

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Człuchowie za okres od 01.01.2006r. do 31.12.2006r.

W 2006 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów działał w szczególności w oparciu o:

- 1) ustawę z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141 poz. 1176 z późn. zm.);
- 2) ustawę z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz.U. 2005 r. Nr 244 poz. 2080 z późn. zm.);
- 3) ustawę z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. Nr 22 poz. 271 z późn. zm.);
- 4) ustawę z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. Nr 100 poz. 1081 z późn. zm.);
- 5) Kodeks postępowania cywilnego;
- 6) Kodeks cywilny.

Rzecznik wykonuje zadania w dziedzinie ochrony interesów konsumentów. Obowiązki i uprawnienia rzecznika określa ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Do ustawowych zadań rzecznika należy m.in.:

- 1) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 2) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- 3) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- 4) wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Podstawowym zadaniem rzecznika jest udzielanie porad prawnych. Porady udzielane są w trakcie bezpośrednich spotkań z konsumentami, w Biurze Rzecznika, telefonicznie, a także za pomocą poczty elektronicznej (e-mail) pod adresem prk@czluchow.org.pl. Tak, jak to miało miejsce w latach poprzednich, rzecznik przyjmował interesantów jeden raz w tygodniu, tj. w czwartki w godzinach 13.00 – 15.00. Strukturę udzielanych porad przedstawia tabela nr 1.

W 2006 roku rzecznik występował do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów 184 razy. Wystąpienia miały charakter pisemny (22 wystąpienia) lub telefoniczny (162 wystąpienia). Dotyczyły w szczególności spraw związanych z reklamacjami obuwia, odzieży, sprzętu RTV i AGD, usług motoryzacyjnych, telekomunikacyjnych, a także usług bankowych i finansowych. Szczegółową charakterystykę wystąpień przedstawia tabela nr 2.

W 2006 roku rzecznik, brał udział w dwóch postępowaniach sądowych po stronie powoda – konsumenta w sprawach dotyczących reklamacji i gwarancji towarów użytkowych. W jednej ze spraw zapadł wyrok zasądający na rzecz konsumenta, w drugiej została zawarta ugoda sądowa. Ponadto rzecznik udzielił pomocy prawnej w opracowaniu 12 pozwów i wniosków o zawiązanie do próby ugodowej w sprawach indywidualnych z zakresu ochrony praw konsumenta. Pomoc prawna dotyczyła także sporządzania pism reklamacyjnych i pism o odstąpienie od zawartych umów.

W 2006 roku rzecznik brał udział:

- 1) w XI spotkaniu rzeczników konsumentów województwa pomorskiego i zachodniopomorskiego, które poświęcone było tematyce Prawa telekomunikacyjnego,
- 2) w cyklu szkoleń dla powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów organizowanych przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich w ramach programu "Wzmocnienie polityki ochrony konsumentów".

Rzecznik, wzorem lat poprzednich, współpracował z lokalną prasą - „Dziennik Bałtycki”, „Głos Pomorza” oraz z lokalną stacją radiową - „Radio Weekend”.

Z dotychczasowej działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Człuchowie wynika, że instytucja ta jest społecznie potrzebna i spotyka się z ogromnym zainteresowaniem mieszkańców powiatu. Świadczy o tym m.in. wysoka liczba osób zgłaszających się ze swoimi sprawami o pomoc w ich załatwieniu.

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

Przedmiot sprawy				Ogółem
	telefoniczne	osobiste	pisemne	
I. Usługi, w tym:				
bankowe	3	14	1	18
ubezpieczeniowe	1	5	-	6
systemy argentyńskie	-	-	-	-
inne finansowe	-	3	-	3
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	9	18	2	29
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	2	2	-	4
informatyczne	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	7	8	2	17
turystyczne i hotelarskie	-	2	1	3
pralnicze	-	2	2	4
remontowo - budowlane	-	7	1	8
pocztowe	3	4	1	8
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	1	1	-	2
komunikacyjne	-	-	-	-
transportowe	-	2	1	3
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
lokalowe	-	-	-	-
Inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	-	-	-	
wyposażenie wnętrz	10	18	3	31
sprzęt RTV i AGD	5	16	2	23
sprzęt komputerowy	3	13	2	18
odzież	3	8	1	12
obuwie	3	38	2	43
samochody i akcesoria	-	2	-	2
nieruchomości	-	-	-	-
materiały budowlane	2	7	-	9
kosmetyki	2	-	-	2
sprzęt sportowy	2	5	-	7
sprzęt rehabilitacyjny	-	2	-	2
art. spożywcze	-	5	-	5
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	3	8	-	11
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	-	-	-	-
Inne	-	-	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	2	7	-	9

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:				
bankowe	4	3	1	-
ubezpieczeniowe	7	2	5	-
systemy argentyńskie	-	-	-	-
inne finansowe	3	2	1	
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	15	12	3	-
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	3	2	1	-
informatyczne	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	5	3	2	-
turystyczne i hotelarskie	2	-	-	-
pralnicze	1	1	-	-
remontowo - budowlane	5	4	1	-
pocztowe	3	2	1	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	1	1	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	-	-	--
komunikacyjne	1	1	-	-
transportowe	2	1	-	1
kamieniarskie	-	-	-	-
fotograficzne	1	1	-	-
krawieckie	-	-	-	-
lokalowe	-	-	-	-
Inne	2	2	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	10	7	3	-
sprzęt RTV i AGD	28	18	10	-
sprzęt komputerowy	15	13	2	-
odzież	8	6	2	-
obuwie	29	18	7	4
samochody i akcesoria	2	1	-	1
nieruchomości	-	-	-	-
materiały budowlane	1	1	-	-
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	2	2	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	1	1	-	-
art. spożywcze	1	1	-	-
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	9	6	3	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	18	16	2	-
Inne	-	-	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	5	5	-	-

