

## SPRAWY KONSUMENCKIE

Początek roku to zawsze okres podsumowań minionego okresu. Jako Powiatowy Rzecznik Konsumentów chciałabym również w krótkim podsumować rok 2005 pod kątem udzielonej pomocy mieszkańcom powiatu strzeleckiego.

23. lutego 2005 r. objęłam stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów. W związku z zwiększeniem etatu rzecznika zwiększył się również dostęp do informacji dla mieszkańców powiatu: poradę można uzyskać codziennie w godzinach 7-15. Część udzielana jest telefonicznie, część drogą mailową, a część na miejscu, w siedzibie Starostwa.

Większość przypadków po udzieleniu stosownych informacji sprawy zostają wyjaśnione i zakończone pozytywnie na korzyść konsumenta. Biorąc pod uwagę liczbę udzielonych porad i liczbę oficjalnie zarejestrowanych spraw mogę stwierdzić, iż po uzyskaniu informacji dotyczących swoich praw i możliwości ich realizacji, konsumenci te prawa skutecznie egzekwują. Świadczy to o podnoszeniu świadomości zarówno konsumentów jak i sprzedawców. Jako rzecznika bardzo cieszy fakt, iż konsumenci często mnie informują o pozytywnym załatwieniu swoich spraw. Natomiast sprawy z prośbą o interwencję są zazwyczaj bardziej skomplikowane i konsumenci nie byli w stanie załatwić ich w sposób polubowy samodzielnie. Zarejestrowano oficjalnie 115 takich spraw, podczas gdy w analogicznym okresie ub. roku – 40. Rzecznik udzielił natomiast 689 porad konsumentom. Najwięcej porad dotyczyło umów sprzedaży, następnie - usług oraz umów poza lokalem przedsiębiorstwa. Z oficjalnie zarejestrowanych spraw 89 spraw zostało zrealizowanych do końca roku, z czego: 75 załatwionych pozytywnie na rzecz konsumentów, a 14 negatywnie na rzecz konsumentów. Dwadzieścia sześć spraw z 2005 jest jeszcze w trakcie realizacji, co wynika m.in. z terminu ich zgłaszania: w grudniu wpłynęło 16 spraw. Są one jednak sukcesywnie realizowane: 84% z nich sfinalizowano pomyślnie dla konsumentów, natomiast 16% - negatywnie, zatem skuteczność podejmowanych interwencji jest wysoka. Zauważyć jednak należy, że nie każda sprawa może zakończyć się pozytywnie dla konsumenta. I to z różnych przyczyn – zazwyczaj z powodu braku dowodów, nieprecyzyjnych przepisów lub niezasadnych roszczeń. Rzecznik występuje do przedsiębiorców o szczegółowe informacje o okolicznościach sprawy, a niejednokrotnie z prośbami o jej ponowne rozpatrzenie (nawet w przypadkach kontrowersyjnych), szczególnie w sytuacjach, gdy konsument z różnych powodów nie mógł prawidłowo ocenić sytuacji i skutków np. podpisania umowy.

Więcej skomplikowanych i niejednoznacznych sprawch spisano protokół z polubowego zakończenia sporu w trakcie spotkania ugodowego stron w siedzibie Rzecznika. Niestety są przypadki, gdy przedsiębiorca nie wykazuje woli polubowego zakończenia sporu mimo uzasadnionych roszczeń konsumenta. Jeśli konsument nie posiada dowodów naruszenia jego praw, przedsiębiorcy czują się bezkarni i zdarza się, że nawet nie odpowiadają na pisma Rzecznika. Jedne z najtrudniejszych spraw do pozytywnego zakończenia dla konsumentów to reklamacje obuwia. Wiele z nich jest rozpatrywanych negatywnie przez sprzedawców, jeśli konsumenci

użytkowali towar niezgodnie z przeznaczeniem. Rzecznik w przypadkach reklamacji obuwia zwraca się do Inspekcji Handlowej w Opolu z prośbą o przeprowadzenie ekspertyz. W zależności od opinii niezależnych rzeczoznawców z PIH możliwa jest skuteczność dalszego dochodzenia roszczeń. Najczęściej pozytywna opinia PIH powoduje pozytywne dla konsumenta zakończenie sporu. Czasem jednak sprzedawcy nie zgadzają się również z opinią PIH i pozostaje dochodzenie roszczeń na drodze sądowej bądź przesłanie obuwia do Centralnego Laboratorium Przemysłu Obuwniczego. Gdy jednak opinia PIH jest negatywna dla konsumentów - uznają zazwyczaj niezasadność swoich reklamacji. Konsument nie zawsze mając rację w sporze ze sprzedawcą, zawsze jednak mają prawo do informacji dotyczącej swoich praw i taką informację od rzecznika uzyskują.

Rzecznik nie jest w stanie zakończyć wszystkich spraw pozytywnie na rzecz konsumenta gdyż ci nie zawsze mają rację, a zadaniem Rzecznika jest ochrona praw konsumentów. W braku dowodów naruszenia tych praw brak jest możliwości skutecznego dochodzenia roszczeń. Wszystkie sprawy są na bieżąco realizowane, nie zawsze są jednak możliwe do szybkiego zakończenia. Przedłużające się terminy zakończenia dotyczą głównie reklamacji usług – przede wszystkim budowlanych. Doprowadzenie do porozumienia stron, a następnie do poprawy usługi z powodu wielu czynników wymaga często paru miesięcy lub, gdy sprawa nie zakończy się polubownie, dłuższego okresu czasu. Jeśli chodzi jednak o sprawy z tego zakresu – większość zakończyła się pozytywnie dla konsumentów: usługi są poprawiane lub obniżają się ich ceny.

Niektóre sprawy dotyczą umów poza lokalem przedsiębiorstwa. Od takiej umowy można skutecznie odstąpić w terminie 10 dni od zawarcia. Potem jest to zazwyczaj niemożliwe. Firmy dokonujące sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa wprowadzają konsumentów w błąd, szkodząc osobom starsze, jednak posiadają dokumentację i trudno jest im udowodnić stosowanie przez nich praktyki. Jako Rzecznik mogę tylko przestrzegać i uczyć konsumentów w tym zakresie, bo często jest już za późno, by odstąpić od takiej umowy. Jeśli działania mediacyjne nie przyniosą efektów, mogę udzielić konsumentom pomocy związanej z dochodzeniem swoich praw na drodze sądowej.

Zagadnieniem, które budzi największe wątpliwości jeśli chodzi o udzielane przeze mnie porady konsumenckie jest z kolei „możliwość zwrotu do sklepu niewadliwego towaru”. Przepisy prawa powszechnie obowiązującego w naszym kraju nie regulują tej kwestii i sprzedawcy nie mają obowiązku przyjmowania zwrotu zakupionych towarów z powodu zmiany decyzji konsumenta. Zależy od ich dobrej woli. Kupujący czasem nie są w stanie tego zrozumieć. Jednak takie zachowanie sprzedawców nie jest naruszeniem prawa.

Z pozytywnie zrealizowanych przede mnie spraw po interwencji szczególnie zadowolona byłam m.in. z:

- zakończenia reklamacji usługi turystycznej – kolonie dla dziecka, których program był niezgodny z ofertą - zwrot całej kwoty kolonii – 1.139 zł
- uznania przez Orange PKT Cen-

terel Sp. z o.o. odstąpienia przez konsumentkę od umowy na licencję GPRS możliwości nieograniczonego dostępu do Internetu. Orange rozpatrzył reklamację negatywnie i z tytułu odstąpienia od umowy żądał opłaty specjalnej w wysokości 750 zł. Konsumentka zapłaciła 239 zł za sprzęt, z którego z powodu braku zasięgu w miejscu zamieszkania nie mogła korzystać, dodatkowo miała zapłacić powyższą opłatę specjalną i opłatę za „korzystanie” z Internetu za 2 miesiące – 124,64 zł. Po interwencji Rzecznika Orange przyjęło rezygnację konsumentki bez opłaty specjalnej za odstąpienie i anulowało wszystkie należności

- odstąpienia przez PKP Przewozy Regionalne od egzekucji kary dla studenta, który nie czekał na zakup biletu w pierwszym przedziale pociągu. PKP uznało okoliczności jakie miały wpływ na zaistniałą sytuację. Po interwencji Rzecznika ponownie rozpatrzono reklamację i student uiścił jedynie cenę biletu
- odszkodowania za niewłaściwe wykonanie usługi pralniczej. Po interwencji Rzecznika rozpatrzono ponownie reklamację i uznało roszczenie konsumentki (plamka na sukni ślubnej). Regulamin pralni zawierał ponadto zakazaną klauzulę umowną ograniczającą odpowiedzialność za usługę do 5-krotności zapłaconej ceny
- odstąpienia od dochodzenia należności przez firmę wydrukującą za zaległy kurs języka angielskiego w związku z podniesionym przez Rzecznika zarzutem przedawnienia. Firma domagała się kwoty 3.240,32 zł. Konsumentka w roku 2000 zakupiła językowy kurs korespondencyjny, następnie z niego zrezygnowała i odesłała materiały. Nie zrezygnowała jednak na piśmie zgodnie z umową i nie posiadała stosownej dokumentacji, stąd firma wydrukująca próbowała dochodzić roszczeń na rzecz organizatora kursu będącego w upadłości
- znalezienia firmy działającej w systemie argentyńskim i doprowadzenia do zwrotu należnej kwoty wpłaconej w ramach systemu przez konsumentkę 8 lat temu,
- zwrotu kwoty ceny biletu oraz żądanego odszkodowania konsumentce, która w związku z wina firmy przewozowej nie wyjechała w planowanym terminie za granicę

Rzecznik realizuje ponadto zadania wynikające z opracowanego Powiatowego Programu Edukacji Konsumentycznej (lekcje z zakresu podstaw prawa konsumenckiego w szkołach średnich, artykuły prasowe, akcje informacyjne wśród osób starszych etc). Na stronie internetowej Powiatu Strzeleckiego znajduje się również poradnik dla konsumentów *Vademecum konsumenta*, który zawiera podstawy prawa konsumenckiego.

Biorąc pod uwagę zgłaszane u Rzecznika sprawy i zapytania, jak również podejmowane przeze mnie interwencje uważam, iż warto podejmować próby dochodzenia swych roszczeń gdyż kształtuje to świadomość konsumentką zarówno samych konsumentów, jak i sprzedawców, a tym samym poprawia się jakość sprzedaży i usług na terenie powiatu.

Małgorzata Plaszczyk

## RYNEK PRACY W 2005 roku

dok. ze str 3

### Aktywizacja zawodowa bezrobotnych

#### 1. Oferty pracy

Do 31.12.2005 roku pracodawcy zgłosili do urzędu 1218 ofert pracy, w tym 808 ofert pracy niesubsydiowanej, 35 prac interwencyjnych, 156 ofert robót publicznych, 29 przygotowanie zawodowe, 158 staże.

Najwięcej ofert pracy zgłoszono do PUP we wrześniu - 160, najmniej w grudniu ub.r. - 43. Ten sam miesiąc był też najmniej korzystny pod względem ilości bezrobotnych przypadających w powiecie strzeleckim na jedną ofertę pracy - 81, podczas gdy w styczniu - 28, w lutym - 46, w marcu - 23, w kwietniu - 26, w maju - 45, w czerwcu - 44, w lipcu - 51, w sierpniu - 23, we wrześniu - 20, w październiku - 27, i listopadzie - 48.

#### 2. Szkolenia i przekwalifikowania

Do końca 2005 roku Powiatowy Urząd Pracy w Strzelcach Opolskich na podstawie analiz ofert pracy i wniosków bezrobotnych zorganizował dla 39 bezrobotnych szkolenia finansowane z Funduszu Pracy. Według stanu na 31.12.2005 30 osób (tj. 76,9 %) po ukończeniu szkoleń podjęły pracę. Na szkolenia z Funduszu Pracy zostały zaangażowane środki w wysokości 60,1 tys. zł.

W 2005 roku na szkolenia realizowane z wszelkiego rodzaju programów finansowanych z Funduszu Pracy i Europejskiego Funduszu Społecznego skierowano ogółem 124 osoby.

#### 3. Prace interwencyjne

W 2005 roku zostało zawartych 26 umów z zakładami pracy na zorganizowanie prac interwencyjnych. W ramach tych umów utworzonych zostało 35 miejsc pracy. Ponadto 44 osoby kontynuowały pracę w ramach umów zawartych w 2004 r.

Ogółem w ramach prac interwencyjnych pracowało 79 osób. W tym celu zostały zaangażowane środki w wysokości 183,3 tys. zł.

#### 4. Roboty publiczne

W 2005 roku zostały zawarte 72 umowy na zorganizowanie robót publicznych. W ramach tych umów utworzonych zostało 149 miejsc pracy. Ponadto 6 osób kontynuowało pracę w ramach umów zawartych w 2004 r.

Ogółem w ramach robót publicznych pracowało 155 osób, w tym celu zostały zaangażowane środki w wysokości 500,2 tys. zł.

#### 5. Przygotowanie zawodowe

W 2005 roku zostało zawartych 29 umów z zakładami pracy na zorganizowanie przygotowania zawodowego. W ramach tych umów zostało utworzonych 29 miejsc pracy (w tym 21 umów w ramach projektu „Moja szansa” realizowanych z EFS). W ramach przygotowania zawodowego osób bezrobotnych zostały zaangażowane środki z Funduszu Pracy w wysokości 95,6 tys. zł. Z grupy 15 osób, które ukończyły program 7 osób uzyskało zatrudnienie.

#### 6. Staże zawodowe

W 2005 roku zawarto 158 umów z zakładami pracy (w tym 72 umowy w ramach projektu „Teraz młodzi” realizowane z EFS), na które skierowano 158 osób bezrobotnych. Ponadto 48 osób kontynuowało pracę w ramach umów zawartych w 2004 r.

Ogółem w ramach umów stażowych pracowało 206 osób bezrobotnych, w tym celu zostały zaangażowane środki w wysokości 642,9 tys. zł.

Ponadto w ramach umów zawartych w 2004 roku w ramach projektu „Szansa dla młodych” realizowanych z EFS 33 osoby kontynuowały staż. W tym celu zostały wydane środki w wysokości 71,9 tys. zł. Z grupy 115 osób, które ukończyły program, 67 stażystów uzyskało zatrudnienie. Z grupy 33 osób, które program ukończyły 8 stażystów uzyskało zatrudnienie.

**7. Dotacje dla osób bezrobotnych na podjęcie działalności gospodarczej**  
Aktywność w podejmowaniu własnej działalności gospodarczej w powiecie strzeleckim jest znacznie niższa niż w innych powiatach. Możliwość stosunkowo łatwego podjęcia pracy za granicą i uzyskaniu relatywnie dużych dochodów nie obarczonych zbytnim ryzykiem w znacznym stopniu ograniczają aktywność bezrobotnych w podejmowaniu działalności gospodarczej.

W 2005 roku Powiatowy Urząd Pracy w Strzelcach Opolskich przyznał środki z Funduszu Pracy 22 osobom bezrobotnym na podjęcie działalności gospodarczej w wysokości 205 tys. zł. Ponadto 2 osoby bezrobotne otrzymały środki z EFS w ramach projektu „Szansa na powrót” w wysokości 22,5 tys. zł, 1 osoba bezrobotna otrzymała środki z EFS w ramach projektu „Teraz młodzi” w wysokości 11 tys. zł. Ogółem na podjęcie działalności gospodarczej zostały wypłacone środki w wysokości 238,5 tys. zł.

#### 8. Refundacje kosztów wyposażenia lub doposażenia stanowiska pracy dla skierowanego bezrobotnego

W 2005 roku Powiatowy Urząd Pracy w Strzelcach Opolskich przyznał środki z Funduszu Pracy na wyposażenie i doposażenie 37 stanowisk pracy dla skierowanych bezrobotnych w wysokości 255,9 tys. zł.

#### 9. Poradnictwo zawodowe

Indywidualnym poradnictwem objęto 750 osób, w tym 9 osób poszukujących pracy.

W warsztatach z zakresu aktywnego poszukiwania pracy (28 grup) uczestniczyło 359 osób bezrobotnych w tym 42 osoby w ramach Klubu Integracji Społecznej.

W związku z realizacją projektów w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego z poradnictwa indywidualnego i grupowego skorzystało 166 osób bezrobotnych w tym w ramach projektu „Teraz młodzi” – 73 osoby, „Szansa na powrót” – 72 osoby oraz „Moja szansa” – 21 osób.

Z poradnictwa i informacji zawodowej dla młodzieży uczącej się skorzystało ogółem 669 osób (30 spotkań), w tym 446 uczniów szkół gimnazjalnych i 223 uczniów Zespołu Szkół Zawodowych nr 1w Strzelcach Opolskich.