

Uchwała Nr XXXI/199/02
Rady Powiatu w Białogardzie
z dnia 26 marca 2002 r.

w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Białogardzie w roku 2001.

Na podstawie art. 12 pkt 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 z późn. zm.) oraz art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 122, poz. 1319 z późn. zm.) Rada Powiatu w Białogardzie uchwała, co następuje;

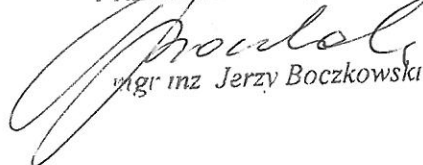
§ 1

Zatwierdza się roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Białogardzie w roku 2001, w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

PRZEWODNICZĄCY RADY


mgr inż Jerzy Boczkowski

Białogard, 28 lutego 2002 roku

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA
KONSUMENTÓW w Białogardzie w 2001 roku**

Informacja niniejsza obejmuje sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za okres od 1 stycznia 2001 roku do 31 grudnia 2001 roku.

Poprzednia informacja obejmowała działalność za okres od 15 sierpnia 2000 roku do 31 grudnia 2000 r. Dotychczasowe informacje składane były Radzie Powiatu w Białogardzie za okresy:

- od lutego 1999 roku (powołanie PRK przez Radę Powiatu w Białogardzie) do 31 sierpnia 1999 r.
- od 1 września 1999 r do 14 sierpnia 2000r.
- od 15 sierpnia 2000 r do 31 grudnia 2000r.

Przepisy prawa – ustawa z dnia 24 lutego 1990r. o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym i ochronie interesów konsumentów (Dz. U. z 1999r. Nr 52, poz. 547 oraz z 2000r. Nr 31, poz. 381 i Nr 60, poz. 704) obowiązujące w tym zakresie do dnia 31 marca 2001 roku nie regulowały spraw związanych ze składaniem sprawozdań z działalności rzecznika konsumentów przed radą.

Czuając się zobowiązana względem organu, który mnie powołał, składałam sprawozdania ze swojej działalności w sposób, w jaki uznałam za stosowny.

Obecnie, przepisy ustawy z dnia 15 grudnia 2000r o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 122, poz. 1319), obowiązujące od dnia 1 kwietnia 2001 roku, uchylili ustawę z dnia 24 lutego 1990r. oraz uregulowały sprawy dotyczące obowiązków rzecznika konsumentów wobec rady.

Zgodnie z przepisami art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r o ochronie konkurencji i konsumentów, powołanej wyżej, rzecznik konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada radzie do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim, następnie zatwierdzone sprawozdanie rzecznik konsumentów przekazuje właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W omawianym okresie Powiatowy Rzecznik Konsumentów rozpatrzyła 126 spraw, z czego 64 zostało załatwionych natychmiast. Były to sprawy nieskomplikowane, załatwiane poprzez interwencję telefoniczną lub osobistą u sprzedawców oraz porady i informacje udzielane konsumentom.

Natomiast 62 sprawy wniesione przez konsumentów wymagały szczegółowego rozpoznania przedmiotu sprawy i ich poprowadzenia. Polegało to na:

- przygotowaniu i pouczeniu o zasadach składania reklamacji,
- sporządzeniu wezwań sprzedawców lub usługodawców do rozpatrzenia reklamacji,
- sporządzeniu oświadczeń o odstąpieniu od umowy sprzedaży i zwrocie ceny,
- sporządzeniu pozwów do sądów,
- sporządzeniu pism przygotowawczych powoda,
- sporządzeniu nakazów zapłaty w postępowaniu upominawczym,
- sporządzenia wniosków o nadanie klauzuli wykonalności.

- sporządzeniu wniosków o wszczęcie egzekucji z prawa majątkowego.

W okresie sprawozdawczym przygotowano 10 pozwów sądowych. Nie wszystkie sprawy zostały rozstrzygnięte przez sąd, do dnia dzisiejszego sąd nie rozpatrzył 2 spraw. We wszystkich rozpatrzonych sprawach sąd orzekł na korzyść konsumentów. W jednej z tych spraw wystąpiono do komornika o ściągnięcie należności.

18 spraw dotyczyło skarg na rozliczenia za gaz w grudniu 2000r i styczniu 2001r.

W trakcie podjętych działań, na skutek wniosku PRK, przez Zakład Gazowniczy w Koszalinie stwierdzono, że przyczyną reklamacji były nieprawidłowo wystawiane faktury za okres od 25 października 2000 r. do 13 grudnia 2000r. tj. zaniżone w stosunku do rzeczywistego poboru gazu przez obsługującego inkasenta, co spowodowało wzrost zużycia wykazanego w fakturach za okres od 13 grudnia 200r do 19 stycznia 2001r. Badania składu chemicznego gazu przeprowadzone na mój wniosek przez Urząd Regulacji Energetyki nie wykazały odchyżeń w jego składzie od poziomu standardowego. Zakład Gazowniczy po raz pierwszy spotkał się z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów działającym w interesie konsumentów, analizującym poszczególne faktury za gaz każdego interesanta oraz badaniem składu gazu dostarczanego konsumentom przez inną jednostkę.

Kilkanaście spraw, z którymi zwracali się mieszkańcy powiatu nie było związanych z zakresem działania Rzecznika. Było również kilka przypadków, gdy przedsiębiorcy zwracali się ze sprawami związanymi z prowadzoną działalnością gospodarczą.

Główne problemy, z jakimi zwracali się konsumenci o pomoc do Powiatowego Rzecznika Konsumentów, są podobne jak w okresach poprzednich i dotyczyły złej jakości świadczonych usług, nierzetelności przy ich wykonywaniu, złej jakości zakupionych towarów oraz nieprzestrzeganie przepisów przy rozpatrywaniu reklamacji.

Przedsiębiorstwem, na które było najwięcej zasadnych skarg w zakresie złej jakości świadczonych usług, nierzetelności przy ich wykonywaniu oraz nieprzestrzegania przepisów przy rozpatrywaniu reklamacji jest : PHU „ Oskar” Stolarka, PCV-ALU, posiadające placówkę handlową w Białogardzie przy ul. Wojska Polskiego nr 11. Przedsiębiorstwo to zajmuje się sprzedażą i montażem okien, drzwi, żaluzji.

Mam nadzieję, że kilka spraw sądowych, w których właściciele tego przedsiębiorstwa przegrali, zmusi ich do poszanowania konsumentów i przysługujących im praw.

Kolejnym przedsiębiorstwem, na którego usługi było dużo uzasadnionych skarg jest Prywatne Przedsiębiorstwo Handlowe RTV-AGD, mające placówkę handlową w Białogardzie przy ul. Grottgera nr 4. Przedsiębiorstwo to zajmuje się sprzedażą używanego sprzętu RTV- AGD, nie przestrzega przepisów reklamacji, sprzedawca będący małżonkiem właściciela jest arogancki wobec konsumentów.

Najtrudniejsze do załatwienia są sprawy, w których następowało nabycie towarów lub towarów z usługą, wraz z zawarciem umowy kredytu na te cele. W większości załatwianych spraw konsumenci przed podpisaniem umowy nie przeczytali całej umowy

Powiatowy Rzecznik Konsumentów załatwiała sprawy konsumentów poprzez:

- udzielanie porad konsumentom,
- mediacje telefoniczne i osobiste ze sprzedawcami, świadczącymi usługi,
- prowadzenie sprawy konsumenta od przygotowania pism reklamacyjnych, poprzez przygotowanie pozwu, aż do uzyskania egzekucji.

Niezależnie od spraw załatwianych z wniosku konsumentów, Powiatowy Rzecznik Konsumentów prowadziła działalność edukacyjną, mającą na celu szerzenie wiedzy konsumenckiej. W tym zakresie:

- przekazywała konsumentom publikacje, broszury o problematyce konsumenckiej i

- podstawowych prawach konsumentów,
- wywieszała na tablicy ogłoszeń zagadnienia związane z prawami konsumentów,
- publikowała w prasie regionalnej artykuły z zakresu prawa konsumenckiego,
- prowadziła spotkania edukacyjne z młodzieżą ponadgimnazjalną.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w trakcie prowadzenia spraw współpracowała z Inspekcją Handlową, Powiatową Stacją Sanitarno-Epidiologiczną, Inspekcją Pracy, Urzędem Miar i Wag, Urzędem Regulacji Energetyki, Urzędem Skarbowym, „Głosem Koszalińskim”, dyrektorami szkół.

SEKRETAZ POWIATU
mgr inż. Urszula Kruplińska