

**PROTOKÓŁ**  
**Komisji Rewizyjnej Rady Powiatu w Kołobrzegu**  
**z dnia 8 czerwca 2010 r.**  
**z kontroli Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kołobrzegu**

Kontrolę przeprowadził zespół kontrolny Komisji Rewizyjnej Rady Powiatu w Kołobrzegu w składzie:

**Monika Czajkowska** – przewodnicząca zespołu kontrolnego  
**Krzysztof Zadka** – członek zespołu kontrolnego

Zakres kontroli obejmował:

1. Ocenę działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2009.

Z przedstawionych dokumentów, informacji oraz wyjaśnień składanych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów Panią Anetę Cieślicką ustalono:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizuje zadania wynikające z ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów:

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
3. Powództwa przygotowane przez rzecznika do samodzielnego wniesienia przez konsumentów.
4. Współdziałanie z instytucjami i organizacjami działającymi na rzecz ochrony konsumentów.
5. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym.

Ad. 1.

W roku 2009 głównym zadaniem rzecznika, podobnie jak w latach ubiegłych, było udzielanie konsumentom pomocy prawnej z zakresu ochrony ich interesów: udzielanie porad, wyjaśnianie, w jaki sposób postępować w konkretnej sprawie, podejmowanie interwencji u przedsiębiorców, pomaganie w sporządzaniu pism procesowych.

W roku 2009 rzecznik udzielił 2453 porady, czyli o około 40% więcej od roku poprzedniego. Porad udzielonych osobiście było 1325, natomiast telefonicznie 1128.

W roku 2009 zapytania konsumentów dotyczyły głównie:

- umów sprzedaży (1456) – 702 porady telefoniczne i 754 porady osobiste;
- umów o wykonanie usług (854) – 354 porady telefoniczne i 500 porady osobiste;
- umów na odległość (143) – 72 porady telefonicznie i 71 porady osobiste.

Zapytania konsumentów dotyczyły również:

- zadań, zaliczek, poręczeń;
- oznaczeń towarów wprowadzonych do sprzedaży detalicznej;
- udzielania przez sprzedawców błędnych informacji;
- przedawnienia roszczeń;
- działalności rzeczoznawców;
- ochrony danych osobowych.

#### Ad. 2.

Wystąpienia rzecznika mają głównie charakter wyjaśniająco – pouczający. W 2009 roku rzecznik wystąpił do przedsiębiorców w 204 sprawach, w tym:

- usługi – 82 wystąpień;
- umowy sprzedaży – 122 wystąpień.

Wystąpień zakończonych pozytywnie -145.

Wystąpień zakończonych negatywnie – 41.

Sprawy w toku – 18.

Podejmując pisemne lub telefoniczne interwencje Rzecznik wnosil o rozpatrzenie danej reklamacji, udzielenie wyjaśnień dotyczących przedmiotu sprawy lub o podjęcie mediacji. W sytuacji, gdy przedsiębiorca nie udziela odpowiedzi na wystąpienie rzecznika, podejmuje on działania dyscyplinujące przedsiębiorców wynikające z art.114 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 o ochronie konkurencji i konsumentów. Jeśli sprawa jest bardziej złożona rzecznik kieruje sprawę do instytucji powołanych do ochrony interesów konsumentów: Rzecznik Ubezpieczonych, Rzecznik Bankowy, Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz Urząd Regulacji Energetyki – Rzecznik Praw Odbiorców Paliw i Energii. W sprawach bardziej skomplikowanych dowodowo podejmowane są próby ugodowego załatwienia problemu w obecności zainteresowanych stron.

#### Ad. 3.

Dla dochodzenia roszczeń na drodze sądowej Rzecznik przygotowywał projekty pozwów i pism procesowych do sądów powszechnych oraz do Polubownych Sądów Konsumentckich. Działania rzecznika w sprawach sądowych były skierowane głównie wstępowanie do toczących się postępowań, pomocy w sporządzaniu pozwów, przedstawianiu sądowi stanowiska rzecznika konsumentów. Zauważalna jest tendencja zwiększania się poddania sporu pod rozstrzygnięcie Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Zachodniopomorskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Szczecinie. Postępowania przed Polubownym Sądem Konsumentckim są przede wszystkim bezpłatne i wydanie orzeczenia następuje w ciągu kilku tygodni od wniesienia pozwu.

W roku 2009 Rzecznik przygotował konsumentom 7 pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów, z czego 5 sąd rozstrzygnął pozytywnie, 1 negatywnie, 1 sprawa w toku oraz 4 pozwy dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług, z czego 2 sąd rozstrzygnął pozytywnie, 2 negatywnie.

W roku 2009 Rzecznik skierował 12 spraw do rozpatrzenia przez sąd polubowny, z czego 6 rozstrzygnięto pozytywnie, 3 negatywnie.

#### Ad. 4.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów współpracuje z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentckimi. Współpraca biura rzecznika z UOKiK odbywa się poprzez kontakty z delegaturą w Gdańsku oraz Urzędem i Departamentem Spraw Konsumentckich UOKiK w Warszawie. Rzecznik współpracuje również z pozostałymi rzecznikami w województwie zachodniopomorskiego. W ramach tej współpracy w 2009 r. odbyły się cykliczne spotkania organizowane przez Biuro Rzecznika Konsumentów w Szczecinie.

W ramach projektu finansowanego przez Unię Europejską w miesiącu marcu 2009 r. odbyło się w Gdańsku szkolenie dla rzeczników konsumentów w zakresie zmian w podejściu do konsumentckiego acquis oraz ich konsekwencji dla instytucji zajmujących się ochroną interesów konsumenta, w ramach kampanii „Od minimalnej do maksymalnej harmonizacji, konsumentcki kontekst liberalizacji rynków zmonopolizowanych”.

W 2009 r. Z inicjatywy rzeczników konsumentów zostało zarejestrowane Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów, którego cele i działania kierowane są na ochronę interesów

rzeczników, konsolidację środowiska, a także stworzenie standardów pracy i polepszenie jej warunków.

Rzecznik uczestniczył także w konferencjach oraz stale współpracował ze Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich oraz Federacją Konsumentów.

Ad. 5.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów swoimi działaniami dążył do tego, aby konsumenci mieli możliwość świadomego podejmowania decyzji i dokonywania wyboru dóbr i usług.

Rzecznik współpracuje z lokalnymi mediami. W prasie lokalnej Rzecznik przedstawiał bieżące informacje ze swojej działalności oraz odpowiadał na pytania i problemy czytelników. Rzecznik nawiązał stałą współpracę z Gazetą Miasta i Powiatu „Kulisy Kołobrzeskie”.

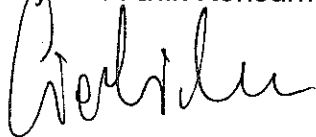
Edukacyjny charakter miały również rozmowy przeprowadzone w miesiącach listopad – grudzień w ramach audycji Telewizji Kablowej Kołobrzeg i Radia Kołobrzeg.

Rzecznik swoją działalność edukacyjno – informacyjną prowadzi również w szkołach w klasach maturalnych oraz dla słuchaczy Uniwersytetu III Wieku.

Zespół kontrolny po przeanalizowaniu dokumentów oraz wyjaśnień Rzecznika stwierdza, iż wypełnia on swoje obowiązki zgodnie z przepisami, zespół kontrolny nie widzi żadnych uchybień i ocenia działalność Rzecznika pozytywnie.

Zespół kontrolny w zakresie kontroli nie wnosi uwag ani zaleceń pokontrolnych.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów



Zespół kontrolny



