

Załącznik
do Uchwały Nr XXII/274/2005
Rady Powiatu w Gryfinie z dnia 2 lutego 2005r.
w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania
z działalności Powiatowego Rzecznika
Konsumentów w Gryfinie za rok 2004.

SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA
KONSUMENTÓW W GRYFINIE ZA ROK 2004

GRYFINO, STYCZEŃ 2005 r.

SPIS TREŚCI

1. PODSTAWA PRAWNA	3
2. UMOCOWANIE PRAWNE RZECZNIKA.....	3
3. PODSTAWOWE DANE O FUNKCJONOWANIU POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW.....	3
4. ZADANIA, KOMPETENCJE I USYTUOWANIE RZECZNIKA W STRUKTURZE ORGANIZACYJNEJ STAROSTWA	4
5. FINANSOWANIE DZIAŁALNOŚCI RZECZNIKA	4
6. SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI RZECZNIKA	5
6.1. WPROWADZENIE	5
6.2. DANE OGÓLNE O SPRAWACH ZGŁASZANYCH DO RZECZNIKA W 2004 R.	5
6.3. STRUKTURA PRZEDMIOTOWA I TERYTORIALNA SPRAW KONSUMENCKICH	6
6.4. PORADNICTWO KONSUMENCKIE	8
6.5. WYSTĘPOWANIE DO PRZEDSIĘBIORCÓW W SPRAWACH OCHRONY PRAW I INTERESÓW KONSUMENTÓW	9
6.6. WYTACZANIE POWÓDZTW SĄDOWYCH PRZEZ KONSUMENTÓW	10
6.7. WSPÓLDZIAŁANIE Z UOKIK, IH, ORGANIZACJAMI KONSUMENCKIMI I INNYM INSTYTUCJAMI	11
6.8. DZIAŁALNOŚĆ EDUKACYJNO-INFORMACYJNA	11
7. PODSUMOWANIE	12

1. PODSTAWA PRAWNA

Zgodnie z art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804, zm. : Dz. U. z 2003 r. Nr 60, poz. 535, Nr 170, poz. 1652, Dz. U. z 2004 r. Nr 93, poz. 891, Nr 96, poz. 959) – rzecznik konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada radzie do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

Zatwierdzone przez radę sprawozdanie, zgodnie z art. 38 ust. 2 przywołanej powyżej ustawy, rzecznik konsumentów przekazuje właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

2. UMOCOWANIE PRAWNE RZECZNIKA

1. Uchwała Nr XXII/225/2001 Rady Powiatu w Gryfinie z dnia 24 kwietnia 2001 r. w sprawie powołania Powiatowego Rzecznika Konsumentów.
2. Uchwała Nr III/30/2002 Rady Powiatu w Gryfinie z dnia 21 grudnia 2002 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Gryfinie.
3. Uchwała Nr XIII/149/2004 Rady Powiatu w Gryfinie z dnia 25 lutego 2004 r. w sprawie ustalenia wynagrodzenia Powiatowego Rzecznika Konsumentów.
4. Schemat Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Gryfinie – załącznik nr 1 do uchwały Rady Powiatu w Gryfinie nr XII/117/2003 r. z dnia 29 grudnia 2003 r.

3. PODSTAWOWE DANE O FUNKCJONOWANIU POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie od dnia 2 maja 2001 r. pełni Waldemar Mejna. W biurze rzecznika zatrudniony jest także specjalista do spraw administracyjno-biurowych, który również zastępuje Rzecznika podczas jego urlopów, wyjazdów służbowych i pełnienia dyżurów wyjazdowych w Chojnie.

Interesanci przyjmowani są w pok. nr 5 budynku Starostwa Powiatowego w Gryfinie przy ul. Szczecińskiej 21 w godzinach pracy Urzędu tj. w poniedziałki w godzinach od 8⁰⁰ do 16⁰⁰ i wtorki, środy, czwartki i piątki w godzinach od 7³⁰ do 15³⁰ oraz także w budynku Poradni Psychologiczno Pedagogicznej przy ul. Dworcowej 1 w Chojnie w czwartki w godzinach od 12⁰⁰ do 16³⁰.

Z Rzecznikiem można również kontaktować się telefonicznie pod nr telefonu **416 24 50 wew. 34 w Gryfinie i 402 23 60 w Chojnie** oraz pocztą elektroniczną dostępną na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Gryfinie (**www.gryfino.powiat.pl** ; e-mail: **rzecz.kons.@gryfino.powiat.pl**).

4. ZADANIA, KOMPETENCJE I USYTUOWANIE RZECZNIKA W STRUKTURZE ORGANIZACYJNEJ STAROSTWA.

Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804, zm.: Dz. U. z 2003 r. Nr 60, poz. 535, Nr 170, poz. 1652, Dz. U. z 2004 r. Nr 93, poz. 891, Nr 96, poz. 959) Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów w szczególności poprzez :

- 1) zapewnianie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów ;
- 2) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 3) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów ;
- 4) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi ;
- 5) wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą, do toczących się postępowań w sprawach o ochronę interesów konsumentów ;
- 6) występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów ;
- 7) występowanie do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z wnioskami o wszczęcie postępowania antymonopolowego ;
- 8) występowanie do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z wnioskami o wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów ;
- 9) prowadzenie edukacji konsumenckiej ;
- 10) przekazywanie na bieżąco Urzędowi Ochrony Konkurencji i Konsumentów wniosków i sygnalizowanie problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań na szczeblu administracji rządowej.

Z powyżej przywołanej ustawy wynika także, że Rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany Radzie Powiatu, przed którą ponosi odpowiedzialność, i która określa również jego warunki pracy i płacy.

Usytuowanie organizacyjne Rzecznika reguluje Regulamin organizacyjny Starostwa, wg którego Rzecznik funkcjonuje jako komórka organizacyjna Starostwa podległa bezpośrednio Staroście Powiatu, który wykonuje wobec Rzecznika czynności z zakresu prawa pracy jako pracodawca.

5. FINANSOWANIE DZIAŁALNOŚCI RZECZNIKA.

Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów finansowana jest z budżetu powiatu. Rzecznik nie ma wydzielonych w budżecie do wydatkowania własnych środków finansowych a jest finansowany z ogólnych wydatków starostwa na administrację publiczną – dział 750 budżetu. Pewną pomoc finansową na działalność Rzecznika uzyskano z zewnątrz, to jest z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w formie dofinansowania kosztów organizacji i wyjazdów szkoleniowych Rzecznika. Również nieodpłatnie pozyskano z UOKiK w Warszawie broszury edukacyjne o tematyce konsumenckiej, które Rzecznik wydaje na bieżąco obsługiwanym interesantom.

6. SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI W 2004 R.

6.1. WPROWADZENIE

Wszystkie sprawy zgłaszane do Rzecznika załatwiane były i są zgodnie z wypracowaną procedurą postępowania Rzecznika, która polega na zróżnicowanym podejściu do skarg konsumentów zależnie od wagi i charakteru tych spraw.

Rzecznik podejmuje tutaj następujące działania :

- udziela porad, pouczeń i wyjaśnień dotyczących konkretnych spraw oraz interpretacji przepisów prawnych w formie : ustnej przy kontakcie osobistym, pisemnej, elektronicznej lub telefonicznej ;
- konsultuje bardziej skomplikowane sprawy z prawnikami obsługi prawnej starostwa ;
- prowadzi mediacje ustne, telefoniczne i pisemne pomiędzy stronami sporu w celu polubownego załatwienia spraw ;
- kieruje sprawy do innych organów i instytucji właściwych do załatwienia spraw konsumenckich takich jak : Inspekcja Handlowa, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcja Sanitarna, Polubowny Sąd Konsumencki, Urząd Regulacji Energetyki, Urząd Regulacji Telekomunikacji i Poczty, Policja, Prokuratura, Sądy Powszechne, Rzecznik Ubezpieczonych, Rzecznik Praw Pacjenta, Arbiter Bankowy i innych ;
- odsyła interesantów w sprawach innych niż konsumenckie do organów i instytucji właściwych do załatwienia tych spraw ;
- pomaga w sporządzaniu pism procesowych, urzędowych, reklamacyjnych i innych ;
- przygotowuje pozwy do sądu, pisma procesowe i przedstawia swoje stanowisko w sprawach konsumenckich rozstrzyganych przez sądy ;
- uczestniczy w rozprawach sądowych dot. spraw konsumenckich ;

W świetle obowiązujących przepisów prawa podstawowym zadaniem Rzecznika Konsumentów jest ochrona interesów konsumenta w relacji z przedsiębiorcą, profesjonalistą, który jest silniejszą stroną stosunków prawnych. W rozumieniu art. 4 pkt. 11 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zgodnie z definicją zawartą w art. 22¹ kodeksu cywilnego za konsumenta zaś uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

6.2 DANE OGÓLNE O SPRAWACH ZGŁASZANYCH DO RZECZNIKA W 2004 r.

W 2004 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie zgłoszono łącznie 494 sprawy. Była to ilość porównywalna do 2003, w którym to zgłoszono 497 spraw. Spośród wszystkich 494 spraw zgłoszonych Rzecznikowi w 2004 r. – do kategorii konsumenckich należało 455 co stanowi 92,11 % ogółu zgłoszonych spraw. Natomiast w 39 przypadkach sprawy nie kwalifikowały się do kompetencji Rzecznika.

Spośród 455 spraw konsumenckich 271 dotyczyło umów sprzedaży rzeczy a 184 umów wykonywania usług.

Szczegółowe dane o zakresie i ilości spraw zgłoszonych Rzecznikowi w 2004 r. ujęte zostały w tabelach nr 1 i 2 zamieszczonych na następnych stronach :

Tabela nr 1
Zestawienie wszystkich spraw zgłoszonych w 2004 r.

WYSZCZEGÓLNIENIE	Ogółem
I. Usługi ogółem, w tym :	184
Bankowe	23
Finansowe	3
Ubezpieczeniowe	26
Systemy argentyńskie	19
Telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa)	57
Dostawy energii i innych mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	4
Motoryzacyjne (serwis)	10
Turystyczne i hotelarskie	2
Pralnicze	5
Remontowo - budowlane	14
Inne usługi	21
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	265
Wyposażenie wnętrz (okna, drzwi, RTV i AGD)	71
Odzież	15
Obuwie	112
Samochody	16
Inne artykuły	51
III. Umowy poza lokalem i na odległość	6
Razem wszystkie sprawy konsumenckie	455

6.3 STRUKTURA PRZEDMIOTOWA I TERYTORIALNA SPRAW.

Szczegółowy tematyczny i terytorialny wykaz spraw zgłoszonych do Rzecznika w 2004 r. zawiera tabela nr 2 zamieszczona poniżej :

Tabela nr 2

Przedmiotowy i terytorialny wykaz spraw konsumenckich w 2004 r.

WYSZCZEGÓLNIENIE	BANIE	GRYFINO	CHOJNA	CEDYNIA	MIESZKO- WICE	MORYŃ	STARE CZARNOWO	TRZCIŃSKO ZDRÓJ	WIDUCHOWA	POWIAT
USŁUGI OGÓŁEM w tym :	14	89	60	2	1	4	5	2	7	184
Bankowe	1	14	8	-	-	-	-	-	-	23
Finansowe	-	1	2	-	-	-	-	-	-	3
Ubezpieczeniowe	3	11	10	-	-	2	-	-	-	26
Systemy argentyńskie	4	5	9	-	-	-	1	-	-	19
Telekomunikacyjne	3	25	18	1	-	-	3	2	5	57
Dostawy energii i mediów	-	2	1	-	-	1	-	-	-	4
Motoryzacyjne	3	3	4	-	-	-	-	-	-	10
Pralnicze	-	4	-	-	1	-	-	-	-	5
Remontowo - budowlane	-	10	2	-	-	-	-	-	2	14
Turystyczne i hotelarskie	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2
Inne usługi	-	12	6	1	-	1	1	-	-	21
SPRZEDAŻ OGÓŁEM w tym :	5	201	39	1	5	5	3	4	2	265
RTV i AGD	-	26	2	-	1	1	-	-	2	32
Sprzęt komp. i multimedialny	-	11	-	-	-	-	-	-	-	11
Okna, drzwi i meble	-	23	2	-	-	1	-	1	-	27
Art. spożywcze	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Art. budowlane	1	11	-	-	-	1	-	-	-	13
Odzież	-	11	5	-	-	-	-	-	-	16
Obuwie	2	91	17	-	2	-	-	-	-	112
Art. motoryzacyjne	2	5	4	-	1	1	-	3	-	16
Nieruchomości	-	10	6	-	-	-	3	-	-	19
Inne artykuły	-	12	3	1	1	1	-	-	-	18
Umowy poza lokalem	-	5	1	-	-	-	-	-	-	6
Nieuczciwa konkurencja	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sprawy niekonsumenckie	-	27	10	1	-	-	-	1	-	39
Razem wszystkie sprawy	19	322	110	4	6	9	8	7	9	494

Z tabeli tej wynika, że w zakresie 184 spraw dotyczących umów wykonania usług najwięcej spraw dotyczyło :

- 57 usług telekomunikacyjnych,
- 26 usług ubezpieczeniowych,
- 23 usług bankowych,
- 19 tzw. systemów argentyńskich (kredytowania),
- 14 usług remontowo - budowlanych,
- 10 usług remontowo - motoryzacyjnych,

W zakresie 265 spraw dot. umów sprzedaży najwięcej spraw dotyczyło :

- 112 wad obuwia,
- 32 sprzętu RTV i AGD,
- 27 wad okien, drzwi i mebli,
- 19 nieruchomości,
- 16 wad odzieży,
- 16 wad art. motoryzacyjnych,
- 11 wad sprzętu komputerowego i multimedialnego.

W zakresie 6 spraw dotyczących umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorcy i na odległość sprawy dotyczyły sprzedaży wysyłkowej rzeczy.

6.4. PORADNICTWO KONSUMENCKIE

Poradnictwo konsumenckie to podstawowa i najbardziej powszechna forma działalności rzecznika. Szczegółowy wykaz form działalności rzecznika w sprawach konsumenckich w 2004 r. zawiera tabela nr 3 zamieszczona poniżej :

Tabela nr 3

Wykaz form działań rzecznika w sprawach konsumenckich.

WYSZCZEGÓLNIENIE	Ogółem	Udział w stosunku do ogółu działań	Załatwione pozytywnie	Załatwione negatywnie	Uwagi
Poradnictwo konsumenckie	399	87,7 %	-	-	-
Mediacje z przedsiębiorcami	44	9,7 %	26	8	10 w toku
Pomoc w prowadzeniu spraw sądowych	12	2,6 %	2	-	10 w toku
RAZEM	455	100 %	28	8	-

Z tabeli powyższej wynika, że spośród 455 spraw konsumenckich zgłoszonych w 2004 r. – w 399 przypadkach (87,7 %), Rzecznik udzielał konsumentom poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej. Wielu konsumentów zgłaszało się wyłącznie w celu uzyskania bezpłatnej porady o zakresie przysługujących im uprawnień i sposobów ich egzekwowania.

W kilkunastu sprawach sami przedsiębiorcy kontaktowali się z Rzecznikiem w celu uzyskania informacji na temat obowiązków względem konsumentów oraz sposobów załatwienia konkretnych spraw.

Każda zgłaszana sprawa była szczegółowo analizowana. Konsumentom uzyskiwali informacje, jakie działania powinni przedsięwziąć w swoich sprawach oraz jakie istotne elementy, powinny się znajdować w pisemnych wystąpieniach do przedsiębiorców.

W wielu wypadkach Rzecznik pomagał konsumentom w przygotowaniu stosownych pism do przedsiębiorców.

W 44 sprawach Rzecznik prowadził mediacje pomiędzy stronami sporów w formie telefonicznej, pisemnej bądź kontaktów osobistych.

W 12 sprawach Rzecznik udzielał pomocy w prowadzeniu spraw w sądach.

6.5. WYSTĘPOWANIE DO PRZEDSIĘBIORCÓW W SPRAWACH OCHRONY PRAW I INTERESÓW KONSUMENTÓW

Tabela nr 4

Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw interesów konsumentów

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi ogółem, w tym :	27	16	5	6
Bankowe	3	3	-	-
Finansowe	-	-	-	-
Ubezpieczeniowe	1	-	1	-
Systemy argentyńskie	2	-	1	1
Telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa)	10	7	1	2
Dostawy energii (prąd, gaz, ciepło, woda)	4	2	1	1
Motoryzacyjne (serwis)	1	1	-	-
-	-	-	-	-
Pralnicze	2	1	1	-
Remontowo - budowlane	2	1	-	1
Inne usługi :	2	1	-	1
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym :	17	10	3	4
Wyposażenie wewnątrz (RTV, AGD)	4	1	1	2
Odzież	1	-	1	-
Obuwie	5	3	1	1
Samochody	1	1	-	-
Inne :	6	5	-	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	-	-	-	-

W 44 przypadkach (9,7 % ogółu spraw konsumenckich), po wyjaśnieniu konsumentom ich sytuacji prawnej, Rzecznik podjął się mediacji ze sprzedawcami i usługodawcami w celu uzyskania korzystnego dla konsumentów rozstrzygnięcia sporu. Ponadto Rzecznik występował do przedsiębiorców z pisemnym wezwaniem do wykonania zobowiązań względem konsumentów, albo zwrócenia im wpłaconych pieniędzy. W wyniku tych działań w 26 przypadkach (76,5 % mediacji zakończonych w 2004 r.) – sprawy zostały załatwione pozytywnie przez co konsumenci uzyskali :

- zwroty pieniędzy za zakupione wadliwe towary lub usługi,
- wymiany towarów wadliwych na wolne od wad,
- przedsiębiorcy usuwali występujące wady,
- wynegocjowana została zadawalająca konsumentów obniżka cen,
- przedsiębiorcy umorzyli należności konsumentów lub rozłożyli je na dogodne raty.

W 8 sprawach nie udało się polubownie rozwiązać sporów a 10 spraw jest jeszcze w trakcie załatwiania.

6.6. WYTACZANIE POWÓDZTW SĄDOWYCH PRZEZ KONSUMENTÓW

Strukturę przedmiotową i ilościową wytoczonych powództw w okresie sprawozdawczym przedstawia zamieszczona poniżej tabela nr 5 :

Tabela nr 5.

Przedmiotowy wykaz spraw rozstrzyganych przez sądy.

Przedmiot sporu	Ogółem	Rozstrzygnięcia sądu		Sprawy w toku
		Pozytywnie	Negatywnie	
Powództwa dot. rękojmi i gwarancji towarów lub niezgodności z umową, w tym :	5	-	-	5
- Obuwie	3	-	-	3
- Okna, drzwi, meble	2	-	-	2
Powództwa dot. niewykonania lub nienależytego wykonania usług, w tym :	3	2	-	1
- Usługi bankowe	2	2	-	-
- Usługi krawieckie	1	-	-	1
Inne sprawy w tym :	4	-	-	4
- Systemy argentyńskie	2	-	-	2
- Najem i sprzedaż lokali	2	-	-	2
RAZEM	12	2	-	10

W 2004 r. spośród 12 spraw konsumenckich rozstrzyganych przez sądy w 10 sprawach Rzecznik przygotowywał pozwy i dokumentację dowodową do sądów a w pozostałych 2 sprawach udzielał porad pomocnych w trakcie prowadzenia spraw w sądach. W 2 powództwach zakończonych w 2004 roku rozstrzygnięcia sądu były pozytywne dla konsumentów a 10 spraw jest w toku. W wielu rozprawach sądowych zależnie od możliwości czasowych i dojazdu Rzecznik uczestniczył i doradzał konsumentom osobiście.

6.7 WSPÓŁDZIAŁANIE Z URZĘDEM OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW, INSPEKCJĄ HANDLOWĄ, ORGANIZACJAMI KONSUMENCKIMI ORAZ INNYMI INSTYTUCJAMI.

W działalności Rzecznika nieodzowna była współpraca z powyżej wymienionymi instytucjami czego dowodem było skierowanie 5 pism do UOKiK, 3 do Inspekcji Handlowej, 1 do Sejmu RP, 1 do sądu, 1 do policji itp. do innych instytucji.

Pismo do Sejmu RP skierowane do Sejmowej Komisji Gospodarki dotyczyło skarg konsumentów z naszego powiatu na firmy działające w tzw. systemie argentyńskim. Na szczęście dla konsumentów Sejm uchwalił wreszcie ustawę zakazującą tego typu działalności.

Pisma do UOKiK i Inspekcji Handlowej w większości dotyczyły potrzeby podjęcia czynności kontrolnych i mediacji w sporach konsumenckich, w których działania mediacyjne Rzecznika okazały się niewystarczające. Efektem dobrej współpracy z Oddziałem Terenowym Inspekcji Handlowej w Szczecinie jest otrzymanie przez Rzecznika propozycji pracy społecznej w charakterze arbitra Polubownego Sądu Konsumenckiego. W 2004 roku Rzecznik uczestniczył w charakterze arbitra w 10 posiedzeniach Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Inspekcji Handlowej w Szczecinie orzekając w 7 sprawach konsumenckich.

Pisma Rzecznika do UOKiK dotyczyły także podjęcia przez Urząd postępowań wyjaśniających w sprawach podejrzenia o naruszenia zbiorowych interesów konsumentów i nieuczciwej konkurencji.

W ramach kontaktów z różnymi instytucjami Rzecznik uczestniczył w 2004 r. w następujących spotkaniach (szkoleniach, naradach, warsztatach, konferencjach) :

- w dniach 07 – 08.04.04. w Warszawie na temat stosowania dyrektywy UE dot. sprzedaży towarów i gwarancji,
- w dniach 06 – 07.05.04. w Mrzeżynie na temat sytuacji prawnej polskich konsumentów w Unii Europejskiej,
- w dniach 24 – 25.06.04. w Warszawie na temat alternatywnych sposobów rozwiązywania sporów konsumenckich,
- w dniach 23 – 24.09.04. w Warszawie na temat stosowania niedozwolonych klauzul w umowach konsumenckich,
- w dniach 27 – 28.09.04. w Poznaniu na temat mediacji, handlu elektronicznego, usług turystycznych i telekomunikacyjnych,
- dnia 08.11.04. w Gdańsku na temat usług Telekomunikacji Polskiej S.A.,
- w dniach 06 – 07.12.04. w Warszawie na temat usług finansowych i ubezpieczeniowych,
- dnia 10.12.04. w Warszawie w Sądzie Rejonowym w charakterze świadka w sprawie konsumenckiej konsumenta z powiatu gryfińskiego.

Prawie wszystkie wyszczególnione powyżej wyjazdy Rzecznika finansowane były przez organizatorów tych spotkań.

6.8 DZIAŁANIA O CHARAKTERZE EDUKACYJNO - INFORMACYJNYM.

W 2004 r. Rzecznik aktywnie uczestniczył w ogólnopolskiej akcji edukacyjnej skierowanej do uczniów szkół gimnazjalnych. W ramach tej akcji Rzecznik pozyskał ze Stowarzyszenia Konsumentów Polskich w Warszawie 10 kompletów materiałów edukacyjnych (broszur na tematy konsumenckie i oferty konkursowej dla uczniów) i rozesłał te materiały do wszystkich gimnazjów z terenu powiatu.

Rzecznik udzielał także informacji na temat ochrony konsumentów zgłaszającym się do niego uczniom i studentom, którzy mieli przygotować prace o tematyce

konsumenckiej. Wyjaśniał im potrzebę ochrony interesów konsumentów, wskazywał obowiązujące w tym zakresie akty prawne oraz udostępniał posiadane materiały.

W celu ciągłego podnoszenia stanu świadomości konsumentów, sprzedawców i usługodawców na temat prawa konsumenckiego Rzecznik przedkładał do publikacji redakcjom czasopism lokalnych artykuły prasowe o tematyce konsumenckiej. Również przy codziennych kontaktach z konsumentami otrzymywali oni ulotki, broszury, kserowane przepisy prawne i artykuły prasowe - zależnie od indywidualnego zapotrzebowania.

7. PODSUMOWANIE

W roku 2004 do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie zgłosiło się 494 interesantów. Jest to ilość zbliżona do 2003 roku, ale dużo większa w porównaniu z latami poprzednimi. Można zatem stwierdzić, że nastąpiła pewna stabilizacja w zakresie zapotrzebowania konsumentów na bezpłatne poradnictwo konsumenckie i inne działania podejmowane przez Rzecznika.

Pozytywnym zjawiskiem, utrzymującym się od kilku lat, jest korzystanie przez konsumentów z poradnictwa jeszcze przed zawarciem umowy, lub zgłoszeniem reklamacji. Najwyraźniej jest to widoczne w sprawach dotyczących usług finansowych i ubezpieczeniowych. Konsumenti chętnie zasięgają informacji na temat konkretnych przedsiębiorców. Chcą wiedzieć czy dużo jest skarg na danego przedsiębiorcę oraz w jaki sposób załatwia on reklamacje.

Do Rzecznika w sprawach konsumenckich zwracali się również przedsiębiorcy. Informowali się w zakresie obowiązujących przepisów, upewniali, czy prawidłowo załatwiają reklamacje, i czy roszczenia, z którymi występują wobec nich konsumenci mają podstawy prawne.

Zdecydowana większość spraw sądowych prowadzonych przez konsumentów z pomocą Rzecznika kończyła się korzystnymi dla konsumentów orzeczeniami sądowymi, a sporadycznie zawierane były ugody sądowe.

Nadal nierozwiązany pozostaje problem firm działających w systemie argentyńskim. Pomimo wprowadzenia ustawowego zakazu takiej działalności spotyka się często oferty tych firm na rynku usług finansowych. Wielu konsumentom, którzy czują się oszukani przez takie firmy niestety nie udało się pomóc.

Ciągle jeszcze dużym problemem dla konsumentów i rzeczników jest niezgodne z prawem postępowanie sprzedawców przy zgłaszaniu niezgodności towarów i usług z umowami. Nadal powszechną praktyką stosowaną przez sprzedawców jest przerzucanie swojej odpowiedzialności na producenta, gwaranta lub dystrybutora towaru.

W minionym roku sprawozdawczym nastąpiły w Polsce kolejne znaczące zmiany przepisów prawnych, wzmacniające pozycję konsumentów na rynku. Nakłada to na rzeczników konsumentów obowiązek dalszego wzmożonego kontynuowania edukacji konsumentów i przedsiębiorców w bieżącym roku.

Po prawie czteroletnim okresie funkcjonowania Rzecznika Konsumentów w naszym powiecie można z całą pewnością stwierdzić, iż instytucja ta jest bardzo przydatna, szczególnie mniej zamożnym konsumentom i przedsiębiorcom. Zapewnia bowiem podstawową, profesjonalną pomoc i ochronę z zakresu spraw konsumenckich, a także różnych innych spraw z wielu dziedzin codziennego życia.