

UCHWAŁA Nr XIX / 112 / 08
RADY POWIATU W PODDĘBICACH
z dnia 3 marca 2008 roku

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poddębicach za 2007 rok

Na podstawie art. 12 pkt 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2001 roku Nr 142, poz. 1592, z 2002 roku Nr 23, poz. 220, Nr 62, poz. 558, Nr 113, poz. 984, Nr 153, poz. 1271, Nr 200, poz. 1688 i Nr 214, poz. 1806, z 2003 roku Nr 162, poz. 1568, z 2004 roku Nr 102, poz. 1055, z 2007 roku Nr 173, poz. 1218) w związku z art. 43, ust. 1 ustawy z dnia 21 marca 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 roku Nr 50, poz. 331, zm. z 2007 roku Nr 99, poz. 660)

Rada Powiatu w Poddębicach **uchwała** co następuje:

§ 1. Zatwierdza się sprawozdanie dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poddębicach za 2007 rok w treści stanowiącej załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Sprawozdanie, o którym mowa w § 1, podlega ogłoszeniu na tablicy ogłoszeń Starostwa Powiatowego w Poddębicach

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady


Wojciech Kabaciński

SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W PODDEBICACH ZA 2007 ROK

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

a. formalno-prawne usytuowanie Rzecznika w powiecie,

Ryszard Nowak jest Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów Powiatu Poddebickiego od dnia 1 czerwca 1999 roku (powołany na to stanowisko Uchwałą Nr VI/41/99 Rady Powiatu w Poddebicach z dnia 31 maja 1999 roku).

Zgodnie z § 29 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Poddebicach przyjętego Uchwałą Nr XIII/78/07 Rady Powiatu Poddebickiego z dnia 21 września 2007 roku do zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów należy przede wszystkim:

- 1) zapewnienia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony praw konsumentów;
- 2) składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 3) występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- 4) współdziałania z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- 5) wykonywania innych zadań określonych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów lub w przepisach odrębnych.

Ponadto rzecznik działa na podstawie innych przepisów oraz w celu ułatwienia dotarcia do najnowszych przepisów prawnych, ich interpretacji a także opisów sytuacji zaistniałych na terenie kraju (związanych z ochroną interesów konsumentów).

b. struktura biura rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe),

Powiatowy Rzecznik Konsumentów, zgodnie z posiadaną umową o pracę, wykonuje te zadania w wymiarze 1/2 etatu. Posiada wykształcenie wyższe, a także wieloletnią praktykę na stanowiskach związanych z przestrzeganiem prawa.

Biuro Rzecznika jest obsługiwane jednoosobowo. Mimo niepełnego etatu, wszyscy interesanci są przyjmowani w sprawie porad w każdym dniu roboczym w czasie godzin pracy. W przypadku dłuższej nieobecności, przekraczającej 2 tygodnie, kwestie poradnictwa dla konsumentów i interesantów, zgodnie z Uchwałą Rady Powiatu, są realizowane przez wyznaczoną przez niego osobę – pracownika Starostwa. W wyjątkowych i bardziej skomplikowanych przypadkach, osoba zastępująca rzecznika, może skorzystać z pomocy prawnej Zespołu Radców Prawnych Starostwa Powiatowego. Tam też rzecznik, jak również osoba zastępująca, może w każdej chwili skorzystać ze zbioru przepisów prawnych LEX.

Godziny przyjęć interesantów są podane do publicznej wiadomości na stronie internetowej Powiatu www.powiat.poddebice.pl, w Biuletynie Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego, oraz na wywieszce na drzwiach Biura. Informacje o godzinach przyjęć interesantów

spożycia. W większości sklepów również można zauważyć, iż towary o kończącym się terminie przydatności do spożycia są przeceniane. Kwestie te pozostają zresztą pod bieżącym nadzorem Stacji Sanitarno- Epidemiologicznej oraz Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Sieradzu, z którymi rzecznik utrzymuje bieżący kontakt.

b. Charakter udzielonej pomocy prawnej (porady telefoniczne, pomoc bezpośrednia w biurze rzecznika),

Najczęściej porady były udzielane telefonicznie. W roku 2007 nastąpił wzrost ilości konsumentów korzystających z takiej możliwości uzyskania porady. Dla mieszkańców powiatu mieszkających w dalszej odległości od Poddębic taka forma jest tańsza. Porady telefoniczne w 2007 roku stanowiły 68,2% ogółu udzielonych porad. W wielu sprawach po udzieleniu telefonicznej porady rzecznik podejmował interwencję u przedsiębiorcy. Często też rzecznik udzielał konsumentowi informacji jak ma postąpić i zwykle sprawę załatwiał już sam osobiście. Zdarzało się również, że konsument po wstępnej rozmowie z rzecznikiem i nieudanej próbie osobistego załatwienia swojej sprawy, zgłaszał się osobiście do rzecznika, z prośbą o pomoc. W 2007 roku rzecznik udzielił ogółem 1484 porady co uznać należy za wskaźnik porównywalny do roku poprzedniego. W ogólnej liczbie porady dotyczące reklamacji zakupionych towarów wyniosły 64,4% (956 porad), zaś w zakresie wszelkiego rodzaju usług, 35,6% (528 porad). Porady dotyczyły reklamacji usług, ale także możliwości wyegzekwowania od usługodawcy zmiany stanowiska w przypadku odmowy załatwienia reklamacji. Proporcje tych wskaźników są porównywalne do roku wcześniejszego.

Zakres tematyczny porad był bardzo szeroki. Najlepiej świadczą o tym dane statystyczne, wskazujące procentowy udział porad w poszczególnych rodzajach towarów:

- reklamacje artykułów spożywczych – 275, tj. 28,7% - ilość zdecydowanie większa niż 2006 r.
- reklamacje towarów z branży RTV i AGD – 198, tj. 13,3%,
- reklamacje odzieży – 191, tj. 12,8%,
- reklamacje obuwia – 86, tj. 5,8%,
- reklamacje mebli – 35, tj. 2,3%,
- reklamacje samochodów i części samochodowych (pokrewne) – 31, tj. 2,2%.
- Reklamacje komputerów i podzespołów komputerowych – 47, tj. 3,1% (duży wzrost).

Pytania dotyczyły głównie następujących problemów:

- jak właściwie załatwić sprawę reklamacji konkretnego towaru (głównie art. spożywcze, sprzęt AGD i RTV, odzież, komputery),
- zgłoszenie się z prośbą o interwencję w przypadku jednorazowego odmownego załatwienia reklamacji,
- zapytanie o okresy dopuszczalności dochodzenia roszczeń z tytułu gwarancji, oraz o sposobie dochodzenia roszczeń,
- wyjaśnienie wątpliwości dotyczących interpretacji przepisów konsumenckich przez sprzedawców, zakłady usługowe, firmy,

Były także porady dotyczące praw konsumentów załatwiane bezpośrednio w Biurze Rzecznika. Porad takich na przestrzeni całego 2007 roku było 611 (rok wcześniej 428, zaś w 2005 roku 319). Osobiste zgłoszenia konsumentów były bardziej skomplikowane i zwykle wymagały bezpośredniej interwencji Rzecznika w sklepie, zakładzie usługowym lub firmie

d. krótki opis kilku najciekawszych spraw z tej kategorii, ze wskazaniem podstawowych problemów wiążących się z udzielanymi poradami prawnymi.

1. W zakresie usług telekomunikacyjnych – mieszkaniec powiatu otrzymał telefoniczną ofertę zawarcia umowy w ramach promocji w sieci jednego z operatorów sieci telefonii komórkowej. Po rozmowie telefonicznej, w której przedstawiono mu w samych superlatywach ofertę promocyjną, przekazał rozmawiającej z nim osobie, że nad propozycją musi się zastanowić. Następnie, po kilku dniach otrzymał informację, że zgłosi się w jego domu kurier, z umową do jej podpisania, lecz w przypadku jej nie podpisania nie będzie to rodziło żadnych skutków prawnych ani finansowych. W międzyczasie, po naradzie z żoną doszedł do wniosku, że nie będzie podpisywał nowej umowy. Pod nieobecność w domu konsumenta i jego żony, w domu zjawił się kurier, który po krótkiej rozmowie z córką zainteresowanego, nakłonił ją do podpisu. Umowa została więc podpisana przez osobę nieuprawnioną, która nie знаła stanu faktycznego i nie miała nawet ustnej zgody ojca na decydowanie w jego imieniu. Nadto w umowie zostały zawarte niewłaściwe dane, bowiem pomyłono nazwę miejscowości zamieszkania. Konsument skontaktował się telefonicznie z centralą operatora. Uzyskał informację, że umowy nie można już anulować. W dwa tygodnie po pisemnym wystąpieniu rzecznika, operator anulował umowę, zaś po odbiór dowieszonego wcześniej telefonu zgłosił się kurier, dostarczając pismo z przeprosinami.

2. W zakresie usług ubezpieczeniowych – Mieszkańcy powiatu dokonali w styczniu 2007 roku zakupu samochodu osobowego od właścicielki mieszkającej na terenie Kłodawy. W trakcie transakcji kupna okazało się, że obowiązkowe ubezpieczenie pojazdu kończy się następnego dnia po transakcji. Sprzedająca oświadczyła, że złożyła już w firmie ubezpieczeniowej stosowne wypowiedzenie umowy ubezpieczenia i przekazała nabywcom odcinki wpłat z kończącej się polisy. Uspokojeni tym faktem nabywcy dokonali zgłoszenia pojazdu do rejestracji, a następnie ubezpieczyli pojazd w innej firmie ubezpieczeniowej, w której posiadali szereg innych ubezpieczeń (otrzymali dość znaczne zniżki za kolejne ubezpieczenie). Opłacili całą roczną składkę za ubezpieczenie OC pojazdu. Po 4 miesiącach otrzymali wezwanie do zapłaty składki OC z firmy, w której pojazd był uprzednio ubezpieczony. Do należnej, wyliczonej wg własnego uznania składki doliczone również zostały opłaty za zwłokę, wraz z odsetkami. Konsumenty podjęli rozmowy i korespondencję z tą firmą, jednak otrzymali odmowę i informację, że składka musi zostać opłacona. Gdyby nabyty samochód był niezwykle wartościowy, może nie robili by tragedii. Samochód miał już jednak 20 lat, więc zwrócili się o pomoc do rzecznika. Po jego interwencji okazało się, że błąd został popełniony w poprzedniej firmie ubezpieczeniowej, gdzie pracownik nie dokonał stosownej adnotacji, przez co nowa składka została naliczona automatycznie. Firma wycofała się z żądań wobec konsumentów.

3. W zakresie usług telekomunikacyjnych – Internetu: Mieszkaniec powiatu korzystając z promocji, zainstalował sobie podłączenie do Internetu za pośrednictwem jednego z operatorów sieci telefonii komórkowej. Umowa została zawarta na czas oznaczony z podaniem daty jej obowiązywania. Pomimo, iż parametry Internetu nie satysfakcjonowały konsumenta, dokonywał wysokich opłat abonamentowych i korzystał z Internetu (nie w takiej skali jakiej oczekiwał). Dwa miesiące przed terminem obowiązywania umowy odłączył to podłączenie i podłączył inny Internet, z którego mimo o połowę niższego abonamentu był całkowicie zadowolony. Sądził też, że skoro zapłacił wszystkie faktury z okresu trwania umowy, jest całkowicie rozliczony z operatorem poprzedniego Internetu. Po niemal 5 miesiącach otrzymał fakturę na kwotę ponad 1 tysiąc złotych za korzystanie z Internetu już po zakończeniu umowy. Wezwanie do zapłaty zostało wystawione przez zupełnie inną firmę niż ta, z którą zawierał umowę. Zdołał wyjaśnić, że poprzednia firma upadła i jej wszelkie zobowiązania przejęła inna. To z niej otrzymał wezwanie do zapłaty. Odmówiono jednak konsumentowi jakichkol-

odpowiednią metodę dochodzenia roszczeń, w formie wystąpienia pisemnego, w którym wykazywał wszelkie niedociągnięcia i nieodpowiednie zachowania przedsiębiorcy, powodujące naruszenie funkcjonujących procedur. W wielu przypadkach zachodziła konieczność zapoznawania właścicieli firm usługowych oraz sklepów, z funkcjonującymi i obowiązującymi ich i konsumentów, przepisami prawa. Zwykle po takiej interwencji pisemnej lub osobistej, sprawy konsumentów były załatwiane pozytywnie. W pojedynczych przypadkach nie było już możliwości zmiany decyzji odmownej, co przedstawiono w powyższej tabeli. Powodem były źle przeprowadzone czynności przez samych konsumentów, które w efekcie prowadziły do zamknięcia drogi do kolejnych czynności w sprawach.

Na podstawie doświadczeń kilku poprzednich lat można wysnuć wniosek, że sprzedawcy, przedsiębiorcy i firmy, usiłują bardzo często zrzucić odpowiedzialność za wady towaru, na serwisantów, dystrybutorów, lub hurtowników. Chcą w ten sposób uniknąć skomplikowanych procedur dochodzenia roszczeń z ich strony. W sposób umiejętny korzystają z niezajomości prawa konsumenckiego przez konsumentów i w przypadkach zgłoszeń reklamacyjnych próbują im przedstawić wizję, że ich sprawa jest niemożliwa do pozytywnego załatwienia, skomplikowana lub nieuzasadniona. Bronią się w ten sposób przed wykonaniem dodatkowych działań wynikających z konieczności wyegzekwowania od producenta lub hurtownika, pozytywnego załatwienia reklamacji.

Rozmowy z konsumentami wskazują, że wiedza konsumentów w zakresie ich praw i obowiązków ulega znaczącej poprawie. W bardzo wielu przypadkach ich indywidualne działania są podejmowane przez nich w sposób prawidłowy.

b. charakter prawny wystąpień (wezwania, prośba o informacje, mediacje, inne),

Rzecznik konsumentów powiatu poddębickiego występował w sprawach konsumenckich w formie mediacji, uzyskując wysoką skuteczność kierowanych wystąpień, jak również działań osobistych. W swoich pisemnych wystąpieniach rzecznik wskazywał na istotne uchybienia w przepisach, przekroczenia terminów, bądź niedotrzymanie postanowień wynikających z ogólnych przepisów prawnych i dokumentów gwarancyjnych. Wzywał przedsiębiorców do udzielenia szczegółowych informacji, wskazując jednocześnie na popełnione błędy i niedociągnięcia. W większości przypadków już w tej formie wystąpienie okazywało się wystarczające i kończyło się pozytywnym załatwieniem sprawy.

Przyczyn bardziej pozytywnego podejścia wielu sprzedawców i usługodawców do konsumenta można dopatrywać się również w tym, iż sprzedawców pokrewnych asortymentów towarów, zwłaszcza w miastach, jest dość wielu. W obawie przed utratą klientów starają się być dla nich przychylnymi. Podobnie jest także z przedsiębiorcami, świadczącymi usługi w różnych branżach. Elementy te mają z całą pewnością wpływ na poziom obsługi i prezentowane podejście do spraw konsumenckich. Z tych też powodów postępowanie rzecznika mogło ograniczać się do mediacji ustnych, dokonywanych osobiście w obecności konsumenta, bądź też za jego pełnomocnictwem, bez jego bezpośredniego udziału.

W 234 przypadkach rzecznik stosował formę pisemnego wezwania przedsiębiorcy do zmiany decyzji i właściwego zajęcia się problemem zgłoszonym przez konsumenta (w 2006 roku - 216). Wezwania te tylko w kilku, pojedynczych przypadkach nie przyniosły efektu pozytywnego. W 42 przypadkach zastosowano pisemną prośbę o udzielenie dodatkowych informacji (bez wykazywania błędów i składania wniosków w imieniu konsumenta) i ta forma także zakończyła się właściwym podejściem sprzedawcy, bądź usługodawcy do zgłaszanego problemu, a w efekcie do pozytywnego załatwienia sprawy. Wytknięcie popełnionych błędów powodowało, że sprzedawcy podejmowali działania zmierzające do zadośćuczynienia żądaniom konsumentów. Stwierdzenia przez rzecznika różnych niedoskonałości i uchybień, powodowały, że sprzedawcy z zainteresowaniem zaglądali do przepisów prawnych i wprowadzali do swojej praktyki oczekiwane sposoby postępowania i procedury.

mankamentów a także udokumentował na zdjęciach sposób, w jaki serwisant dokonał zamontowania drzwiczek komory zamrażalnika, by były one szczelniejsze i nie powodowały szronienia okolic drzwiczek (zgłaszane wcześniej dwukrotnie jako wada lodówki). Po kolejnych wystąpieniach rzecznika producent lodówki w terminie 2 tygodni dowiózł konsumentowi nową lodówkę, z nowszego niż poprzednia modelu a na piśmie przeprosił za uciążliwości i życzył miłej eksploatacji nowej lodówki.

2. Konsumentka z terenu powiatu dokonała zakupu w jednym z marketów w Łodzi, na stoisku z ekskluzywnym towarem, letnich butów damskich ze specjalnymi ozdobami, za dość znaczną kwotę. Zakupu dokonała w dniu 3 czerwca, a już w dniu 10 czerwca 2007 roku stwierdziła, iż buty wyglądają okropnie i wręcz nie nadają się do chodzenia. Flecзки poobcierane, ozdoby w części się poodrywały, buty farbują wewnątrz. W dniu 13 czerwca złożyła w sklepie reklamację. 21 czerwca konsumentka zgłosiła się do sklepu po odbiór naprawionych, jak sądziła butów. Otrzymała jednak zwrot butów wraz z opinią rzeczoznawcy, który stwierdził, że buty były niewłaściwie eksploatowane, zaś wszelkie uszkodzenia są następstwem oddziaływania mechanicznego. Zbulwersowana konsumentka zwróciła się po pomoc do rzecznika. Po dokładnym obejrzeniu butów i przeanalizowaniu dokumentacji zakupu i gwarancyjnej, rzecznik opracował wystąpienie, w którym zwrócił uwagę na nieobiektywną i tendencyjną opinię rzeczoznawcy. Żądał, by sprzedawca powołał innego biegłego i dopiero wówczas podjął jednoznaczną decyzję. Zażądał wymiany butów na nowe, ponieważ uznał, że powstałych wad nie można już naprawić. Po interwencji rzecznika sprzedawca bez wysyłania butów do ponownej oceny poprosił o powiadomienie konsumentki żeby zgłosiła się do sklepu po nową parę butów, bądź też zwrot gotówki w całości.

3. Mieszkanca powiatu poddębickiego, zgłosiła się do rzecznika z prośbą o pomoc i wyjaśnienie jej niezrozumiałego dla niej żądania wpłaty na rzecz firmy windykacyjnej, kwoty ponad 300 złotych, za rzekome jej zadłużenie w jednym z banków. Po rozmowie z konsumentką rzecznik ustalił, że co najmniej rok wcześniej konsumentka dokonała likwidacji w tymże banku konta ROR. Z wezwania do zapłaty wynikało, że zaległość ta, to kwota naliczona za obsługę konta, które konsumentka ponoć zlikwidowała. Ponieważ konsumentka od co najmniej kilkunastu miesięcy nie otrzymywała z tego banku żadnych wezwań do zapłaty, ani też wezwań w celu wyjaśnienia stanu konta, rzecznik wystosował wystąpienia do centrali banku a także do firmy windykacyjnej o dodatkowe wyjaśnienia i wstrzymanie egzekucji wierzytelności do momentu wyjaśnienia sprawy. Ta sama konsumentka przyznała również, że z innej firmy windykacyjnej otrzymała na nazwisko swojej nieżyjącej od ponad roku matki, wezwanie do zapłacenia podobnej kwoty, za rzekome zadłużenie w tym samym banku. Po zbadaniu także tej sprawy, rzecznik wystosował podobne wystąpienia. Na wystąpienia do firm windykacyjnych rzecznik uzyskał odpowiedź, że wszelkie czynności zostały wstrzymane do wyjaśnienia sprawy przez bank. Centrala banku odpowiedziała rzecznikowi, iż tajemnica bankowa nie pozwala na podanie w tych sprawach szczegółów. Konsumentka otrzymała jednak w obydwu sygnalizowanych sprawach listy z przeprosinami za wyniki z winy pracowników pomylki, z jednoczesnym zapewnieniem, że konsekwencje wobec nich zostaną wyciągnięte.

4. Pod koniec grudnia 2005 roku mieszkaniec powiatu dokonał zakupu telewizora LCD znanej firmy japońskiej za ogromną jego zdaniem gotówkę. Przez niemal rok czasu telewizor dobrze mu służył. Na początku 2007 roku coraz częściej psuł się, sam się wyłączał, nie dawał się uruchomić, ani pilotem, ani włącznikiem w obudowie. Gwarancja na sprzęt wynosiła 2 lata. Kiedy w marcu 2007 roku konsument oddał telewizor do 5 reklamacji, zgłosił się do rzecznika z zapytaniem, czy istnieje możliwość wymiany tego egzemplarza na inny, wolny od wad. Z zapisów w dokumencie gwarancyjnym wynikało, że takie prawo konsumentowi przy-

d. krótka charakterystyka wniesionych powództw, ze szczególnym uwzględnieniem tych, które dotyczą szerszego kręgu konsumentów (sprawy o charakterze grupowym, publicznym).

Nie było.

4. Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów.

a. Wnioski o wszczęcie postępowania wyjaśniającego i antymonopolowego składane do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

W październiku 2007 roku rzecznik wystosował do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi wniosek o wszczęcie postępowania wyjaśniającego w związku ze zgłoszeniami konsumentów odnośnie organizowania przez operatora telewizji kablowej kolejnych promocji w celu pozyskiwania nowych abonentów. W następujących kolejnych promocjach operator zmieniał kryteria oferty promocyjnej, czym naraził wcześniejszych odbiorców na odbiór sygnału telewizji i dostawę sygnału Internetu na większe koszty. Rzecznik prosił o zbadanie prawidłowości postępowania operatora sieci telewizji kablowej i Internetu. Sprawa zgodnie z właściwością została przekazana do Oddziału UOKiK w Gdańsku (z uwagi na siedzibę dyrekcji operatora). W wystąpieniu podkreślono, że sieć, którą nowy operator wykorzystywał do manipulacji abonentami i zaliczania ich do różnych kategorii, została kilka lat wstecz wybudowana tylko dzięki nakładom finansowym większości obecnych abonentów. Sprawa jest nadal rozpoznawana.

b. inicjatywy podejmowane wspólnie z Inspekcją Handlową, Inspekcją Sanitarną, dotyczące ochrony przed naruszeniami praw konsumentów (np. wspólne kontrole przestrzegania realizacji prawa do gwarancji i rękojmi w dużych sklepach, itp.).

W 2007 roku wspólnych działań z organami Inspekcji Handlowej ani Inspekcji Sanitarnej dotyczących ochrony przed naruszeniami praw konsumentów nie realizowano. Współdziałanie z tymi organami ograniczało się jedynie do wymiany poglądów oraz sygnalizowania problemów wskazywanych przez konsumentów w rozmowach z rzecznikiem – wskazywanie placówek, w których sprzedawany jest towar przeterminowany, w złych warunkach sanitarnych, gdzie oszukuje się klienta na wadze, gatunku itp. Informacje te zostały wykorzystane przez te instytucje do planowania czynności kontrolnych.

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

a. współpraca w zakresie edukacji konsumenckiej w szkołach,

Nie realizowano ze względu na brak czasu i możliwości.

III. Wykonywanie innych zadań określonych w przepisach odrębnych.

Z uwagi na występowanie nadal spraw konfliktowych na linii zakłady energetyczne – konsumenci, rzecznik utrzymuje ściśle kontakty z Urzędem Regulacji Energetyki – Oddział w Łodzi, Stowarzyszeniem Elektryków Polskich, Głównym Urzędem Miar w Łodzi. Konsultowane są wszelkie wątpliwe kwestie prawne i techniczne.

IV. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów.

Mieszkańcy powiatu poddębickiego, pomimo zauważalnej dużej poprawy, nie jest w pełni zorientowane w prawach i obowiązkach konsumentów. Jest to często wykorzystywane przez handlowców, przedsiębiorców i firmy z niekorzyścią dla konsumentów. O wszystkich przedsięwzięciach i zmianach w przepisach prawnych z problematyki konsumenckiej, społeczeństwo powinno być szeroko informowane w mediach, w sposób zrozumiały i przejrzysty. W kilku wywiadach dla Poddębickiej Telewizji Kablowej rzecznik o kwestiach tych informował. Zasięg jednak tej telewizji jest bardzo wąski. Ponadto stały kontakt z dziennikarzem Dziennika Łódzkiego/ Nad Wartą jest także niewystarczającym dla właściwego przekazywania porad dla konsumentów z terenu całego powiatu.

Biuro rzecznika jest czynne codziennie około 3-4 godziny, zaś potrzeby społeczeństwa wymagałyby większej dostępności do poradnictwa konsumenckiego. Takie opinie wypowiedane są przez konsumentów. Nie zawsze też istnieje możliwość udziału Rzecznika w zajęciach szkolnych na lekcjach Wiedzy o Społeczeństwie. Rzecznik nie dysponuje również odpowiednimi środkami i czasem na przygotowanie materiałów edukacyjnych dla młodzieży szkolnej z tego zakresu.

Każda sprawa konsumencka wymaga prześledzenia szeregu przepisów prawnych, zaznajomienia się z taktyką załatwiania takich spraw w innych rejonach kraju, z przyjętą taktyką i praktyką sądową (w sprawach posiadających orzeczenia), wreszcie zapoznania się z publikacjami na dany temat. Wymaga też często szukania informacji na różne tematy w prasie, w Internecie, ale też kontaktowania się z innymi rzecznikami. Absorbują to znaczną część czasu rzecznika, który musi temu sprostać, by sprawy konsumenckie załatwić pozytywnie. Tymczasem ilość spraw, jakimi musi się on zajmować, z roku na rok wzrasta. Wzrasta także ilość kierowanych wystąpień pisemnych, które przed wysłaniem muszą być dokładnie przeanalizowane, by drugiej stronie uniemożliwić stosowanie różnych trików i odmowę załatwienia sprawy. W bardzo wielu przypadkach sprawy te są bardzo skomplikowane, zaś większe i bogatsze firmy, dysponują wyspecjalizowanymi służbami doradczymi, które chcąc sprostać oczekiwaniom swych pracodawców, wyszukują różne metody, aby nie przyznać racji konsumentowi.

Wskazane byłyby również spotkania z grupami konsumenckimi, organizacjami kupców i sprzedawców, jakie funkcjonują w powiecie. Na powyższe nie pozwala jednak rozkład czasu pracy, który w odniesieniu do zajmowanej części etatu, w innej formie nie jest możliwy.

Opracował:
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Poddębicach
mgr Ryszard Nowak