Informacje o pracy rzecznika publikowane były w lokalnej prasie (ABC. Panorama Leszczyńska).

Dalszy wzrost ilości udzielanych porad i podejmowanych interwencji świadczy o tym, że wiedza o prawach przysługujących konsumentom stale się poszerza.

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 przysługujących 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.

Załączniki 3.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Jerzy Szynczewski

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

.

