

Załącznik do uchwały nr VII/42/2007
Rady Powiatu Wągrowieckiego
z dnia 28 marca 2007 roku

**POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
W WĄGROWCU**

***SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
ZA ROK 2006***

**Opracował:
Zbigniew Byczyński**

Wągrowiec, marzec 2007 r.

I Usytuowanie prawne instytucji rzecznika konsumentów.

* Rzecznik Konsumentów wykonuje swoje zadania na podstawie przepisów ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U z 2005 r nr 244 poz 2080) zwanej dalej ustawą, które min określają rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów, funkcje i zadania powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów.

Do kompetencji powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony konsumentów.
- wystąpienie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.
- wytaczanie powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronie interesów konsumentów.

* Rzecznik Konsumentów w naszym powiecie został powołany na podstawie uchwały Rady Powiatu nr XV/80/99/ z dnia 6 grudnia 1999 r. a działalność rozpoczął z dniem 1 stycznia 2000 r. na ½ etaty a od 2004 r na pełnym etacie. Rzecznik Konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany radzie i ponosi przed nią odpowiedzialność. Rzecznik jest zatrudniony w starostwie powiatowym. Czynności w sprawie z zakresu prawa pracy wobec rzecznika wykonuje starosta. Rzecznik Konsumentów realizuje zadania samorządu w zakresie ochrony praw konsumentów zgodnie z art.4ust1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r o samorządzie powiatowym (tekst jednolity Dz.U.2001r. Nr 142 poz.1592)

Rzecznik Konsumentów posiada kompetencje doradcze i procesowe, nie ma uprawnień kontrolnych i władczych. W ostatnim okresie dzięki zapisowi art. 106 ustawy o ochroni konkurencji i konsumentów wzmocniona została pozycja rzecznika gdyż na mocy tego przepisu nie udzielenie wyjaśnień i informacji przez przedsiębiorcę stanowi wykroczenie. Przedsiębiorcy nie kwestionują tego zapisu, ale zwracają uwagę, że rzecznik nie ma podstawy prawnej do wyznaczenia terminu na udzielenie odpowiedzi.

Siedziba Rzecznika znajduje się w budynku Starostwa Powiatowego przy ul. Kościuszki 15 w pokoju nr 7. Rzecznik dysponuje odrębnym pomieszczeniem z zapewnioną dobrą łącznością telefoniczną i dostępem do internetu.

II Realizacja ustawowych zadań Rzecznika Konsumentów

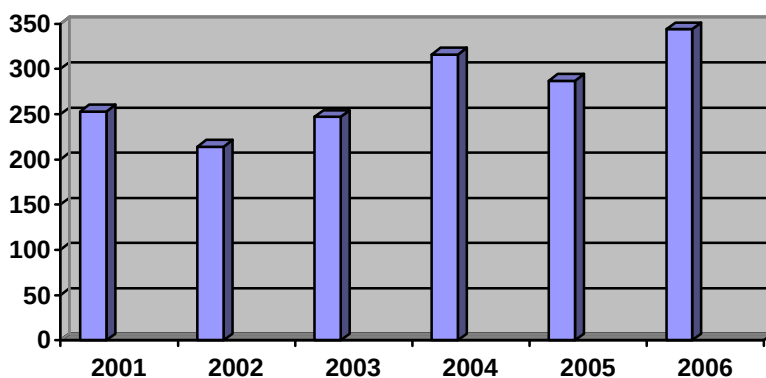
1.Wstęp:

Celem nadrzędnym polityki konsumenckiej jest stworzenie przyjaznego konsumentowi rynku, zaś kluczowym narzędziem służącym temu zadaniu są edukacji i informacji oparta na wnikliwej analizie poczucia bezpieczeństwa konsumentów. Rok 2006 był kolejnym okresem realizacji wspólnotowej strategii polityki konsumenckiej mającej zapewnić również efektywny system dochodzenia roszczeń i podnoszenia świadomości konsumenckiej. Warunkiem świadomego uczestniczenia konsumentów w rynku jest zasób wiedzy i posiadanie niezbędnych informacji. Celem działania rzecznika konsumentów jest wspomaganie konsumentów w tym procesie i ochrona ich przed nieuczciwymi praktykami przedsiębiorców.

2. Działania w zakresie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej dla konsumentów:

Podstawowym zadaniem rzecznika było zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. Konsumenti do rzecznika zwracali się w sprawach dotyczących umowy sprzedaży konsumenckiej w tym zwłaszcza reklamacja obuwia, sprzętu RTV i AGD, odzieży sprzętu komputerowego, mebli oraz elementów wyposażenia wnętrz, samochodów i akcesoriów a także materiałów budowlanych. Udzielona porada i pomoc dotyczyła również wielu innych spraw, które nie koniecznie związane były z zakupem wadliwego towaru. Rzecznik podejmował próby pomocy w sprawach świadczonych przez przedsiębiorców usług np.: telekomunikacyjnych, budowlanych i remontowych, finansowych, ubezpieczeniowych i turystycznych. Tak więc nie tylko reklamacja butów czy sprzętu gospodarstwa domowego była przedmiotem zainteresowania rzecznika. Wiele pomyślnie załatwionych spraw dotyczyło sporów konsumentów z operatorami telefonii komórkowej, nadawcami telewizji kablowej, firmami budowlanymi. Działalność rzecznika miała na celu nie tylko indywidualną pomoc, lecz także, a może przede wszystkim przekonanie konsumentów do zasadności dochodzenia swoich spraw. Działania w zakresie bezpłatnego poradnictwa to najprostsza forma pomocy, która odbywa się telefonicznie, osobiście lub pocztą elektroniczną (sporadycznie) Rzecznik wykonując to zadanie informował o obowiązujących regulacjach prawnych lub udzielił porady odnośnie sposobu postępowania w danej sprawie. Liczba porad, informacji, wyjaśnień udzielonych konsumentów systematycznie wzrasta. W 2006 r z pomocy rzecznika skorzystało 344 mieszkańców powiatu. Dla porównania w roku 2002 214 osób. W roku 2006 podobnie jak w latach poprzednich do rzecznika dość często zgłaszali się interesami w sprawach, która nie miały charakteru konsumenckiego- były to sprawy pracownicze wynikające z kodeksu pracy, alimentacyjne czy nawet rozwodowe. Odnotować należy też fakt, że często zgłaszały się po poradę również osoby prowadzące działalność gospodarczą.

Poniżej przedstawiam wykres obrazujący jak w latach 2001-2006 kształtowała się liczba spraw, w których działania podejmował Powiatowy Rzecznik Konsumentów.



Rok	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Porady	253	214	247	316	287	344

Z wykresu wynika, że w roku sprawozdawczym nastąpił wzrost liczby porad w porównaniu do roku 2001 o blisko 100 osób, co stanowi około 60%. Napotykanie przez konsumentów

trudności, które stanowią spór z przedsiębiorcami dotyczą przede wszystkim braku zgodności towaru z umową oraz sposobu załatwiania reklamacji przez przedsiębiorców. Podstawowym źródłem tych nieporozumień był nadal niezadowolający stan znajomości przepisów prawnych zarówno ze strony konsumentów jak i przedsiębiorców. Znaczną liczbę reklamowanych towarów poza obuwiem stanowi sprzęt AGD, RTV i telefony komórkowe, których reklamacja napotyka na duże trudności również rzecznikowi. W zakresie reklamacji telefonów komórkowych sprawy dotyczyły w większości telefonów zakupionych w ofercie promocyjnej w ramach zawartej z operatorami telefonii komórkowej umowy o świadczenia usług telekomunikacyjnych. Najczęściej zgłaszanym problemem dotyczącym telefonów była ich bardzo niska jakość. Konsumenty zgłaszający reklamacje w punktach sprzedaży z reguły byli odsyłani przez sprzedawców do autoryzowanych serwisów gwaranta (producenta). Serwisy z kolei winą za awaryjność tych telefonów najczęściej obciążali konsumentów z uzasadnieniem niewłaściwego ich użytkowania (np. trwałe uszkodzenie na skutek działania cieczy, świadczą o tym ślady elektrokorozji na płycie głównej) i w tej sytuacji odmawiano naprawy gwarancyjnej proponując odpłatną naprawę za 527 PLN Netto. Zjawisko przerzucania odpowiedzialności przez sprzedawców na gwarantów (autoryzowane serwisy) nabrało charakteru masowego i bardzo trudnego do udowodnienia, kto właściwe ponosi winę za stwierdzoną niezgodność towaru z umową. Operatorzy telefonii komórkowej sprzedający telefony wraz z usługami telekomunikacyjnymi, uchylają się od odpowiedzialności z tytułu umowy sprzedaży, przerzucając z kolei odpowiedzialność na gwarantów-producentów. W tabeli nr 1 przedstawiono zestawienie porad i informacji udzielonych konsumentom w 2006 (str 11)

3. Działania w zakresie występowania do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów.

Przyjęta przed laty zasada aktywnego działania na rzecz konsumentów, tj. zastępowania konsumenta w sporze z przedsiębiorcą w którym konsument jest zawsze stroną słabszą – była dalszym ciągiem stosowana. Podejmowana przez rzecznika interwencja polegała na pisemnym wystąpieniu do przedsiębiorcy w imieniu i na rzecz konsumenta i przedstawieniu przez rzecznika stanowiska na podstawie obowiązującego prawa, w oparciu o podane przez konsumenta okoliczności oraz przedłożone dokumenty. W niewielu przypadkach uzyskanie pozytywnego i satysfakcjonującego konsumenta rezultatu było możliwe na skutek jednorazowej interwencji. Najczęściej Rzecznik zmuszony był wdawać się w polemikę z przedsiębiorcami, co wymagało kierowania dalszych pism w poszczególnych sprawach. Niektóre z tych spraw toczyły się przez dłuższy okres czasu (incydentalnie nawet rok) przy zaangażowaniu przez przedsiębiorcę fachowej obsługi prawnej, co nie przeszkodziło w osiągnięciu korzystnego dla konsumenta efektu. W 2006 roku podjęto pisemnych interwencji w **112** sprawach (w roku ubiegłym w 85).

Problematyka spraw, która podejmowana była przez Rzecznika była bardzo szeroka i nie różniła się w zasadzie od lat poprzednich. W tabeli nr 2 przedstawiono zestawienie spraw, w których podejmowano wystąpienie pisemne (str 12)

Przedmiotem wielu reklamacji obok sygnalizowanych już spraw wynikających z umów sprzedaży były spory na tle usług telekomunikacyjnych. W roku 2006 wiele zgłoszeń dotyczyło usług świadczonych przez firmę Tele 2. Konsumenci skarżyli się często na niepełną informację przekazywaną przez przedstawicieli firmy w szczególności dotyczących warunków odstąpienia od umowy. Reklamacje dotyczyły także usług świadczonych przez Telekomunikacje Polska SA szczególnie w zakresie problemów braku odpowiedzi na złożoną reklamację braku realizacji usługi zleconej przez „Błękitną Linie” odmowy dostępu do sieci, operator jako przyczynę zawsze podawał brak możliwości technicznych. Podkreślenia wymaga, iż materia tych spraw należy do trudnej zwłaszcza z uwagi na podstawę reprezentowania przez TP SA wyrażająca się w autorytatywnym przesądzaniu z góry o zawinieniu konsumenta. W kilku spornych sprawach w TP SA rzecznik przygotowywał wnioski konsumentom do wszczęcia postępowania mediacyjnego przed Prezesem Urzędem Komunikacji Elektronicznej. W podobny sposób traktowani są konsumenci, którzy wejdą w spór z zakładem energetycznym, gazowniczym na tle świadczonym przez niego usług. Szczególnie bolesne są kierowane pod ich adresem zarzuty nielegalnego poboru prądu lub gazu. Paradoks takich przypadków tkwi w tym, iż konsument jest niemalże całkowicie pozbawiony możliwości obrony przed takimi oskarżeniami gdyż zakłady kwalifikują każdą niezgodność odczytu (ingerencje w działanie licznika) jako kradzież i wymierzają z tego tytułu ryczałtowo ustaloną opłatę. Rzecznik zakwestionował zarówno prawidłowość ustaleń kontrolnych, jak i fakt, że naliczone przez zakłady energetyczne opłaty nie mają rangi przepisu i nie rodzą obowiązku zapłaty, gdyż podobne sankcje może nałożyć tylko sąd po przeprowadzeniu postępowania. Stanowisko Rzecznika nie podzieliła Spółka ENEA, która przekazała sprawę do biura radców prawnych, gdzie znajduje się od kilku miesięcy. Z kolei Wielkopolska Spółka Gazownictwa w Poznaniu wystąpiła do Sądu Rejonowego w Wągrowcu z pozwem o zapłatę należnej kwoty, sąd powództwo oddalił uzasadniając, że ustalenia ekspertyzy nie mają charakteru kategoriycznego, albowiem nie wskazują, że taki nielegalny pobór gazu w istocie miał miejsce, a jedynie, że nastąpiła ingerencja w gazomierz polegająca na ujawnieniu się na plombie nieokreślonej substancji klejącej.

Do trudnych spraw należy bez wątpienia zaliczyć także problem z zakresu usług bankowych w szczególności kwestii odnoszących się do praw odstąpienia od umowy kredytu w terminie 10 dni, zasadności wpisywania konsumentów do Biura Informacji Kredytowej, opłat pobieranych przez banki na czynności bankowe. Konsumenci często lekkomyślnie zaciągają kredyty nie troszcząc się o to, czy będą w stanie terminowo spłacać zadłużenia. W takich sprawach działalność Rzecznika sprowadzała się do negocjowania z instytucjami finansowymi odnośnie zawarcia ugody i rozłożenia terminu spłaty zobowiązania na możliwie najkorzystniejsze dla konsumenta raty. W sprawach udzielonych pożyczek zawieranych przez konsumentów z parabankami np.: Polska Korporacja Finansowa „Skarbiec” z Gdańska podejmowanie przez Rzecznika interwencje okazały się bezskuteczne. Głównym zainteresowaniem Rzecznika były kwestie związane z odmową zwrotu przez przedsiębiorcę wygórowanej opłaty przygotowawczej. W umowach występowały znamiona prowadzenia działalności wbrew przepisom ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji i w związku z powyższym rzecznik w 2 przypadkach wystąpił z zawiadomieniem o popełnieniu przestępstwa do Prokuratury w Gdańsku przeciwko firmie „Skarbiec”.

Poważnym problemem w okresie sprawozdawczym, były sprawy wysuwania przez firmy windykacyjne pod adresem konsumentów, do wezwania zapłaty należności wynikających z wszelkich umów. Firmy te trudnią się wykupem wierzytelności, aby następnie dochodzić ich zapłaty na drodze windykacyjnej jak i sądowej. Najbardziej znanymi firmami, z którymi konsumenci powiatu wągrowieckiego mieli do czynienia były „Kruk” i „Pactor”. Prowadzona przez nie działalność windykacyjna najczęściej polega na zastraszaniu przedegzekucyjnymi wezwaniem do zapłaty, sfabrykowanymi pozwami i wnioskami o

wszczęcie egzekucji, które mają wywołać u konsumenta wrażenie, że jego sprawa już znalazła się w sądzie. Bardzo często konsumenci nie wytrzymując psychicznie chcą regulować zobowiązania nie weryfikując nawet, czy taki obowiązek nadal na nich ciąży. Rzecznik po sprawdzeniu okresu w, jakim, zobowiązania te powstały, skutecznie podnosił w wystąpieniach do firm windykacyjnych zarzut przedawnienia, kończąc tym samym nękanie konsumentów.

Sporą grupę spraw stanowiły także problemy, jakie wynikły z zawierania umów poza siedzibą firmy w zakresie sprzedaży: kołder, pościeli zdrowotnych, materacy lub zdrowotnych łóżek. Zawieranie takich umów najczęściej miało miejsce w lokalach restauracyjnych (Hotel Pietrak), w których przedstawiciele handlowi organizowali prezentacje swoich towarów podkreślając super promocje, okazje, wyjątkowości produktu. Przedsiębiorcy (często z dalekich zakątków kraju) prowadząc tego rodzaju sprzedaż nie informowali konsumentów o uprawnieniach wynikających z przepisów praw i możliwości odstąpienia od takich umów w terminie 10 dni. Odległość siedziby tychże firmy albo podany w umowie jedynie kontakt za pomocą telefonu komórkowego uniemożliwiał rzecznikowi szybkość działania w sprawie a konsumentom przez wiele miesięcy odzyskanie wpłaconych pieniędzy po rezygnacji z zakupionego towaru, który w żaden sposób nie spełnił zapewnień sprzedającego. W okresie sprawozdawczym Rzecznik podejmował czynności także na polu zawieranych umów o dzieło.

Ciekawym przykładem była sprawa wykonania usługi fryzjerskiej w trakcie, której konsumentka doznała krzywdy polegającej na obcięciu części małżowiny usznej. Działania rzecznika doprowadziły w wyniku rozmów mediacyjnych do podpisania umowy ugody na mocy, której właścicielka zakładu fryzjerskiego zobowiązała się do zapłaty konsumentce kwoty 1800 zł tytułem poniesionej szkody. Powyższe wskazane przykłady nie wyczerpujące wachlarza sprawy, z jakimi Rzecznik stykał się w minionym roku. Bardzo trudnym zagadnieniem, którym rzecznik podejmował czynności była sprawa umów z telewizja kablowa, która dotyczyła licznej grupy odbiorców. W roku sprawozdawczym Rzecznik prowadził również sprawę dotyczącą nieprawidłowości związanych z postanowieniami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez firmę DEXTEL sp. z o.o. sp.k.. Przedsiębiorca ten od wielu lat świadczy w Wągrowcu usługi z dziedziny telewizji kablowej. Od stycznia 2006 r. rozpoczął przeprowadzanie akcji polegającej na zmianie oferty świadczonych usług tj. wyróżnieniu trzech pakietów – socjalnego, pośredniego i podstawowego. Towarzyszyło temu przedstawienie konsumentom nowego wzorca umownego wraz z regulaminem świadczenia usług i cennikiem. Niezależnie od rażących uchybień towarzyszących procesowi podpisywania umów Rzecznik zakwestionował regulacje zawarte w poszczególnych postanowieniach wzorca umownego jako godzące w interes konsumentów. W tym celu początkowo prowadzona była korespondencja z prezesem firmy, w której wysunięte zostały żądania dotyczące zmiany kwestionowanych przez Rzecznika zapisów wzorca umownego. Niestety słuszne racje Rzecznika spotkały się z całkowitym niezrozumieniem ze strony przedsiębiorcy. Nie tylko nie wykazał on bowiem woli współpracy w zakresie zmiany postanowień umowy i regulaminu tak by nie naruszały one praw konsumentów, ale posunął się nawet do kwestionowania merytorycznego przygotowania Rzecznika oraz obraźliwych uwag personalnych. W tym stanie rzeczy podjęto działania polegające na skierowaniu do Prezesa UOKiK wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Decyzją Nr RPZ 1/2007 z dnia 11 stycznia 2007 r. Prezes UOKiK uznał stosowanie przez DEXTEL sp. z o.o. sp.k. postanowień Regulaminu o treści:

1. „Operatorowi przysługuje prawo do jednostronnego podwyższenia opłaty abonamentowej w stosunku do wartości określonej w umowie, co nie stanowi zmiany umowy w rozumieniu jej § 6, w przypadku ponoszenia zwiększonych kosztów związanych z realizacją umowy i

świadczeniem usług, a w szczególności wzrostu kosztów niezależnych od operatora, a wynikających ze zwiększenia opłat licencyjnych (...)."

2. „Powiadomienie o podwyżce abonamentu będzie ogłaszane i podawane do publicznej wiadomości w kanale informacyjnym w miesiącu poprzedzającym podwyżkę. Aktualna wysokość obowiązujących opłat abonamentowych i innych opłat oraz wykaz programów w poszczególnych pakietach znajduje się na kanale informacyjnym sieci. Abonent przyjmuje do wiadomości i akceptuje w/w sposób powiadamiania o wprowadzanych zmianach abonamentu.”

- za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów polegającą na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Skutkiem takiego rozstrzygnięcia jest zakaz stosowania przez przedsiębiorcę wymienionych postanowień.

Za niewątpliwy sukces prowadzonego postępowania uznać należy również fakt, że przedsiębiorca sam dokonał zmiany drugiego z wymienionych postanowień wzorca umownego zgodnie z postulatami Rzecznika jeszcze przed wydaniem powyższej decyzji, jak również innego kwestionowanego postanowienia zezwalającego w swym pierwotnym brzmieniu na dokonywanie faktycznych przerw w transmisji, nie przewidując jednocześnie żadnej rekompensaty na rzecz odbiorców w postaci proporcjonalnego zmniejszenia wnoszonych opłat.

Obok głównego nurtu sprawy związanego z walką o zmianę krzywdzących konsumentów uregulowań umownych Rzecznik podejmował też w firmie DEXTEL interwencje związane m.in. z przedstawianiem konsumentom do podpisu umów z datą wsteczną oraz żądaniem uiszczenia przez nich opłat w pełnej wysokości pomimo braku niektórych z kanałów, które zgodnie z przedstawianą ofertą programową powinny znajdować się w ramach poszczególnych pakietów. W tym zakresie również osiągnięte zostały satysfakcjonujące rezultaty w tym dokonanie przez przedsiębiorcę stosownego zwrotu części pobranej opłaty (poprzez zmniejszenie wysokości kolejnych abonamentów) w celu zadośćuczynienia za opóźnienie w udostępnieniu poszczególnych programów.

Opisana sprawa stanowi wymowny przykład oporu z jakim słuszne interwencje Rzecznika spotykają się często ze strony przedsiębiorców, co w tym przypadku zaowocowało wręcz próbą zbagatelizowania faktycznego problemu natury prawnej poprzez próbę sprowadzenia sporu do konfliktu personalnego. Z drugiej natomiast strony opisany przykład stanowi dowód na skuteczność rozwijającego się jeszcze ciągle w Polsce systemu ochrony praw konsumenta, którego umiejętne wykorzystanie pozwala na przeciwstawienie się monopolistom tak w wymiarze ogólnokrajowym jak i lokalnym.

4. Działania w zakresie wytoczenia powództw sądowych i wystąpień do organów ścigania na rzecz konsumentów.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik dwukrotnie wytoczył na rzecz konsumentów powództwa przeciwko PZU na Życie o urealnienie świadczeń z tytułu ubezpieczeń tzw. spraw polis posagowych, które rozpoznawane były przed Sądem Rejonowym w Wągrowcu. Na mocy udzielanego pełnomocnictwa na rozprawie rzecznika reprezentowała radca prawny Starostwa Powiatowego Pani Beata Kaniewska.

Sprawy polis posagowych wymagają każdorazowego kierowania na drogę postępowania sądowego, gdyż kwoty, które po upływie okresu ubezpieczeniowego (18-20 lat) oferuje do wypłaty PZU są drastycznie nieadekwatne do tych, jakie beneficjentowi przysługiwały z mocy postanowień samej umowy ubezpieczenia. Różnice te wynikają z przyjmowania przez ubezpieczyciela korzystnego dla siebie rozłożenia ryzyka inflacji, jaka

miała w Polsce miejsce na przełomie lat 80 i 90 ubiegłego wieku. Bezpośrednio skutkuje to przedstawieniem do wypłaty konsumentom kwot rzędu kilkuset złotych w miejsce należnym im kilkunastu, a niekiedy nawet kilkudziesięciu tysięcy złotych. W przedmiotowych sprawach w pierwszym przypadku pierwotna oferta ubezpieczyciela wynosiła około 900,00 złotych a po wystąpieniu Rzecznika podniesiona została w ramach tzw., „propozycji ugodowej” do kwoty 1250,00 złotych. Działania sądowe Rzecznika doprowadziły natomiast do uzyskania wyroku, w którym sąd podwyższył te kwotę do 13.000 zł. W drugim przypadku z uwagi na fakt, że polisa zawarta została w roku 1990 udało się podwyższyć kwotę tylko o 800,00 zł w stosunku do proponowanej w ramach ugody przez ubezpieczyciela. W dwóch przypadkach Rzecznik przygotował konsumentom pozwy w sprawach nienależytego wykonania umowy montażu okien i drzwi. Również na prośbę konsumentów przygotował pisma procesowe min: sprzeciwy od nakazu zapłaty, wnioski o zwolnieniu od kosztów sądowych, itp.

W roku sprawozdawczym Rzecznik wystąpił do Prokuratury Rejonowej w Gdańsku przeciwko działalności gospodarczej Polskiej Korporacji Finansowej, „Skarbiec” w Gdańsku, która nosiła znamiona naruszenia przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji polegającej na doprowadzeniu szeregu osób do niekorzystnego rozporządzenia ich mieniem poprzez wprowadzenie ich w błąd, co do istotnych warunków przyznania pożyczki, w tym postanowieniu w zakresie zwrotu wzniesionej opłaty przygotowawczej. Na chwilę obecną sprawa pozostaje nadal w toku rozpatrywania.

Rzecznik ze względu na zjawisko ignorowania wystąpień kierowanych do przedsiębiorców postanowił skorzystać z ustawowego narzędzia przewidzianego w art. 106a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 o ochronie konkurencji i konsumentów, który za naruszenie obowiązku udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji podlega karze grzywny. W ubiegłym roku Rzecznik w jednym przypadku zawiadomił Policję o popełnieniu tego wykroczenia przez przedsiębiorcę z Piły, który mimo dwukrotnego pisemnego wezwania do udzielenia wyjaśnień w sprawie usługi pralniczej nie odnosił się do poruszonego problemu. Postępowanie w tej sprawie jest w toku. Wytaczanie spraw sądowych jest ostatecznością odbywa się po przeprowadzeniu całości postępowania interwencyjnego, w wyniku, którego nie doszło do polubownego załatwienia sprawy, a przedsiębiorca stanowczo odmawiał zadośćuczynienia żądaniom konsumenta. Nieustępliwe stanowisko przedsiębiorcy było zazwyczaj równoznaczne z odmową poddania się jurysdykcji Polubownego Sądu Konsumentckiego.

5. Działania w zakresie współdziałania z instytucjami ochrony konsumentów.

Wzorem lat ubiegłych Rzecznik kontynuował współpracę i kontakty z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu, Urzędem Regulacji Energetyki, Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej, Federacją Konsumentów z wągrowieckim SANE-pidem. Pozytywnie należy ocenić również kontakty ze Stowarzyszeniem Konsumentów w Warszawie, które było organizatorem szkolenia dla rzeczników. W roku sprawozdawczym Rzecznik uczestniczył w dwudniowym szkoleniu w Poznaniu z zakresu stosowania prawa (w ramach programu Phare), „Wzmocnienia polityki ochrony konsumentów” jak również w konferencji naukowej w ramach kampanii edukacyjnej dla dzieci i młodzieży, „Moje konsumentckie ABC” Na wszystkich spotkaniach omawiane były problemy konsumentckie oraz procedury, z jakimi spotykają się rzecznicy w załatwianiu spraw konsumentckich. Rzecznik pozytywnie ocenia dotychczasową współpracę z wymienionymi instytucjami a szczególnie w zakresie możliwości wzajemnych konsultacji prawnych służących skutecznej pomocy konsumentom w rozstrzyganiu spornych spraw.

6. Działania w zakresie edukacji konsumenckiej.

W ramach ustawowych uprawnień Rzecznik podejmował działania o charakterze edukacyjnym. Tak jak w latach ubiegłych rzecznik udzielając pomocy prawnej i informacji każdorazowo podejmował działania edukacyjne poprzez uświadomienie konsumentom przysługujących im praw, możliwość egzekwowania obowiązujących przepisów, wręczając jednocześnie odpowiednie materiały, broszurki, ulotki i publikacji propagujące wiedzę konsumencką. Ponadto Rzecznik wypowiadał się wielokrotnie na łamach prasy lokalnej na tematy nurtujące mieszkańców powiatu dotyczące min: świadczonych usług telekomunikacyjnych, umów zawieranych z operatorem telewizji kablowej itp.

W roku sprawozdawczym podczas prowadzonej przez UOKiK kampanii edukacyjnej „Moje konsumenckie ABC” rzecznik współpracował z przedszkolami i szkołami podstawowymi przekazując dostosowane do nich wieku materiały edukacyjne w postaci broszur, kolorowanek itp. W oparciu o dostarczone materiały nauczyciele przeprowadzili następnie z sukcesem zajęcia z dziećmi, które miały również możliwość zrobienia prawdziwych praktycznych zakupów w sklepie. W trakcie całego roku sprawozdawczego Rzecznik sukcesywnie spotykał się również z uczniami powiatowych szkół ponadgimnazjalnych. Celem, który przyświecał tym wizytom było zapoznanie młodzieży z podstawami wiedzy konsumenckiej oraz udzielenie praktycznych wskazówek w tym zakresie w ramach kampanii informacyjnej pod hasłem „Nie daj się oskubać” Efektem prowadzonej w szkołach działalności edukacyjnej było zorganizowanie etapu powiatowego IV Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej, której finał odbył się 10.II.2006 w Zespole Szkół Ponadgimnazjalnych nr 1 a laureaci powiatowego etapu godnie reprezentowali nas w finale wojewódzkim. Niestety w roku szkolnym 2006/2007 główny organizator UOKiK powiadomił że z powodów organizacyjnych nie odbędzie się olimpiada wiedzy konsumenckiej. Rzecznik ma nadzieję, że już w przyszłym roku szkolnym będzie kontynuowanie te pozytywne przedsięwzięcie, które w naszym powiecie cieszy się dużym zainteresowaniem i jest ciepło przyjmowane zarówno przez samych uczestników jak i szkoły.

7. Inne działania podejmowane przez Rzecznika.

Rzecznik w okresie sprawozdawczym poza wymienionymi działaniami pomagał konsumentom przygotować wystąpienie reklamacyjne, prowadził mediacje z przedsiębiorcami. Polemiki i mediacje prowadzone z przedsiębiorcami były niekiedy długotrwałe i pracochłonne, ale zwykle owocowało to pozytywnym rezultatem. Do najtrudniejszych spraw należały spory rodzinne np: umowy najmu mieszkania.

Rzecznik kierował również konsumentów do innych organów min do Komendy Powiatowej Policji, do Rzecznika Ubezpieczonych, organów samorządowych oraz różnych innych instytucji celem złożenia skarg i zawiadomień o naruszeniu przepisów lub innych wyjaśnień. W roku sprawozdawczym Rzecznik nie występował do polubownych sądów konsumenckich działających przy Inspekcji Handlowej w Poznaniu, Pile z uwagi na niską efektywność podejmowanych tą drogą działań. Należy podkreślić, że warunkiem wszczęcia postępowania przed tym organem jest zgoda wyrażona zarówno przez konsumenta jak i przez przedsiębiorcę.

III Podsumowanie.

Podejmowane w 2006 r działania poza udzieleniem doraźnej pomocy w indywidualnych sprawach miały na celu eliminowanie niekorzystnych zjawisk w relacjach konsument- przedsiębiorca. Skala problemu jest znaczna o czym świadczy duża ilość skarg konsumenckich. Miniony rok pracy dostarczył licznych powodów do satysfakcji z osiągniętych wyników. Skuteczność wystąpień pisemnych sięgnęła blisko 80% co wobec stale rosnącego stopnia komplikowania spraw z jakimi do Rzecznika przychodzą konsumenci trzeba ocenić jako bardzo dobry rezultat. Zauważalny jest w roku sprawozdawczym wzrost działań ofensywnych rzecznika, który stosował różne formy i metody skutecznego działania. W wielu sytuacjach tylko czysto materialna przyczyna legła u podstaw znakomitej większości spraw zakończonych przyczyną lub wycofaniem ze strony konsumenta. Większość konsumentów zwracających się o pomoc do instytucji Rzecznika to osoby ubogie i zwykle nie są one w stanie wyłożyć najmniejszej nawet kwoty (najczęściej zaliczkę na rzeczoznawcę), którą pozwoliłaby kontynuować sprawę. W tej sytuacji pozostaje jedynie odstąpić od dalszych działań. Również przegraną kończą się sprawy w sytuacji, gdy przedsiębiorca nie podejmuje korespondencji a rzecznik nie ma narzędzi, które zmuszą przedsiębiorcę do odbioru przesyłki. W ostatnim okresie czynnikiem mającym istotny wpływ na terminowości załatwiających spraw były kwestionowane przez przedsiębiorców braki podstaw prawnych zezwalającej rzecznikowi wyznaczyć usługodawcy obligujący termin udzielenia wyjaśnień. Zdaniem przedsiębiorców ustawa nakłada obowiązek udzielenia odpowiedzi, ale nie precyzuje, w jakim terminie ma to nastąpić. Rzecznik podjął próbę wyjaśniania tej kwestii przedsiębiorcom gdyż nie ma przepisu,, wprost” regulującego to zagadnienie.

Działania rzecznika mają z złożenia pozytywny wydźwięk, bowiem jego zadania to wyłącznie udzielenie pomocy. W praktyce czynności podejmowane przez Rzecznika miewają jednak często kolosalnie znaczenie dla osób korzystających z jego pomocy. Na skutek znacznego ubożenia społeczeństwa przy jednoczesnej rosnącej brutalizacji rynku zdarza się także, że nawet zdawałoby się błahe przypadki reklamacji towarów mogą mieć wymiar małej tragedii, jeśli konsumenta nie stać na zakup nowej rzeczy w miejsce uszkodzonej. Tym samym nie da się przecenić roli, jaką Rzecznik Konsumentów obecnie odgrywa w strukturze powiatu i jaką jeszcze może pełnić w przyszłości. Nie ma lepszej drogi do polepszenia wizerunku administracji samorządowej, niż skuteczne działanie na rzecz obywatela w ważnych dla niego sprawach a rezultaty takie działania Rzecznika przynoszą.

Tabela nr 1

**Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie
ochrony konsumentów
(struktura udzielanych porad)**

Lp.	Przedmiot sprawy	Ilość porad i informacji	% do ogółu
1	2	3	4
I	Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	164	44%
	- sprzęt RTV i AGD - sprzęt komputerowy - odzież - obuwie (torebki) - samochody, motorowery - meble - materiały budowlane (okna drzwi) - rowery - sprzęt sportowy - zegarki, aparaty fotograf. - telefony komórkowe - art. spożywcze - inne	35 11 10 32 11 5 20 3 1 2 23 5 6	
II	Usługi ogółem w tym:	158	46%
	- zdrowotne - bankowe - ubezpieczeniowe (ZUS) - inne finansowe (windykacja) - telekomunikacyjne (TP.SA, komórkowe) - motoryzacyjne - dostawa mediów (prąd gaz energia) - pralnicze - remontowo- budowlane - edukacyjne (kursy, język) - lokalowe (najem) - telewizja kablowa - inne np: fryzjerskie	4 14 15 6 39 5 17 1 15 3 12 12 15	
III	Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość	10	3%
IV	Informacje prawne poza wymienionymi w pk. I-III	12	3%
<u>OGÓŁEM</u>		344	100%

Tabela nr 2

**Wystąpienia do przedsiębiorców
w sprawie ochrony interesów konsumentów**

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone		Sprawy w toku	Sprawy wycofane przez konsumenta	uwagi
		Pozytywnie	Negatywnie			
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
I Umowy sprzedaży ogółem w tym	52	42	6	1	3	-
- sprzęt RTV i AGD	5	5	-	-	-	-
- sprzęt komputerowy	5	5	-	-	-	-
- odzież	3	3	-	-	-	-
- obuwie	12	9	2	-	1	-
- motorowery	6	4	1	1	-	-
- meble	2	1	1	-	-	-
- materiały budowlane (okna , drzwi)	4	3	1	-	-	-
- sprzęt sportowy	1	1	-	-	-	-
- sprzęt rehabilitacyjny (aparat słuchowy)	2	1	-	-	1	-
- artykuły spożywcze	1	1	-	-	-	-
- telefony komórkowe	10	8	1	-	1	-
- inne (karty komórkowe)	1	1	-	-	-	-
II Usługi ogółem , w tym	57	41	10	6	-	-
- bankowe	2	1	-	1	-	-
- ubezpieczeniowe	2	1	-	1	-	-
- finansowe (weksle, windyacyjne)	6	4	2	-	-	-
- telekomunikacyjne	19	15	3	1	-	-
- motoryzacyjne	3	3	-	-	-	-
- transportowe	2	2	-	-	-	-
- dostawa mediów (woda, gaz, energia)	7	4	2	1	-	-
- telewizja kablowa	1	-	-	1	-	-
- remontowo – budowlane	5	4	1	-	-	-
- edukacyjne	1	1	-	-	-	-
- lokalowe (najem mieszkania)	2	2	-	-	-	-
- turystyczne	2	1	-	1	-	-
- zdrowotne	1	-	1	-	-	-
- inne	4	3	1	-	-	-
III Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość	3	2	1	-	-	-
OGÓŁEM I+II+III	112	85	17	7	3	-