

Załącznik
do Uchwały Nr XXXIII/419/2006
Rady Powiatu w Gryfinie z dnia 28.02.2006r.
w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania
z działalności Powiatowego Rzecznika
Konsumentów w Gryfinie za rok 2005.

SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA
KONSUMENTÓW W GRYFINIE ZA ROK 2005

GRYFINO, STYCZEŃ 2006 r.

SPIS TREŚCI

1. PODSTAWA PRAWNA	3
2. DOKUMENTY ZWIĄZANE	3
3. DANE PODSTAWOWE O POWIATOWYM RZECZNIKU 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 2005 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	11

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 2005 r. Nr 244, poz. 2080) 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. DOKUMENTY ZWIĄZANE

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 XXXI/398/2005 Rady Powiatu w Gryfinie z dnia 29 grudnia 2005 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Gryfinie.
3. Uchwała Nr XXVI/341/2005 Rady Powiatu w Gryfinie z dnia 17 sierpnia 2005 r. w sprawie ustalenia wynagrodzenia Powiatowego Rzecznika Konsumentów.
4. Schemat Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Gryfinie stanowiący załącznik nr 1 do Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Gryfinie.

3. DANE PODSTAWOWE O POWIATOWYM RZECZNIKU 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 urlopow, 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 2005 r. Nr 244, poz. 2080) 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 oraz nieodpłatnego przekazania w użytkowanie zestawu komputerowego o wartości 949,00 Euro. Również nieodpłatnie pozyskiwano z UOKiK w Warszawie broszury edukacyjne o tematyce konsumenckiej, które Rzecznik wydaje na bieżąco obsługiwanym interesantom.

6. SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI W 2005 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 Komunikacji Elektronicznej, 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 2005 r.

W 2005 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie zgłoszono łącznie 439 spraw. Była to ilość nieco mniejsza w porównaniu do 2004 r., w którym to zgłoszono 494 sprawy. Spośród wszystkich 439 spraw zgłoszonych Rzecznikowi w 2005 r. – do kategorii konsumenckich należało 406 co stanowiło 92,48 % ogółu zgłoszonych spraw, zatem w 33 przypadkach sprawy nie kwalifikowały się do załatwienia wg kompetencji Rzecznika.

Spośród 406 spraw konsumenckich 241 dotyczyło umów sprzedaży rzeczy a 165 umów wykonywania usług.

Szczegółowe dane o zakresie i ilości spraw zgłoszonych Rzecznikowi w 2005 r. ujęte zostały w tabelach nr 1 i 2 zamieszczonych na następnych stronach :

Tabela nr 1

Zestawienie wszystkich spraw konsumenckich zgłoszonych w 2005 r.

WYSZCZEGÓLNIENIE	Ogółem
I. Usługi ogółem, w tym :	165
Bankowe	18
Finansowe	11
Ubezpieczeniowe	19
Systemy argentyńskie	5
Telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa)	49
Dostawy energii i innych mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	11
Motoryzacyjne (serwis)	7
Turystyczne i hotelarskie	16
Pralnicze	1
Remontowo - budowlane	13
Inne usługi	15
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym:	232
Wyposażenie wnętrz (okna, drzwi, RTV i AGD)	82
Odzież	13
Obuwie	77
Samochody	24
Inne artykuły	36
III. Umowy poza lokalem i na odległość	9
Razem wszystkie sprawy konsumenckie	406

6.3 STRUKTURA PRZEDMIOTOWA I TERYTORIALNA SPRAW.

Szczegółowy tematyczny i terytorialny wykaz wszystkich spraw zgłoszonych do Rzecznika w 2005 r. zawiera tabela nr 2 zamieszczona poniżej :

Tabela nr 2

Przedmiotowy i terytorialny wykaz wszystkich spraw zgłoszonych do rzecznika konsumentów w 2005 r.

WYSZCZEGÓLNIENIE	BANIE	GRYFINO	CHOJNA	CEDYNIA	MIESZKO- WICE	MORYŃ	STARE CZARNOWO	TRZCIŃSKO ZDRÓJ	WIDUCHOWA	POWIAT
USŁUGI OGÓŁEM	6	100	27	4	3	-	6	8	11	165
w tym :										
Bankowe	-	10	4	1	-	-	1	-	2	18
Finansowe	-	9	2	-	-	-	-	-	-	11
Ubezpieczeniowe	-	10	5	-	2	-	-	1	1	19
Systemy argentyńskie	-	3	1	-	-	-	-	-	1	5
Telekomunikacyjne	3	25	7	3	1	-	5	1	4	49
Dostawy energii i mediów	-	5	2	-	-	-	-	4	-	11
Motoryzacyjne	-	6	1	-	-	-	-	-	-	7
Pralnicze	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Remontowo - budowlane	-	7	2	-	-	-	-	2	2	13
Turystyczne i hotelarskie	1	13	2	-	-	-	-	-	-	16
Inne usługi	2	11	1	-	-	-	-	-	1	15
SPRZEDAŻ OGÓŁEM	7	168	35	3	-	-	4	6	9	232
w tym :										
RTV i AGD	1	24	4	-	-	-	1	1	2	33
Sprzęt komp. i multimedialny	-	7	2	-	-	-	-	-	3	12
Okna, drzwi i meble	-	3	7	1	-	-	2	2	2	37
Art. spożywcze	2	9	1	-	-	-	-	-	-	12
Art. budowlane	-	1	4	1	-	-	-	-	-	6
Odzież	-	9	2	-	-	-	-	2	-	13
Obuwie	1	64	10	-	-	-	-	1	1	77
Art. motoryzacyjne	3	15	3	1	-	-	1	-	1	24
Nieruchomości	-	4	2	-	-	-	-	-	-	6
Inne artykuły	-	12	-	-	-	-	-	-	-	12
Umowy poza lokalem	-	6	-	-	-	-	1	1	1	9
Nieuczciwa konkurencja	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sprawy niekonsumenckie	-	16	11	3	1	-	1	1	-	33
Razem wszystkie sprawy	13	290	73	10	4	-	12	16	21	439

Z tabeli tej wynika, że w zakresie 165 spraw dotyczących umów wykonania usług najwięcej spraw dotyczyło :

- 49 usług telekomunikacyjnych,
- 19 usług ubezpieczeniowych,
- 18 usług bankowych,
- 16 usług turystycznych,
- 13 usług remontowo – budowlanych.

W zakresie 232 spraw dot. umów sprzedaży najwięcej spraw dotyczyło :

- 77 wad obuwia,
- 37 wad okien, drzwi i mebli,
- 33 wad sprzętu RTV i AGD,
- 24 wad art. motoryzacyjnych,
- 13 wad odzieży,
- 12 art. spożywczych,
- 12 wad sprzętu komputerowego i multimedialnego.

W zakresie 9 spraw dotyczących umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorcy i na odległość sprawy dotyczyły sprzedaży okien i drzwi oraz umów z operatorami telewizji kablowej i satelitarnej.

6.4. PORADNICTWO KONSUMENCKIE

Poradnictwo konsumenckie to podstawowa i najbardziej powszechna forma działalności rzecznika. Szczegółowy wykaz form działalności rzecznika w sprawach konsumenckich w 2005 r. zawiera tabela nr 3 zamieszczona poniżej :

Tabela nr 3

Wykaz form działań rzecznika w sprawach konsumenckich.

WYSZCZEGÓLNIENIE	Ogółem spraw	Udział w stosunku do ogółu działań	Załatwione pozytywnie	Załatwione negatywnie	Uwagi
Poradnictwo konsumenckie	356	87,8 %	-	-	-
Mediacje z przedsiębiorcami	33	8,1 %	21	8	4 w toku
Pomoc w prowadzeniu spraw sądowych	17	4,2 %	3	3	11 w toku
RAZEM	406	100 %	24	21	-

Z tabeli powyższej wynika, że spośród 406 spraw konsumenckich zgłoszonych w 2005 r. – w 356 przypadkach (87,8 %), 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 33 sprawach Rzecznik prowadził mediacje pomiędzy stronami sporów w formie telefonicznej, pisemnej bądź kontaktów osobistych.

W 17 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 :	23	13	7	3
Bankowe	1	1	-	-
Finansowe	1	1	-	-
Ubezpieczeniowe	3	-	2	1
Systemy argentyńskie	-	-	-	-
Telekomunikacyjne (operatorzy, TV kablowa)	10	6	4	-
Dostawy energii (prąd, gaz, ciepło, woda)	-	-	-	-
Motoryzacyjne (serwis)	1	-	1	-
Turystyczne	1	-	-	1
Pralnicze	-	-	-	-
Remontowo - budowlane	2	2	-	-
Inne usługi :	4	3	-	1
II. Umowy sprzedaży ogółem, w tym :	10	8	1	1
Wyposażenie wewnątrz (RTV, AGD)	8	6	1	1
Odzież	-	-	-	-
Obuwie	2	2	-	-
Samochody	-	-	-	-
Inne :	-	-	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	-	-	-	-

W 33 przypadkach (8,1 % 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 21 przypadkach (72,4 % mediacji zakończonych w 2005 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 4 sprawy są 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 :	14	3	3	8
- Obuwie	12	3	3	6
- Odzież	1	-	-	1
- Okna, drzwi, meble	1	-	-	1
Powództwa dot. niewykonania lub nienależytego wykonania usług, w tym :	3	-	-	3
- Usługi bankowe	1	-	-	1
- Usługi remontowe	2	-	-	2
RAZEM	17	3	3	11

W 2005 r. spośród 17 spraw konsumenckich rozstrzyganych przez sądy w 16 sprawach Rzecznik przygotowywał pozwy i dokumentację dowodową do sądów a w jednej sprawie udzielał porad pomocnych w trakcie prowadzenia sprawy w sądzie. W 3 powództwach zakończonych w 2005 roku rozstrzygnięcia sądu były pozytywne, w 3 negatywne dla konsumentów a 11 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 2 pism do UOKiK, 1 pisma do Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, 1 pisma do Powiatowej Stacji Sanitarno-epidemiologicznej itp. do innych instytucji.

W ramach kontaktów z różnymi instytucjami Rzecznik uczestniczył w 2005 r. w następujących spotkaniach (szkoleniach, naradach, warsztatach, konferencjach) :

- w dniu 19.04.05. w Gdańsku na temat obsługi klientów Telekomunikacji Polskiej,
- w dniu 20.05.05. w Szczecinie na temat stosowania i interpretacji ustawy o sprzedaży konsumenckiej,
- w dniu 07.11.05. w Gdańsku na temat obsługi klientów Telekomunikacji Polskiej,
- w dniach 06 – 07.12.05. w Bydgoszczy na temat procedur sądowych.

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

6.8 DZIAŁANIA O CHARAKTERZE EDUKACYJNO - INFORMACYJNYM.

W 2005 r. Rzecznik pozyskał nieodpłatnie ze Stowarzyszenia Konsumentów Polskich w Warszawie wiele kompletów materiałów edukacyjnych (broszur na tematy konsumenckie adresowanych do uczniów szkół i dorosłych konsumentów).

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

Tabela nr 6

Zestawienie ilości spraw i wybranych form działań Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie w latach 2001 – 2005.

Wyszczególnienie	2001*	2002	2003	2004	2005
Porady i informacje	226	353	385	438	389
Mediacje i interwencje	60	84	93	44	33
Pomoc w sądach	3	9	19	12	17
Razem	289	446	497	494	439

* w 2001 r. rzecznik rozpoczął działalność od maja.

W roku 2005 do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie zgłosiło się 439 interesantów. Jest to ilość zbliżona do 2002 roku, i nieco mniejsza w porównaniu z latami 2003 i 2004. 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. Konsumenty 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.

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. Zgłaszali się także konsumenci, którzy zostali oszukani przez takie firmy lecz niestety pomoc w odzyskaniu pieniędzy była najczęściej nieskuteczna.

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 za takie zgłoszenia na gwaranta, producenta lub dystrybutora towaru.

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

Po prawie pięcioletnim 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 nieodpłatnie podstawową, profesjonalną pomoc i ochronę z zakresu spraw konsumenckich.

Waldemar Mejna – Powiatowy Rzecznik Konsumentów