

PROTOKÓŁ NR 47/14
POSIEDZENIA KOMISJI OCHRONY CYWILNEJ,
ZAGROŻEŃ NADZWYCZAJNYCH I ADMINISTRACJI ZESPOŁONEJ
z dnia 22 września 2014 r.

Posiedzenie rozpoczęło się o godz. 15.10 i trwało do 16.00 w siedzibie Starostwa Powiatowego w Gryfinie. W posiedzeniu udział wzięło 4 członków komisji (lista obecności - *zał. nr 1*) oraz Wicestarosta Gryfiński Jerzy Miler, sekretarz powiatu Barbara Rawecka, Powiatowy Rzecznik Konsumentów Waldemar Mejna. Posiedzenie otworzył, stwierdził quorum i obrady poprowadził przewodniczący Sławomir Terebecki. Głównym punktem posiedzenia była analiza i opiniowanie projektów uchwał na XXXIX sesję Rady Powiatu w Gryfinie oraz omówienie problemów związanych z działalnością Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Ad.2 Porządek obrad 47 posiedzenia Komisji Ochrony Cywilnej, Zagrożeń Nadzwyczajnych i Administracji Zespołonej został przedstawiony i stanowi *zał. nr 2*.

Ad.3 Przyjęcie protokołu z 46. posiedzenia komisji.

Komisja przyjęła jednogłośnie protokół z 46. posiedzenia w dniu 27 sierpnia 2014 r.

Ad.4 Omówienie problemów związanych z działalnością Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

*Od tego momentu w posiedzeniu uczestniczył Powiatowy Rzecznik Konsumentów
– Waldemar Mejna.*

Powiatowy Rzecznik Konsumentów Waldemar Mejna powiedział, że szczegółowe roczne sprawozdanie z jego działalności zostało złożone, zatwierdzone przez Starostę i udostępnione na Biuletynie Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Gryfinie. Odnosząc się do ilości złożonych spraw i zgłoszonych skarg, ubiegły rok można zaliczyć do rekordowych (529 spraw, z czego 239 dot. umów sprzedaży rzeczy ruchomych i nieruchomości, 245 spraw dot. reklamacji i wykonywania usług, pozostałe 45 spraw związane były z umowami zawieranimi na odległość, głównie z umowami internetowymi). Z roku na rok można zaobserwować tendencję wzrostową zawierania tzw. „umów przez internet”. Rzecznik poinformował, że w ubiegłym roku w ponad 50,0 % przypadkach spraw udzielał konsumentom porad prawnych i informacji. W pozostałych przypadkach konieczne były wystąpienia pisemne do przedsiębiorców bądź przez konsumentów po uprzednim przygotowaniu przez niego wystąpień. W 24 sprawach udzielał pomocy prawnej w postępowaniach przed sądami, będących o niższej bądź wyższej randze finansowej. W 14 powództwach zakończonych w 2013 r. rozstrzygnięcia sądów były pozytywne dla konsumentów, w 8 negatywne, a o stanie pozostałych nie ma wiedzy, gdyż nie zawsze konsumenci informują rzecznika o rozstrzygnięciu. Odnosząc się do bieżącego roku, rzecznik przekazał, że do chwili obecnej wpłynęło do niego 377 spraw, z czego 156 spraw dot. umów sprzedaży towarów, 172 spraw dot. reklamacji i wykonywania usług oraz 45 spraw związanych jest z zawieraniem umów przez internet. Następnie rzecznik pokrótce omówił 14 spraw wymagających w 2014 r. jego pomocy na etapie prowadzenia postępowań sądowych, tj. w momencie gdy konsumenci otrzymywali sądowe nakazy zapłaty, albo przy składaniu reklamacji, a gdy nie przynosiło to rezultatów, to sporządzał pozwy sądowe. Następnie rzecznik poinformował, że w dniu 25 grudnia br. wejdzie w życie zmieniona

ustawa o sprzedaży konsumenckiej, która będzie miała zastosowanie do umów sprzedaży towarów zawieranych od dnia obowiązywania ustawy. Ustawa zmieni radykalnie zasady reklamacji towarów zakupionych w sklepach i za pośrednictwem internetu. Przepisy „nowej” ustawy zlikwidują zapisy dotychczasowej ustawy o sprzedaży konsumenckiej, ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Kontynuując rzecznik przekazał, że zmienił się termin możliwości rezygnacji z umowy zawieranej przez internet. Dotychczas była możliwość rezygnacji z zakupu do 10 dni od daty otrzymania towaru, a po wejściu w życie nowej ustawy termin wydłużył się do 14 dni. Obecnie składając reklamację konsumencką nie można od razu żądać zwrotu pieniędzy. Konsument ma prawo żądać automatycznie nieodpłatnej naprawy albo nieodpłatnej wymiany towaru w pierwszym etapie reklamacji. W momencie, kiedy pierwszy etap reklamacji okaże się nieskuteczny, to dopiero można podjąć starania w zakresie zwrotu pieniędzy za towar, lub obniżkę ceny towaru. Przepisy w nowej ustawie dają możliwość odstąpienia od umowy i zażądania zwrotu środków za towar już w pierwszym etapie reklamacji, tak jak jest to w przypadku przepisów wynikających z kodeksu cywilnego dot. rękojmi.

Członek Zarządu Jan Gładkow zapytał, czy musi być to reklamacja uzasadniona.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów Waldemar Mejna odpowiedział, że reklamacja musi być uzasadniona i tym samym uzasadnione żądanie odstąpienia od umowy, czyli musi wynikać z winy sprzedawcy, tj. towar musi być wadliwy. Reklamacja musi być zasadna i konsument musi liczyć się z tym, że musi udowodnić zasadność reklamacji. Kontynuując poinformował, że będzie możliwość zażądania od razu zwrotu pieniędzy, ale przy pierwszej reklamacji towaru po zakupie, sprzedawca tego towaru ma prawo zablokować żądanie zwrotu pieniędzy, oferując nieodpłatną naprawę albo nieodpłatną wymianę towaru na nowy. Tak samo jest teraz w przypadku przepisów wynikających z kodeksu cywilnego dot. rękojmi. Konsument otrzymują bardzo podobne uprawnienia, jak nie konsument w umowach ujm. konsumenckich, czyli w umowach pomiędzy przedsiębiorcami albo w umowach pomiędzy osobami prywatnymi, gdyż rękojmia ma zastosowanie do tego typu umów. Ponadto od grudnia będzie obowiązywała na korzyść konsumenta dodatkowa zmiana. Otóż dotychczas konsument był chroniony przez pół roku od daty sprzedaży. To nie konsument musiał udowodnić, że jego reklamacja jest zasadna tylko sprzedawca musiał udowodnić, że reklamacja konsumenta jest niezasadna. Po zmianie, termin półroczny wydłużył się do roku czasu. Jeżeli przez rok czasu zaistnieje spór w czasie reklamacji między sprzedawcą a konsumentem o to, czy w ogóle reklamacja jest zasadna, to sprzedawca musi konsumentowi udowodnić, że jego reklamacja jest niezasadna. Będzie więcej czasu na korzyść konsumenta, nie musi się później martwić o dowody. Konsument ma prawo składać reklamację do dwóch lat od dnia sprzedaży i w tej kwestii nic się nie zmieniło. Dwa lata w reklamacjach konsumenckich zostaje, ale dodatkowo pojawia się roczna ochrona, kto komu ma udowodnić o zasadności reklamacji. Rzeczywiście od nowej ustawy pozycja konsumenta ulegnie poprawie w stosunku do sprzedawcy.

W tym momencie posiedzenie opuściła sekretarz powiatu Barbara Rawecka.

Członek Zarządu Roman Rataj powiedział, że w większości sklepów jest widoczna informacja „zakaz zwrotu towaru, kupuj uważnie bo nie przyjmujemy towaru z powrotem”. Czy w takich przypadkach można dokonać zwrotu, opierając się na terminie 10 dni?

Powiatowy Rzecznik Konsumentów Waldemar Mejna odpowiedział, że niestety nie. Prawo do rezygnacji z umów do 10 dni, a po zmianach do 14 dni nie dotyczy towarów zakupionych bezpośrednio w sklepie, tylko poza lokalem. Coraz częściej się jednak zdarza, że sprzedawcy przyjmują towary bez żadnego problemu. Jest to jedynie dobra wola sprzedawcy i nie można od niego tego żądać. Zdaniem rzecznika taki zapis jest mylący i jest kwestionowany przez inspekcję handlową. Tak naprawdę są możliwe zwroty towarów ale wadliwych. Niektórzy konsumenci są przekonani, że nie można w ogóle reklamować towarów i żądać zwrotu, reklamacji czy wymiany towaru.

Przewodniczący Sławomir Terebecki zapytał, czy w sklepach można robić zdjęcia towarom. W dobie smartfonów są różne aplikacje na telefon, które w łatwy sposób pozwalają poprzez zrobienie zdjęcia w wyszukiwarkach internetowych porównanie cen tego samego towaru w różnych sklepach.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów Waldemar Mejna odpowiedział, że nie spotkał się z takim problemem oraz opiniami i analizami prawnymi na ten temat. Każdy sprzedawca w Polsce zgodnie z przepisami ma obowiązek udostępnić do wglądu towar, udzielić na jego temat wyczerpujących informacji oraz udostępnić miejsce, aby móc wypróbować sprzęt, który oferowany jest w sklepie. Tym bardziej dziwi go zakaz, że nie może sfotografować jakiegoś produktu.

Radna Ewa Dudar zapytała, czy Powiatowy Rzecznik Konsumentów korzysta ze szkoleń, spotyka się z innymi rzecznikami w celu wymieniać się doświadczeniami, w związku ze zmieniającym się prawem.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów Waldemar Mejna odpowiedział, że pracownicy biur rzeczników konsumentów nie mają z tym problemów, ponieważ czuwa nad nimi Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który przeznaczona dosyć dużą kwotę na szkolenia dla rzeczników. Za pośrednictwem różnych firm specjalistycznych takie szkolenia są organizowane. Stara się korzystać ze szkoleń, szczególnie bezpłatnych. Najbliższe szkolenie będzie przeprowadzane w 12 miastach w Polsce przez Federację Konsumentów z Warszawy nt. interpretacji przepisów nowej ustawy. Najbliższe szkolenie odbędzie się w Poznaniu w dniu 29 października br., w którym będzie uczestniczył. Jest to przykład, ale w ciągu roku kilkakrotnie uczestniczy w różnych spotkaniach. Stara się jeździć na szkolenia organizowane najmniej oddalone od Gryfina, tj. do Szczecina, Poznania, ze względu na ograniczone środki szkoleniowe budżetu powiatu. Na szkolenia bezpłatne zawsze jest oddelegowywany, a z budżetu powiatu pokrywane są koszty dojazdu i delegacji, ewentualnie noclegu, jeżeli szkolenie jest dłuższe.

Radna Ewa Dudar powiedziała, że zapytuje jako radna, bo być może jest potrzebne wsparcie dla rzecznika w tym zakresie.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów Waldemar Mejna odpowiedział, że jest to wystarczające. Ponadto na stronie internetowej Federacji Konsumentów w Warszawie jest ciekawe forum, na którym rzecznicy z całego kraju wymieniają swoje doświadczenia, w tym on.

Radna Ewa Dudar zapytał, kto tworzy biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Starostwie Powiatowym w Gryfinie?

Powiatowy Rzecznik Konsumentów Waldemar Mejna odpowiedział, że jest zatrudniony pracownik na ½ etatu, który zajmuje się obsługą klienta, ale nie w sposób merytoryczny. Jest pracownikiem bardzo sumiennym, który podczas pełnienia przez niego dyżurów w Chojnie czy podczas urlopu, zastępuje go, odbierając telefony, przyjmując wnioski, ustalając spotkania itp.

Radna Ewa Dudar zapytała, czy odczuwa wzrost spraw zgłaszanych w przeciągu czterech lat. Dodała, że świadomość konsumentka wzrasta, każda osoba oczekuje wsparcia.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów Waldemar Mejna odpowiedział, że nie, generalnie utrzymuje się to na stałym poziomie, w granicy 500 spraw rocznie. Dodał, że na jeden etat jest to wystarczająca ilość spraw do załatwienia w ciągu roku.

Radna Ewa Dudar podziękowała za nawiązaną współpracę, otwartość i poświęcenie czasu dla przyszłych sprzedawców, aby dobrze mogli wykonywać swój zawód i aby nie stali po drugiej stronie w konflikcie z rzecznikiem.

W tym momencie posiedzenie opuścił Powiatowy Rzecznik Konsumentów – Waldemar Mejna.

Ad.5 Analiza i opiniowanie projektów uchwał na XXXIX sesję Rady Powiatu w Gryfinie.

I. Sprawozdanie z prac Zarządu Powiatu w Gryfinie (druk nr 1/XXXIX);

- brak;

II. Projekt uchwały Rady Powiatu w Gryfinie w sprawie zatwierdzenia sprawozdań komisji stałych Rady Powiatu w Gryfinie za 2014 r. (druk nr 4/XXXIX);

Komisja przyjęła jednogłośnie przedstawiony projekt.

III. Projekt uchwały Rady Powiatu w Gryfinie w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z okresowej realizacji rocznego planu kontroli Komisji Rewizyjnej (druk nr 5/XXXIX);

Komisja przyjęła jednogłośnie przedstawiony projekt.

IV. Projekt uchwały Rady Powiatu w Gryfinie w sprawie przesunięcia środków finansowych Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych między zadaniami realizowanymi w 2014 r. (druk nr 6/XXXIX);

Komisja przyjęła jednogłośnie przedstawiony projekt.

V. Projekt uchwały Rady Powiatu w Gryfinie w sprawie określenia kierunków polityki budżetowej do opracowania budżetu Powiatu Gryfińskiego na 2015 rok (druk nr 7/XXXIX);

Komisja przyjęła jednogłośnie przedstawiony projekt.

Ad.6 Sprawy różne, informacje, wolne wnioski.

Przewodniczący Sławomir Terebecki w momencie otrzymania odpowiedzi z Zachodniopomorskiego Wojewódzkiego Inspektoratu Farmaceutycznego w Szczecinie na stanowisko Komisji z dnia 9 lipca 2014 r. w sprawie sposobu i obowiązku monitorowania temperatury preparatów szczepionkowych w aptekach z terenu Powiatu Gryfińskiego, poprosił o jej przekazanie.

Na tym posiedzenie zakończono o godz. 16.00

Protokół sporządziła:

Magdalena Romankiewicz

Przewodniczący Komisji

Sławomir Terebecki