

Informacja z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Bielsku-Białej w 2014r.

Samorząd Powiatowy wykonuje zadania własne w zakresie ochrony interesów konsumentów określone ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów oraz odrębnych przepisach przy pomocy Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Rzecznik Konsumentów podporządkowany jest Staroście, któremu w terminie do dnia 31 marca zobowiązany jest przedłożyć do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności w roku poprzednim. Na mocy porozumienia zawartego między Zarządem Miasta Bielsko-Biała i Zarządem Powiatu Bielskiego Rzecznik Konsumentów w Bielsku-Białej wykonuje swoje zadania również na rzecz mieszkańców miasta Bielska-Białej.

Rzecznik Konsumentów to instytucja o uprawnieniach doradczych i procesowych dla indywidualnego konsumenta, Rzecznik nie posiada uprawnień kontrolnych ani też nakazowych.

Zadanie swoje wykonuje głównie przez zapewnienie konsumentom informacji i porad prawnych jak również występowanie do przedsiębiorców w sprawach spornych, w celu wyegzekwowania zasadnych roszczeń może wykorzystywać uprawnienia procesowe.

W 2014r. Rzecznik odnotował **6176** zgłoszeń konsumenckich w formie:

- pisemnej – **226**
- osobistej – **1111**
- telefonicznej – **4601**
- drogą elektroniczną – **241**

Na przestrzeni 3 lat począwszy od 2011 do 2014r nastąpił 100% wzrost wszystkich zgłoszeń. W powyższych sprawach Rzecznik pomagał konsumentom redagować pisma reklamacyjne, przed procesowe, procesowe. Wskazywał również instytucje właściwe do rozstrzygnięcia problemów niekonsumenckich.

Podstawową formą świadczenia pomocy przez Rzecznika w 2014r. było udzielanie porad telefonicznych, bezpośrednich i za pośrednictwem Internetu.

Podczas udzielania porad Rzecznik informował konsumentów zarówno o ich prawach, jak i obowiązkach wynikających z obowiązujących przepisów. W przypadkach gdy działania samych konsumentów były nieskuteczne Rzecznik występował do przedsiębiorców

z interwencją, w tym zakresie na **216** w których Rzecznik podejmował interwencję i na które otrzymał odpowiedź przedsiębiorcy min. **100** spraw załatwiono pozytywnie a negatywnie **89** sprawy, w formie porady pisemnej **4** sprawy.

W 2014r. nadal dominowały zgłoszenia dotyczące:

- **usług telekomunikacyjnych telefonii stacjonarnej jak i komórkowej.** Najdotkliwiej konsumenci odczuli wzrost konkurencyjności operatorów telekomunikacyjnych, zarzuty dotyczyły formy zawierania umowy, wprowadzania abonentów w błąd co do właściwości operatora z którym zawierali umowę szczególnie na odległość, formy zawarcia umowy pisemnej – wielkość czcionki, układ graficzny tekstu, przerzucanie istotnych elementów umowy do regulaminów, załączników). Największa część skarg dotyczyła naruszeń z zakresu WRL czyli tzw. usługi hurtowego dostępu do sieci. Jest to usługa, w której operator przejmując obsługę połączeń telefonicznych od innego operatora wraz z pobieraniem abonamentu;
- **nieprawidłowości w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość**, wykorzystywanie łatwowierności konsumentów zwłaszcza osób starszych, umów abonamentu telewizji cyfrowej, usług telekomunikacyjnych, sprzętu AGD, sprzętu rehabilitacyjnego.

W zakresie sprzedaży konsumenckiej, zwłaszcza reklamacji towarów porady dotyczyły m.in.: odmowy przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego, narzucania konsumentom przez przedsiębiorców własnego sposobu załatwienia reklamacji w szczególności naprawy zamiast wymiany oraz narzucenie gwarancyjnego reżimu odpowiedzialności, przewlekłego trybu rozpatrywania reklamacji.

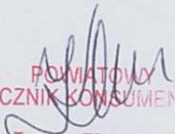
W zakresie bezpłatnego poradnictwa w 2014r Rzecznik zarejestrował **5953** porad m.in. w sprawach:

- **912 – usług telekomunikacyjnych w tym telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV satelitarnej oraz Internetu**
- **937 – reklamacji obuwia i odzieży**
- **1438 – umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość**
- **761 – reklamacji sprzętu RTV i AGD**
- **446 – usług turystycznych**
- **200 – usług bankowych**

- 350 – reklamacji sprzętu komputerowego i elektronicznego
- 140 – usług ubezpieczeniowych
- 244-reklamacji telefonów komórkowych
- 130- usług remontowo budowlanych

W zakresie pomocy w kierowaniu przez konsumentów spraw na drogę sądową Rzecznik sporządził 41 pozwów do sądu powszechnego oraz 40 do Polubownego Sądu Konsumentckiego.

Spośród spraw załatwianych przez Rzecznika od mieszkańców powiatu wpłynęło 553 zgłoszeń pisemnych i bezpośrednich, od mieszkańców Miasta Bielska- Białej 1015 zgłoszeń.


POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
Irena Krzanowska