

UCHWAŁA Nr VI/33/03
Rady Powiatu w Ostródzie
z dnia 27 marca 2003r.

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego
Rzecznika Konsumentów w 2002 roku.**

Na podstawie art.38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 122, poz. 1319 z późn. zm.) Rada Powiatu uchwała co następuje:

§ 1

Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2002 roku, stanowiące załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Załącznik
do Uchwały Nr VI/33/2003
Rady Powiatu w Ostródzie
z dnia 27 marca 2003 r.

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W OSTRÓDZIE ZA ROK 2002.

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

Na podstawie art.4 ust 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. Nr 91, poz. 578 z późn. zm.) do zadań powiatu należy ochrona praw konsumentów. Zadania te, zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów. Obecny rzecznik funkcję tę pełni od 1 września 2000 r. na mocy uchwały Rady Powiatu nr XX/134/2000 z dnia 28 sierpnia 2000r na samodzielnym stanowisku, w wymiarze 1/2 etatu.

II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

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

Interesanci zgłaszają swoje problemy w różny sposób. Najwięcej jest zgłoszeń telefonicznych, część osób przychodzi ze skargami bezpośrednio do Biura, a część zwraca się ze swoimi problemami na piśmie. W 2002 r. udzielono 124 porad. Problemy konsumentów dotyczą głównie realizacji rękojmi za wady fizyczne towarów, przedłużających się napraw gwarancyjnych, wadliwie wykonanych usług remontowo-budowlanych, pralniczych, telekomunikacyjnych i innych. Często pomoc rzecznika polega na poinformowaniu o obowiązujących regulacjach prawnych, wyjaśnieniu pojęć czy interpretacji przepisów prawa

przyjętej w orzecznictwie sądowym. Udzielane są również porady odnośnie sposobu postępowania w danej sprawie. Strukturę udzielonych porad przedstawia poniższe zestawienie:

Wyszczególnienie	Ogółem
1. Usługi ogółem, w tym:	39
bankowe	2
systemy argentyńskie	4
telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa)	6
dostawa energii (prąd, ciepło)	2
motoryzacyjne (serwis)	2
pralnicze	4
remontowo-budowlane	8
naprawa sprzętu RTV, AGD	8
inne (jubiler, taxi, pogrzebowe)	3
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	84
wyposażenie wnętrz (AGD,RTV)	17
odzież	8
obuwie	37
meble	2
inne (złoto, mat. bud. telefony, zwrot butelek)	6
zwrot towaru bez wad, rękojmia pogwarancyjna	14
III. Umowy poza lokalem i na odległość	1

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

Wiele spraw wymagało bezpośredniej interwencji u przedsiębiorcy. Wystąpienia dotyczyły najczęściej prośby o ponowne, wnikliwe rozpatrzenie reklamacji w sytuacji gdy nie wszystkie aspekty sprawy były brane pod uwagę, mediacji, udzielenia dodatkowych informacji związanych ze sprawą. Skuteczność wystąpień rzecznika kształtuje się na poziomie 50%. Przedmiotową strukturę wystąpień kierowanych do przedsiębiorców ilustruje poniższa tabela:

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku	Brak informacji
I. Usługi ogółem, w tym:	17	8	6	2	1
bankowe	1	1			
ubezpieczeniowe	2		1	1	
systemy argentyńsk.	3	1	2		
telekomunikacyjne	1	1			
dostawa energii	1	1			
motoryzacyjne	1		1		
turystyczne	1		1		
pralnicze	2	1		1	
remontowo-bud.	4	2	1		1
inne(napr.gwaranc)	1	1			
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	46	23	10	1	12
wyposażenie wnętrz	6	5		1	
odzież	4	4			
obuwie	35	14	10		11
inne („komórki”)	1				1
III. Umowy poza lokalem i na odległość.	1	1			

Ponadto, przygotowano do samodzielnego wniesienia przez konsumentów 6 wniosków- zapisów na Polubowny Sąd Konsumencki i 4 powództwa do Sądu Rejonowego. Zarówno wnioski-zapisy na sąd polubowny, jak i powództwa do Sądu Rejonowego dotyczyły reklamacji towarów użytkowych.

W zakresie edukacji konsumenckiej, rzecznik przeprowadził 10 lekcji w szkołach średnich na temat ochrony praw konsumenta.

Rzecznik współpracuje z Urzędem Regulacji Energetyki Oddział w Gdańsku uczestnicząc w szkoleniach w zakresie praktycznego stosowania prawa energetycznego. Jest w stałym kontakcie z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy, korzystając z porad i interpretacji prawnych. Współpracuje również w zakresie wymiany informacji z Inspekcją Handlową w Olsztynie.