

Sprawozdanie

z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w roku 2006

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności rzecznika.

W roku 2005 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. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2005 roku Nr 244, poz. 2080).

II. Realizacja ustawowych zadań rzecznika konsumentów.

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

W ramach pełnionych dyżurów oraz korespondencyjnie w 2006 roku do rzecznika zwróciło się 295 konsumentów. Z tej liczby 154 porady udzielono telefonicznie, 102 osobom rzecznik udzielił porad i informacji bezpośrednio, 30 spraw zostało załatwionych korespondencyjnie. Tematyka oraz zakres udzielonych porad względnie informacji obejmowała generalnie naruszenia szeroko pojętych uprawnień konsumentów, co szczegółowo przedstawia załącznik nr 1 do sprawozdania. Oprócz udzielania informacji i porad, w związku ze zgłoszonymi problemami, rzecznik podjął następujące działania:

- w 38 przypadkach wystąpił pisemnie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów (szersze omówienie w pkt 3 oraz w załączniku nr 2 do sprawozdania)

- w 18 przypadkach przygotował konsumentom pisma kierowane do instytucji i przedsiębiorców naruszających ich uprawnienia
- w 15 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 11 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 2005 o 40 %. Ten duży 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 38 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.

Ogółem w okresie sprawozdawczym zakończono postępowanie w 2 sprawach zgłoszonych w 2005 roku i w 30 sprawach zgłoszonych w roku 2006. Pozostałe sprawy 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. Jako pożyteczne i pomocne rzecznik ocenia możliwość telefonicznych konsultacji ze służbami prawnymi wymienionych organizacji.

4. W zakresie przeciwdziałania stosowaniu w obrocie konsumenckim niedozwolonych klauzul umownych.

W roku 2006 problem stosowania klauzul niedozwolonych uległ znacznemu złagodzeniu. Sytuacja taka była efektem ustawy z dnia 17 czerwca 2004 roku o zmianie ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz ustawy o kredycie konsumenckim. Firmy

działające w latach poprzednich w tzw.” systemach argentyńskich”, znacznie ograniczyły swoją działalność. Nie mniej jednak rzecznik skierował jeszcze w tym zakresie 4 wystąpienia.

5. 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 1985-89 PZU Życie zawierał z rodzicami wtedy urodzonych dzieci umowy ubezpieczenie, tzw. polisy zaopatrzenia dzieci. Przykład: w roku 1987 rodzice mając na celu ułatwienie dziecku startu w dorosłe życie, zawarli umowę – polisę na kwotę 200.000 zł. na okres 18 lat. W roku zawarcia umowy kwota ta stanowiła równowartość 7 ówczesnych średnich wynagrodzeń miesięcznych. Po upływie okresu ubezpieczenia PZU zaproponował wypłacenie świadczenia w wysokości 629 zł. Konsument propozycji nie przyjął i zwrócił się o pomoc do rzecznika. Ten skierował do ubezpieczyciela wystąpienie w którym domagał się podwyższenia świadczenia do kwoty 6.200 zł. W odpowiedzi zakład zaproponował wypłacenie 1.300 zł. Rzecznik za zgodą konsumenta skierował powództwo do sądu rejonowego, który uwzględnił je w całości. Konsument otrzymał 6.200 zł.

Ogółem w 11 takich przypadkach (jedna sprawa załatwiona została poza sądem w drodze ugody) PZU Życie oferował ubezpieczonym łącznie – 10.506 zł. W wyniku złożonych powództw kwota ta wyniosła ostatecznie – 65.079 zł.

6. 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.

7. W zakresie edukacji konsumenckiej.

W okresie sprawozdawczym informacje o pracy rzecznika publikowane były w lokalnych mediach. Stosowne artykuły zamieściły: „Panorama Leszczyńska”, „ABC”, Gazeta Poznańska oraz tygodnik ogólnopolski „Chwila dla Ciebie”. Rozmowa z rzecznikiem miała też miejsce w radiu „Elka”. Dość szeroko piszą na temat instytucji rzecznika czasopisma o charakterze ogólnokrajowym. Program dot. ochrony konsumentów uruchomiła Telewizja Polska. Rzecznik dysponuje dużą ilością dobrze i przystępnie opracowanych materiałów informacyjnych, które przybliżają tą tematykę. O tym, że informacja o istnieniu rzeczników i ich kompetencjach dociera w coraz szerszym stopniu do społeczeństwa, świadczy znaczny wzrost ilości udzielonych porad oraz podjętych przez rzecznika interwencji w 2006 roku.

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.

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

.