

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
STAROSTWO POWIATOWE W GRYFINIE

SPRAWOZDANIE

Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA
KONSUMENTÓW W GRYFINIE ZA ROK 2006

GRYFINO, LUTY 2007 r.

SPIS TREŚCI

1. FORMALNO- PRAWNA PODSTAWA DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW	3
2. INFORMACJE OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW	3
3. ZADANIA I UPRAWNIENIA POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW	4
4. SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI W 2006 ROKU	5
4.1. WPROWADZENIE	5
4.2. INFORMACJE OGÓLNE O SPRAWACH ZGŁASZANYCH DO RZECZNIKA	5
4.3. INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE O SPRAWACH ZGŁASZANYCH DO RZECZNIKA	5
4.4. WYSTĘPOWANIE DO PRZEDSIĘBIORCÓW W SPRAWACH OCHRONY PRAW I INTERESÓW KONSUMENTÓW	7
4.5. WYTACZANIE POWÓDZTW SĄDOWYCH NA RZECZ KONSUMENTÓW	9
4.6. WSPÓLDZIAŁANIE Z URZĘDEM OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW, INSPEKCJĄ HANDLOWĄ, ORGANIZACJAMI KONSUMENCKIMI I INNYM INSTYTUCJAMI	10
4.7. DZIAŁANIA O CHARAKTERZE EDUKACYJNO-INFORMACYJNYM	10
5. PODSUMOWANIE	11

1. FORMALNO-PRAWNA PODSTAWA DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW.

Formalno-prawną podstawę działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w powiecie gryfińskim regulują następujące akty prawne :

- art. 4 ust. 1 pkt 18 i art. 12 pkt 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tekst jednolity Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 z późniejszymi zmianami).
- art. 32 – 38a i art. 106a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080 z późniejszymi zmianami).
- uchwała Nr XXII/225/2001 Rady Powiatu w Gryfinie z dnia 24 kwietnia 2001 r. w sprawie powołania Powiatowego Rzecznika Konsumentów.
- uchwała Nr XXVI/341/2005 Rady Powiatu w Gryfinie z dnia 17 sierpnia 2005 r. w sprawie ustalenia wynagrodzenia Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie.
- uchwała nr IV/52/2007 Rady Powiatu w Gryfinie z dnia 25 stycznia 2007 w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Gryfinie.

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. INFORMACJE OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW.

Funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie od dnia 02 maja 2001 r. pełni Waldemar Mejna. W biurze rzecznika zatrudniony jest także inspektor do spraw administracyjno-biurowych. Interesanci przyjmowani są w pok. Nr 2 budynku Starostwa Powiatowego przy ul. Sprzymierzonych 9 w Gryfinie w godzinach pracy urzędu tj. w poniedziałki w godzinach od 8⁰⁰ do 16⁰⁰ i w pozostałych dniach tygodnia w godzinach od 7³⁰ do 15³⁰, oraz także w budynku Starostwa przy ul. Dworcowej 1 w Chojnie, gdzie Rzecznik dyżuruje w każdy czwartek tygodnia w godzinach od 10⁰⁰ do 16⁰⁰.

Z Rzecznikiem można również kontaktować się telefonicznie pod nr telefonu 091 404 50 96 wew. 22 w Gryfinie i 091 402 23 60 w Chojnie oraz za pomocą poczty elektronicznej dostępnej na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Gryfinie

(www.gryfino.powiat.pl;

e-mail : rzecz.kons@gryfino.powiat.pl)

Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów finansowana jest z budżetu powiatu, z ogólnych wydatków Starostwa na administrację publiczną (dział 750 klasyfikacji budżetowej). Pewną pomoc finansową na działalność Rzecznika uzyskano z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w formie dofinansowania szkoleń oraz nieodpłatnego przekazania broszur edukacyjnych o tematyce konsumenckiej i programu komputerowego do ewidencji skarg konsumenckich. Powiatowy Rzecznik Konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany Radzie Powiatu przed którą ponosi odpowiedzialność za swoją pracę. Rada określa również warunki pracy i płacy rzecznika.

Szczegółowe usytuowanie organizacyjne Rzecznika określa Regulamin Organizacyjny Starostwa, wg. którego Rzecznik funkcjonuje w formie komórki organizacyjnej Starostwa podległej bezpośrednio Staroście Powiatu, który jako pracodawca samorządowy wykonuje wobec Rzecznika czynności w sprawach z zakresu prawa pracy.

3. ZADANIA I UPRAWNIENIA POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW.

Główne zadania i uprawnienia Powiatowego Rzecznika Konsumentów, który wykonuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów określone są w art. 33, 37 i 100a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080).

Do zadań Rzecznika należy w szczególności :

- zapewnianie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- prowadzenie edukacji konsumenckiej;
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz Organizacjami Konsumentckimi.

Do uprawnień Rzecznika należy zaliczyć w szczególności :

- uprawnienie do wnoszenia powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępowania za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów;
- uprawnienie do występowania jako oskarżyciel publiczny w postępowaniach o wykroczenia z zakresu ochrony konsumentów;
- uprawnienie do żądania od przedsiębiorców pod sankcją karną wyjaśnień i informacji w sprawach konsumenckich;
- uprawnienie do przedstawiania w sądach, bez uczestnictwa w sprawie, swojego stanowiska bądź poglądu dotyczącego konkretnego postępowania sądowego;
- uprawnienie do wnioskowania o wszczęcie postępowania przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i praktyk ograniczających konkurencję.

W świetle obowiązujących przepisów prawnych podstawowym zadaniem Rzecznika konsumentów jest zatem ochrona interesów konsumenta w relacji z przedsiębiorcą (profesjonalistą), który na rynku produktów i usług jest zawsze silniejszą stroną stosunków prawnych. Za konsumenta zaś należy uznać osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej (zakupu, najmu) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

4. SPRAWOZANIE Z DZIAŁALNOŚCI W 2006 r.

4.1 WPROWADZENIE.

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

Załatwiając poszczególne skargi Rzecznik podejmował następujące działania :

- udzielał porad, pouczeń i wyjaśnień dotyczących konkretnych spraw w formie ustnej lub pisemnej;
- konsultował bardziej zawiłe sprawy z prawnikami obsługi prawnej Starostwa;
- prowadził pisemne i ustne mediacje pomiędzy stronami sporów w celu polubownego załatwienia spraw;
- kierował sprawy lub zainteresowanych do innych instytucji właściwych do załatwienia spraw, takich jak : Inspekcja Handlowa, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcja Sanitarna, Polubowny Sąd Konsumentki, Urząd Regulacji Energetyki, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Europejskie Centrum Konsumentki, Policja, Prokuratura, Sądy, Rzecznik Ubezpieczonych, Arbiter Bankowy, Rzecznik Praw Pacjenta, Rzecznik Praw Obywatelskich i innych;
- pomagał w sporządzaniu pism reklamacyjnych, urzędowych i innych;
- przygotowywał pisma procesowe i pozwyc do sądów;
- uczestniczył w miarę możliwości czasowych i finansowych w sprawach sądowych dot. spraw konsumentki.

4.2 INFORMACJE OGÓLNE O SPRAWACH ZGŁASZANYCH DO RZECZNIKA W 2006 ROKU.

W 2006 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie zgłoszono łącznie 397 spraw. Była to ilość nieco mniejsza w porównaniu do 2005 r., w którym to zgłoszono 439 spraw. Spośród wszystkich 397 spraw zgłoszonych Rzecznikowi w 2006 r. – do kategorii konsumentki należało 368 spraw, co stanowi 92,7 % ogółu zgłoszonych spraw, zatem 29 spraw nie kwalifikowało się do rozpoznania i załatwienia wg. kompetencji Rzecznika.

Spośród wszystkich 397 spraw 241 dotyczyło umów sprzedaży rzeczy ruchomych bądź nieruchomości, 149 spraw umów wykonywania usług, a 7 spraw umów zawieranych poza lokalami firm lub na odległość.

4.3 INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE O SPRAWACH ZGŁASZANYCH DO RZECZNIKA.

Szczegółowy tematyczny wykaz wszystkich spraw zgłoszonych do Rzecznika w 2006 r. wraz z podziałem uwzględniającym sposób zgłaszania spraw zawiera tabela nr 1 zamieszczona poniżej:

Tabela nr 1

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

Przedmiot sprawy				Ogółem
	telefoniczne	osobiste	pisemne	
I. Usługi, w tym:	28	114	7	149
bankowe	-	12	-	12
ubezpieczeniowe	2	11	-	13
systemy argentyńskie	-	5	-	5
inne finansowe	4	10	-	14
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	3	30	2	35
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	5	10	3	18
informatyczne	-	2	-	2
motoryzacyjne (serwis)	3	2	1	6
turystyczne i hotelarskie	1	2	-	3
pralnicze	1	1	-	2
remontowo - budowlane	2	4	-	6
pocztowe	-	2	-	2
medyczne	1	2	-	3
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	1	-	1
komunikacyjne	-	1	-	1
transportowe	1	1	-	2
kamieniarskie	-	3	-	3
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
lokalowe	1	10	-	11
Inne	4	5	1	10
II. Umowy sprzedaży, w tym:	63	171	7	241
wyposażenie wnętrz	12	25	1	38
sprzęt RTV i AGD	11	30	-	41
sprzęt komputerowy	3	6	1	10
odzież	2	2	-	4
obuwie	13	51	3	67
samochody i akcesoria	3	9	1	13
nieruchomości	1	1	1	3
materiały budowlane	2	4	-	6
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	4	-	4
sprzęt rehabilitacyjny	-	2	-	2
art. spożywcze	1	2	-	3
bizuteria	1	-	-	1
zabawki	1	-	-	1
zwierzęta	1	-	-	1
płyty CD, DVD	1	-	-	1
telefony komórkowe	3	9	-	12
Inne	8	26	-	34

III. Umowy poza lokalem i na odległość	-	7	-	7
---	---	---	---	---

Z powyższej tabeli wynika, że spośród 149 spraw dotyczących umów wykonania usług najwięcej spraw dotyczyło :

- usług telekomunikacyjnych - 35
- usług dostaw mediów - 18
- usług finansowych - 14
- usług ubezpieczeniowych - 13
- usług bankowych - 12

Spośród 241 spraw dotyczących umów sprzedaży rzeczy ruchomych i nieruchomości najwięcej spraw dotyczyło :

- obuwia - 67
- sprzętu AGD i RTV - 41
- art. wyposażenia wewnątrz - 38
- samochodów i art. motoryzacyjnych - 14
- sprzętu komputerowego - 10

Spośród 7 spraw z zakresu umów zawieranych poza lokalem sprzedawcy i na odległość były sprawy dotyczące sprzedaży sprzętu RTV przez internet, sprzedaży okien i drzwi oraz dostaw programów telewizji satelitarnej.

Z analizy sposobu zgłaszania spraw do Rzecznika wynika, że najwięcej spraw (292) konsumenci zgłaszali osobiście w biurze Rzecznika, 91 spraw zgłoszono telefonicznie, a 14 pisemnie w tym również z wykorzystaniem internetu.

Każda zgłoszona sprawa była wnikliwie analizowana przez Rzecznika. Konsumenci uzyskiwali informacje o przysługujących im prawach oraz porady jakie działania powinni podejmować w swoich sprawach aby załatwić je pozytywnie.

W 268 sprawach (64,5%) Rzecznik udzielał konsumentom porad prawnych i informacji, w 129 sprawach (32,5%) konieczne były wystąpienia pisemne do przedsiębiorców kierowane przez Rzecznika bądź przez konsumentów po uprzednim przygotowaniu tych wystąpień przez Rzecznika. W 12 sprawach (3,0%) Rzecznik udzielał pomocy prawnej w toku postępowania procesowego w sądach.

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

Z poniżej przedstawionej tabeli wynika, że w 129 sprawach konsumenci za namową Rzecznika zdecydowali się na pisemne wystąpienia reklamacyjne do przedsiębiorców w celu wyegzekwowania swoich praw. Były to wystąpienia kierowane bezpośrednio od Rzecznika lub od konsumentów po uprzednim przygotowaniu tych wystąpień przez Rzecznika.

W wyniku tych wystąpień w 71 przypadkach (73,5% wystąpień w sprawach zakończonych w 2006 r.) sprawy zostały załatwione pozytywnie przez co konsumenci uzyskiwali między innymi :

- zwroty pieniędzy za wadliwe towary lub usługi,
- nieodpłatne wymiany wadliwych towarów na wolne od wad,
- nieodpłatne naprawy występujących wad towarów,
- obniżki cen towarów,

- umorzenia lub rozłożenia na raty należności.

W 23 sprawach nie udało się polubownie rozwiązać sporów z przedsiębiorcami, a 35 spraw jest jeszcze w trakcie załatwiania.

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:	40	13	10	17
bankowe	6	4	1	1
ubezpieczeniowe	5	1	1	3
systemy argentyńskie	3	-	1	2
inne finansowe	-	-	-	-
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	14	6	4	4
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	2	-	-	2
informatyczne	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	3	1	1	1
turystyczne i hotelarskie	2	-	-	2
pralnicze	-	-	-	-
remontowo - budowlane	2	-	2	-
pocztowe	-	-	-	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	-	-	-
komunikacyjne	-	-	-	-
transportowe	-	-	-	-
kamieniarskie	1	-	-	1
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	-	-	-	-
lokalowe	-	-	-	-
Inne	2	1	-	1
II. Umowy sprzedaży, w tym:	82	54	12	16
wyposażenie wnętrz	15	7	1	7
sprzęt RTV i AGD	17	13	1	3
sprzęt komputerowy	3	3	-	-
odzież	2	1	1	-
obuwie	31	21	7	3
samochody i akcesoria	6	4	2	-
nieruchomości	1	1	-	-
materiały budowlane	-	-	-	-
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	2	1	-	1
sprzęt rehabilitacyjny	-	-	-	-
art. spożywcze	-	-	-	-
biżuteria	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
zwierzęta	-	-	-	-

płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	3	1	-	2
Inne	2	2	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	7	4	1	2

4.5 WYTACZANIE POZWÓW SĄDOWYCH NA RZECZ KONSUMENTÓW.

Strukturę ilościową i rodzajową wytoczonych powództw sądowych w 2006 r. przedstawia tabela nr 3 zamieszczona poniżej :

Tabela nr 3
Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów:

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		w toku	Ilość powództw ogółem
		Pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne (np. oddalone, nieuwzględnia- jące żądanie)		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	1	1
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	2	2	7	11
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-
7.	Inne	-	-	-	-
	RAZEM	2	2	8	12

W 2006 r. spośród 12 spraw konsumenckich rozstrzyganych przez sądy 11 spraw skierowano do rozpatrzenia przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki a 1 sprawę przez sąd cywilny. W 2 powództwach zakończonych w 2006 r. rozstrzygnięcia sądów były pozytywne, w 2 negatywne dla konsumentów a 8 spraw jest jeszcze w toku postępowania sądowego. W kilku sprawach sądowych, zależnie od możliwości czasowych i dojazdu Rzecznik uczestniczył i doradzał konsumentom osobiście.

4.6 WSPÓLDZIAŁNIE Z URZĘDEM OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW, INSPEKCJĄ HANDLOWĄ, ORGANIZACJAMI KONSUMENCKIMI ORAZ INNYMI INSTYTUCJAMI.

W codziennej pracy Rzecznika nieodzowna jest współpraca z wyżej wymienionymi instytucjami. W ramach tej współpracy w 2006 r. Rzecznik lub pracownik biura Rzecznika uczestniczyli w następujących spotkaniach szkoleniowych :

- w dniach 13 – 14.02.06. w Gdańsku na temat polityki ochrony konsumentów,
- w dniu 07.06.06. w Szczecinie na temat edukacji konsumenckiej,
- w dniach 06 – 07. w Gdańsku na temat polityki ochrony konsumentów,
- w dniu 15.09.06. w Poznaniu na temat obsługi komputerowego programu ewidencji skarg konsumenckich.

W ramach współpracy z Inspekcją Handlową w Szczecinie Rzecznik uczestniczył w charakterze arbitra w 3 posiedzeniach Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w dniach 25.01.2006r. oraz 01 i 21.03.2006 r. Rzecznik przesyłał także do Federacji Konsumentów

i Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie informacje z terenu naszego powiatu o skargach na firmy zajmujące się handlem elektronicznym i wymianą urządzeń gazowych. Informacje te były potrzebne do wszczęcia postępowań administracyjnych o stwierdzeniu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Rzecznik wielokrotnie konsultował konkretne sprawy konsumentów z naszego powiatu

z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, Europejskim Centrum Konsumenckim, Rzecznikiem Praw Pacjenta, Arbitrem Bankowym, Urzędem Regulacji Energetyki, Rzecznikiem Ubezpieczonych a także z rzecznikami konsumentów z innych miast i powiatów.

Bardzo ważnym elementem zintensyfikowania w bieżącym roku współpracy z innymi rzecznikami i instytucjami działającymi na rzecz konsumentów w Polsce, będzie przystąpienie Rzecznika z Gryfina do ogólnopolskiego internetowego programu ewidencji skarg konsumenckich o nazwie Baza Skarg Konsumenckich.

4.7. DZIAŁANIA O CHARAKTERZE EDUKACYJNO-INFORMACYJNYM.

W 2006 r. Rzecznik pozyskiwał wielokrotnie z instytucji, z którymi współpracował na co dzień liczne materiały edukacyjne (brozury, płyty CD, plakaty, ulotki itp.) o tematyce konsumenckiej. Materiały te były przekazywane szkołom ponadgimnazjalnym, zainteresowanym indywidualnie pedagogom, uczniom, studentom i dorosłym konsumentom, przy okazji codziennych kontaktów w biurze Rzecznika. W celu ciągłego podwyższania stanu świadomości konsumentów i przedsiębiorców Rzecznik przedkładał do publikacji redakcjom wszystkich czasopism lokalnych materiały i propozycje artykułów prasowych o tematyce konsumenckiej.

Wszyscy zainteresowani konsumenci mogli korzystać w biurze Rzecznika z dostępu do internetu i programu prawniczego LEX, oczywiście tylko w zakresie związanym tematycznie ze zgłaszanymi problemami konsumenckimi.

Bardzo ważnym elementem działań o charakterze edukacyjnym, zwłaszcza dla mieszkańców z południowych gmin powiatu, była i jest nadal, możliwość cotygodniowego osobistego kontaktu z Rzecznikiem podczas dyżurów wyjazdowych Rzecznika w Chojnie.

5. PODSUMOWANIE.

Ochrona Konsumentów w powiecie gryfińskim realizowana była głównie poprzez świadczenie bezpłatnego poradnictwa prawnego, mediacje z przedsiębiorcami, wytaczanie powództw na rzecz konsumentów, edukację konsumencką oraz współpracę z instytucjami zajmującymi się ochroną konsumentów.

W 2006 roku do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie zgłoszono 397 spraw, była to ilość spraw nieco mniejsza niż w latach poprzednich, co może sugerować, że nastąpiła pewna stabilizacja w zakresie zapotrzebowania konsumentów na bezpłatne poradnictwo konsumenckie i inne działania podejmowane przez Rzecznika.

Oprócz konsumentów do Rzecznika zwracali się również sami przedsiębiorcy. Zainteresowani byli obowiązującymi przepisami i ich interpretacją, upewniali się, czy prawidłowo załatwiają reklamacje i czy roszczenia, z którymi występują wobec nich konsumenci mają podstawy prawne.

Działania Rzecznika na rzecz ochrony interesów konsumentów dawały konkretne i wymierne efekty w postaci uznawania przez sprzedawców większości roszczeń konsumentów.

Mediacje i spory sądowe z przedsiębiorcami prowadzone z pomocą Rzecznika były skuteczne w około 70 %.

Większość zgłaszanych przez konsumentów spraw dotyczyła co prawda już istniejących sporów z przedsiębiorcami ale coraz więcej konsumentów korzysta z pomocy prawnej Rzecznika jeszcze przed zgłoszeniem reklamacji, czy też zawarciem umowy, co jest zjawiskiem pozytywnym.

Ciągle jeszcze dużym problemem dla konsumentów i rzeczników jest podstępne postępowanie sprzedawców przy zgłaszaniu niezgodności z umowami towarów i usług, polegające na przrzucaniu swojej odpowiedzialności za takie zgłoszenia na gwarantów, producentów lub dystrybutorów towarów.

W minionym roku sprawozdawczym nastąpiły kolejne zmiany przepisów prawa konsumenckiego, co obliuguje rzeczników konsumentów do dalszego wzmożonego kontynuowania edukacji konsumentów i przedsiębiorców w bieżącym roku.

Waldemar Mejna – Powiatowy Rzecznik Konsumentów