

WO-0065- 8 /10

**Zarządzenie nr 101 /10**

**Starosty Grodziskiego**

**z dnia 30 marca 2010 roku**

w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Powiecie Grodziskim za rok 2009.

Na podstawie art. 35 ust.2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (j.t. Dz. U. z 2001 Nr 142, poz.1592 z późniejszymi zmianami) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późniejszymi zmianami) zarządzam co następuje:

**§ 1**

Zatwierdzam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Powiecie Grodziskim za rok 2009, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

**§ 2**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**STAROSTA**  
  
Marek Wleźbicki

## Sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim z działalności w 2009 roku .

Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, póź. 1592 z późn. zm.) ochrona praw konsumentów należy do zadań własnych powiatu.

Na podstawie ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) zadanie to jest wykonywane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów zatrudnionego na samodzielny stanowisku w Starostwie Powiatowym.

W myśl cytowanej powyżej ustawy do zadań rzecznika w szczególności należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

W okresie sprawozdawczym powiatowy rzecznik konsumentów udzielił ogółem 354 bezpłatnych porad, wśród których 196 dotyczyło umów sprzedaży rzeczy oraz 158 w sprawach związanych z usługami. Obrazuje to załączona do sprawozdania tabela nr 1.

Z porad tych korzystali konsumenci zamieszkali na obszarze powiatu grodziskiego, jak również w wielu przypadkach konsumenci z innych powiatów. Szczególnie ościennych w sytuacjach kiedy rzecznik właściwy miejscowo przebywał na urlopie zwolnieniu lub następowała zmiana rzecznika.

Porady udzielane były bezpośrednio w biurze rzecznika, telefonicznie, a także za pośrednictwem internetu.

Rzecznik najbardziej ceni kontakt osobisty z konsumentem, dlatego też nawet w przypadkach zapytań kierowanych drogą internetową nawiązywał kontakt i odpowiedzi udzielał telefonicznie lub osobiście konsumentom przychodzącym na zaproszenie rzecznika do siedziby Starostwa.

Udzielano także pomocy przy sporządzaniu wystąpień reklamacyjnych, które konsumenci kierowali do przedsiębiorców. Nie było to wyręczanie konsumentów z ich obowiązków lecz pomoc o charakterze edukacyjnym, która przynosi dobre rezultaty, bowiem pozwala konsumentom zaoszczędzić czas i jest pomocna w skutecznym egzekwowaniu ich praw co z kolei zaoszczędza czas rzecznikowi.

W porównaniu do roku 2008 ilość osób korzystających z pomocy rzecznika utrzymuje się na takim samym poziomie i taka tendencja utrzymuje się nieprzerwanie od kilku lat.

Rzecznik w roku 2009 na własne potrzeby prowadził statystykę osób, którzy korzystali z pomocy lub porad, wedle kryterium płci i wieku. Najwięcej zgłaszających się to kobiety w przedziale wiekowym 30 – 49 lat, następną grupą pod względem liczebności, która w porównaniu z latami ubiegłymi zdecydowanie zwiększyła się to mężczyźni w wieku 18 –



30 lat chcący uzyskać poradę lub wiedzę na temat praw i obowiązków konsumentów. Zauważalnym było, że młodzi ludzie posiadali już pewną wiedzę na temat praw konsumentów, a ich zapytania były konkretne. Oczekiwali także krótkich rzeczowych odpowiedzi na zadane pytania a nie ogólnych informacji.

Wśród odnotowanych skarg konsumenckich w 2009 roku zdecydowana większość dotyczyła utrudnień w egzekwowaniu reklamacji wynikających z zawartych umów sprzedaży rzeczy. Znaczna ich część, dotyczyła sprzedaży nieruchomości, odzieży, w dalszej kolejności sprzętu gospodarstwa domowego, urządzeń grzewczych, sprzedaży samochodów, skuterów i kładow.

W porównaniu z rokiem ubiegłym zdecydowanie wzrosła ponownie ilość spraw dotyczących sprzedaży obuwia, przy czym zdecydowanie zmienił się sposób rozpatrywania przez przedsiębiorców zgłoszeń. Ustosunkowanie do zgłoszenia zazwyczaj dokonywane było w terminie i zawierało merytoryczne uzasadnienie. To z kolei najczęściej określało jako powód wystąpienia niezgodności niewłaściwy sposób użytkowania lub konserwacji obuwia. Częściej wobec tego niż w latach ubiegłych, gdzie najczęstszą przewiną przedsiębiorców było brak ustosunkowania lub jego nieterminowość, rzecznik prosił o skorzystanie z wiedzy rzeczoznawców odzwierciedlonej w opinii.

Podobnie wzrosła liczba spraw związanych ze sprzedażą sprzętu i artykułów gospodarstwa domowego (AGD), pieców grzewczych, jak również odzieży zwłaszcza tzw. markowej.

W sferze usług odnotowano łącznie 196 spraw, które dotyczyły nieterminowego i nierzetelnego wykonawstwa prac remontowo-budowlanych, i brukarskich, usług telekomunikacyjnych i teleinformatycznych, dostępu do Internetu, TV sat. świadczonych przez różnych operatorów, wykonania i montażu mebli kuchennych na tzw. wymiar, usług pralniczych oraz utrudnień przy odstąpieniu od umowy związanej ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych, TV sat oraz usług teleinformatycznych. Dużą grupę problematyczną stanowiły także sprawy lokalowe.

Ze spraw zgłaszanych chciałabym krótko opisać dwie, moim zdaniem interesujące.

1. zgłoszenie konsumentki dotyczące nałożenia przez przewoźnika kary za przejazd bezbiletowy. Konsumentka zakupiła bilet, na którym była wskazana stacja początkowa i końcowa oraz cena określona jako strefowa. Podróż konsumentka rozpoczęła o jedną stację wcześniej niż wskazana na bilecie lecz znajdującą się w tej samej strefie. Po kontroli, która odbyła się pomiędzy stacją rozpoczęcia podróży a wskazaną na bilecie jako stacja rozpoczęcia stwierdzono przejazd bezbiletowy i nałożono karę. Konsumentka kary nie zapłaciła. Do rzecznika zgłosiła się po otrzymaniu sądowego nakazu zapłaty. Doradziłam złożenie środka odwoławczego z argumentacją, że skoro przepisy tegoż przewoźnika dopuszczają zakończenie podróży o jedną stację dalej niż wskazana na bilecie, jeśli mieści się ona w tej samej strefie, to można także przyjąć rozpoczęcie podróży o jedną stację wcześniej niż wskazana o ile mieści się w tej samej strefie. Przewoźnik w tym wypadku nie poniósł żadnego uszczerbku. Argumentację podzielił sąd oddalając roszczenie przewoźnika. Rzecznik nie brał udziału w postępowaniu wspierał jednak konsumentkę, która poinformowała o rozstrzygnięciu.

2. zgłoszenie konsumenta wymuszania usług kominiarskich. Konsument poinformował, że cyklicznie pojawia się pan oferujący przymusowo swoje usługi. Za każdym razem posługiwał się podstawą prawną wskazującą konieczność dokonywania czynności czyszczenia przewodów kominowych. Konsument nie był zadowolony z takiego potraktowania. Wyjaśniłam z czego wynika obowiązek dla właściciela przeglądu przewodów kominowych i możliwości swobodnego wyboru osoby świadczącej usługę.

Należy zauważyć, iż nadal niektórzy przedsiębiorcy nie przestrzegają procedur reklamacyjnych, uchylają się od wykonania reklamacji i nie udzielają konsumentom odpowiedzi we właściwym czasie lub utrudniają wykonanie reklamacji.



Wykonawcy niektórych usług nie wykazują należytej staranności, szczególnie przy czynnościach związanych z montażem.

Problem ten dotyczy działalności firm zajmujących się sprzedażą stolarki budowlanej, tj. okien i drzwi .

Wykazane w tabeli nr 1 sprawozdania „*sprawy inne*” dotyczyły porad obejmujących sferę problemów społecznych, niekoniecznie konsumenckich, również i takich, których mieszkańcy czuli się bezradni i zagubieni, względnie nie znajdowali właściwego zrozumienia w różnych instytucjach. W miarę posiadanych możliwości i umiejętności rzecznik starał się pomóc lub naprowadzić osoby zgłaszające się o pomoc do właściwych instytucji lub osób.

W 55 sprawach skierowanych do Powiatowego Rzecznika Konsumentów podjęto interwencje poprzez wystąpienie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. W rezultacie podjętego działania konsumenci uzyskali m.in.:

- wyjaśnienie kwestii spornej z pouczeniem o możliwości dalszego dochodzenia roszczeń,
- umorzenie świadczeń , np. poprzez umorzenie kary umownej za wcześniejsze rozwiązanie umowy o świadczenie usług ,
- wykonanie przez przedsiębiorcę ciężącego na nim zobowiązania, którego nie wykonał na wezwanie konsumenta,
- zwrot należności w wyniku odstąpienia od umowy zawartej poza siedzibą przedsiębiorstwa,
- pomoc w egzekwowaniu postanowień umowy m.in. dostarczenie zamówionego towaru
- w wielu wypadkach wymianę towaru niezgodnego z umową na nowy,
- nieodpłatną naprawę towaru,

Pełny obraz rodzaju i rezultatów przedstawia załączona tabela nr 2

Rzecznik nie wytaczał powództw ani też nie przystępował do wytoczonych przez konsumentów.

W trzech przypadkach Konsumenci z pomocą Rzecznika skierowali sprawy na drogę postępowania sądowego. W takich wypadkach udzielona była pomoc przy sporządzeniu pozwu oraz wsparcie w trakcie postępowania . - Tabela nr 3

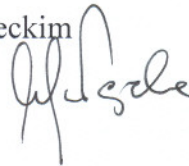
Przekazywane były również informacje oraz materiały studentom zainteresowanym tematem funkcjonowania systemu ochrony konsumentów w Polsce w celach ich wykorzystania do prac.

W roku 2009 weszła w życie dawno oczekiwana przez konsumentów - Ustawa o upadłości konsumenckiej. W ocenie rzecznika i samych zainteresowanych nie jest spełnieniem pokładanych oczekiwań. W swych zapisach zawiera wąski krąg uprawnionych do skorzystania z niej. Bankructwo mogą ogłosić tylko osoby, które wpadły w problemy finansowe z powodu zdarzeń losowych czy utraty pracy bez swej winy. Ustawa ma umożliwić uczciwym dłużnikom pomoc w wyjściu z problemu, przez umorzenie części zobowiązań, przy jednoczesnej najmniejszej stracie dla wierzycieli. W przekonaniu – błędnym - wielu konsumentów, ustawa miała być sposobem na łatwe pozbycie się na przykład kredytu walutowego, który jest zbyt wielkim obciążeniem w razie znacznego

osłabienia złotówki. Z jednej strony, wąski zakres tej ustawy jest korzystny, bo ogranicza możliwość umorzenia części długów do osób, które wpadły w nie w wyniku sytuacji nadzwyczajnych, nie ze swojej winy. Z drugiej strony, sprawia to, że przepisy są nieco oderwane od polskiej rzeczywistości i mało przydatne. Największa grupa dłużników zainteresowanych upadłością to młodzi którzy przesadzili z kredytami gotówkowymi lub hipotecznym na początku swojej dorosłej drogi życiowej oraz emeryci i renciści, którzy w chwili przejścia na świadczenia z ZUS tracą zdolność regulowania na bieżąco zobowiązań.

W Powiecie Grodziskim w roku 2009 nie zwróciła się ani jedna osoba o pomoc w złożeniu wniosku o upadłość. Wiele natomiast było zapytań o warunki skorzystania.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim  
Katarzyna Gałązka - Serwacińska  
Starostwo Powiatowe w Grodzisku Mazowieckim  
ul. Kościuszki 30  
05 – 825 Grodzisk Mazowiecki





**Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.**

Przedmiot sprawy				Ogółem
	telefoniczne	osobiste	pisemne	
<b>I. Usługi, w tym:</b>				
bankowe	2	2	-	4
ubezpieczeniowe	2	4	1	7
systemy argentyńskie				
inne finansowe	1	5		6
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	19	8	2	29
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	3	7	1	11
informatyczne		1		1
motoryzacyjne (serwis)	12	4	9	25
turystyczne i hotelarskie	2		1	3
pralnicze		1	4	5
remontowo - budowlane	24	6	7	37
pocztowe	1			1
medyczne		3		3
Dentystyczne /protetyczne	1	2		3
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne	3	5		8
krawieckie	1			1
lokalowe	13	1		14
Inne				
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>				
wyposażenie wnętrz	2	7		9
sprzęt RTV i AGD	11	3	2	16
sprzęt komputerowy		1		1
odzież	24	5	7	36
obuwie	26	31	2	59
samochody i akcesoria	1			1
nieruchomości	24	11	2	37
materiały budowlane				
kosmetyki	1			1
sprzęt sportowy		2		2
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze	3			3
biżuteria		1		1
zabawki				
zwierzęta				
płyty CD, DVD				
telefony komórkowe	2			2
Inne	6	2	11	19
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>9</b>

**Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów**

Wyszczególnienie	Ogółem ilość wystąpień	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
<b>I. Usługi, w tym:</b>				
bankowe				
ubezpieczeniowe	1	1		
systemy argentyńskie				
inne finansowe				
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	6	3	2	1
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	2	1	1	
informatyczne				
motoryzacyjne (serwis)				
turystyczne i hotelarskie	3	1	1	1
pralnicze				
remontowo - budowlane	2		1	1
pocztowe	1	1		
medyczne				
dentystyczne				
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)				
komunikacyjne	3	2	1	
transportowe	1	1		
kamieniarskie				
fotograficzne				
krawieckie				
lokalowe				
Inne	1	1		
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>				
wyposażenie wnętrz	2	1	1	
sprzęt RTV i AGD	6	4	2	
sprzęt komputerowy				
odzież	2	1	1	
obuwie	5	4	1	
samochody i akcesoria	2	1	1	
nieruchomości	2		2	
materiały budowlane	6	4	2	
kosmetyki				
sprzęt sportowy	1	1		
sprzęt rehabilitacyjny				
art. spożywcze				
bizuteria				
zabawki				
zwierzęta				
plyty CD, DVD	1	1		
telefony komórkowe	3	2		1
Inne	4	3	1	
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	1	1		



Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów:

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne (np. oddalone, nieuwzględnia- jące żądanie)		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług				
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów			1	1
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług			2	2
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				
7.	Inne				
	<b>RAZEM</b>			<b>3</b>	<b>3</b>