

Starosta Grodziski

WO.120.15.2014

Zarządzenie nr 15 /2014

Starosty Grodzkiego

z dnia 27 marzec 2014 roku

w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Powiecie Grodzkim za rok 2013.

Na podstawie art. 35 ust.2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (j.t. Dz. U. z 2013, poz. 595 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 Grodzkim za rok 2013, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

STAROSTA

Małek Wieźbicki

Sprawdzono pod względem¹
formalno-prawnym

27.03.2014.
data

RADCA PRAWNY

Hanna Zapańska
WA-4692

Sprawozdanie
Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Grodzisku Mazowieckim
z działalności w 2013 roku .

GRODZISK MAZOWIECKI, MARZEC 2014 R.

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Mazowieckie
2. Miasto /Powiat	Grodziski
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Katarzyna Gałązka – Serwacińska
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	nie
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ <u>etatu</u>
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	trzy dni / 2x 8, 1x 4 godziny przyjęcia konsumentów ustalone w te dni 2x2 i 1x3 godziny
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	nie
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	nie
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	nie dotyczy

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
 - art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
 - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
 - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
 - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
 - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

IV. TABELLE

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W ramach realizacji zadania Rzecznik przyjmował osobiście konsumentów. Wysłuchiwał ich, analizował przedstawione stany faktyczne, dokumenty i udzielał porad, przekazywał informacje prawne oraz wskazywał możliwości postępowania. Pomagał także wybrać uprawnienie, sformułować pismo reklamacyjne, bądź kierował do właściwych instytucji lub organów – Policji, Prokuratury, Rzecznika ubezpieczonych, Rzecznika Praw pacjenta UKE, URE .

Udzielał odpowiedzi na pisemne i przesyłane drogą elektroniczną zgłoszenia .
Przyjmował również telefony, udzielając tą drogą odpowiedzi i porad.

Rzecznik w ramach bezpłatnego poradnictwa przekazywał konsumentom wzory pism reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od umowy oraz teksty aktów prawnych.

W 2013 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił ogółem 347 bezpłatnych porad, wśród których 129 dotyczyło umów sprzedaży rzeczy, 150 w sprawach związanych z usługami oraz 26 dotyczących umów zawieranych poza siedzibą przedsiębiorstwa .
Obrazuje to załączona do sprawozdania tabela nr 1.
Ponadto rzecznik udzielił 42 porady w sprawach niekonsumenckich.

Zapytania i porady dotyczyły najczęściej:

- zmiany operatora telefonii komórkowej, rozwiązania umów bez konsekwencji finansowych,
- możliwości wstrzymania działań windykacyjnych,
- możliwości zwrotu niechcianych, a zgodnych z umową towarów,
- praw konsumentów w przypadku zawarcia umowy poza siedzibą przedsiębiorstwa, w szczególności zwroty towaru odpakowanego i użytkowanego,
- kosztów przesłania towaru do sprzedawcy w przypadku odstąpienia od umowy,
- formy złożenia zgłoszenia niezgodności oraz ustosunkowania się przedsiębiorcy do zgłoszenia,
- postępowania w przypadku przekroczenia terminu ustosunkowania się przedsiębiorcy do zgłoszenia.

Zgłoszenia konsumenckie odnoszące się do usług telekomunikacyjnych dotyczyły w większości przypadków stosowania nieuczciwych praktyk i wprowadzających w błąd konsumentów. Przedsiębiorcy prowadzili swoje działania często w sposób mało etyczny, nachalny. Wykorzystywali nieporadność osób starszych, które nie w pełni zdawały sobie sprawę, że rozwiązywali dotychczasowe umowy, zawierając nowe, a kiedy to rozumieli - po informacji od dotychczasowego operatora było za późno na odstąpienie. Skutkiem była wysoka kara - opłata wyrównawcza. Drugim częstym problemem było nieterminowe wywiązywanie się z przeniesienia numeru oraz niemożność świadczenia z uwagi na brak zasięgu. Ten jednak ostatni problem zauważalnie zmniejsza się.

Większość skarg z zakresu ubezpieczeń dotyczyła majątkowych - opieszałości w wypłacie, wysokości, odmowy wypłaty odszkodowania.

W skargach na ubezpieczenia na życie konsumenci podnosili trudne konstrukcje umów powodujących ich nieświadomość, czego produkt właściwie dotyczy, nazwa w umowie często była różna od powszechnego znaczenia tego słowa. Np. zawał serca powszechnie uważany za chorobę nagłą – nagłe zdarzenie umownie jest uznane za schorzenie przewlekłe. Licznie konsumenci radzili się w sprawach poliso - lokat. Produkt ten obarczony jest ogromnym ryzykiem finansowym, co nie zawsze było w sposób należyty przedstawione przez zawarciem umowy. W większości przypadków po uzyskaniu pomocy ze strony rzecznika sprawy kończyły się pomyślnie dla konsumentów.

Jeśli chodzi o windykacje, nadal dużym problemem okazały się wyroki e – sądu o istnieniu, których konsumenci dowiadawali się w momencie wszczęcia postępowania egzekucyjnego. Pomoc rzecznika doprowadzała do uchylecia tytułów i odrzucenie roszczenia wobec przedawnienia.

Największą liczbę skarg z zakresu umów sprzedaży rzeczy stanowiła sprzedaż obuwia. Oferowane na rynku obuwie jest często słabszej jakości produkcji chińskiej. Przedsiębiorcy masowo odmawiali uznania reklamacji jako powód podając uszkodzenia mechaniczne, niewłaściwe użytkowanie. Bardzo często też nie wypełniali obowiązku terminowego ustosunkowania się do zgłoszenia. Rzecznik nie posiada kwalifikacji, aby udowodnić nietrafność oceny przedsiębiorcy, co do zarzutów przedsiębiorcy polecał, więc konsumentom skorzystanie z usług rzeczoznawców. Ze względu na koszt konsumenci niestety w większości rezygnowali. W przypadkach przekroczenia terminu po radzie rzecznika uzyskiwali wymianę lub zwrot pieniędzy.

Skargi w zakresie zakupów sprzęty RTV, AGD oraz wyposażenia mieszkania dotyczyły „zmuszania „ konsumentów do skorzystania z uprawnień gwarancyjnych, które często były dla konsumentów mniej korzystne a w większości przypadków trudniejsze z uwagi na nieostrość postanowień – np. wymiana po trzykrotnej istotnej naprawie, nieokreślenie czasu na wykonanie naprawy.

Umowy poza siedzibą najczęściej na pokazach - zwykle osoby starsze, samotne, schorowane uczestnicząc w tej formie sprzedaży, przez nich traktowanej jako okazja do spotkania z ludźmi, ulegali presji zorganizowanej na pokazie. Po zawarciu niechcianej umowy zgłaszali się do rzecznika po pomoc kierowani przez nie innych uczestników pokazu, którzy już poprzednio znajdowali się w takiej sytuacji. Rzecznik pomagał w odstąpieniu od umowy. Czasem wystarczyło potwierdzenie poprawności podjętych działań.

Należy w tym miejscu zaznaczyć, że wzrost świadomości konsumentów z roku na rok podnosi się. Konsumenci obserwują rynek i zgłaszają do rzecznika zapytania dotyczące spraw ogółu konsumentów np. co to jest i kiedy występuje zmowa cenowa. W okresie sprawozdawczym przeprowadziłam trzy rozmowy z konsumentami, którzy poprosili o wskazanie przepisów chroniących konsumentów oraz wyjaśnienie zapisów ustaw.

Niestety zdarzały się też przypadki kiedy, konsumenci nie mieli racji w zgłaszanych skargach. W ich rozumieniu konsument zgłaszając niezgodność z umową zawsze ma rację, a samo zgłoszenie zobowiązuje przedsiębiorcę do wykonania roszczenia. Wyjaśnienia dotyczące obowiązujących przepisów odbierane było jako całkowity brak ochrony konsumenta.

Niekonsumenckie - rzecznik z racji wykształcenia nie odrzucał próśb i w miarę możliwości udzielał informacji osobom zwracającym się z problemami z zakresu prawa rodzinnego, spadkowego, budowlanego. Wskazywał tym osobom tryb, bądź organ, właściwy do pomocy w sprawie.

2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Wniosków nie składano, nie zwracano się także do Rzecznika o opinię projektów przepisów prawa miejscowego.

3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Łącznie w okresie sprawozdawczym Rzecznik występował pisemnie do przedsiębiorców w 43 sprawach.

Spośród spraw opiszę dwie przykładowe sprawy, załatwione pozytywnie dla konsumentów oraz jedną negatywnie względem żądań konsumenta.

1/ Konsument nabył zmywarkę. Urządzenie podczas pracy wykazało niezgodność polegająca na nierozpuszczaniem w całości tabletki. Przy czym pozostałość znajdowała się w komorze na tabletkę. Niezgodność z żądaniem nieodpłatnej naprawy została zgłoszona do gwaranta, który dwukrotnie zabierając sprzęt do serwisu dokonywał sprawdzeń. Przeprowadzono testy z założeniem szklanych drzwi umożliwiających obserwację pracy śmigieł i ciśnienia wody. Twierdzeniem gwaranta było, że sprzęt jest sprawny i działa zgodnie z założeniami producenta. Dla „wszelkiej pewności „ dokonano nawiercenia śmigieł oraz zasugerowano konsumentowi dostosowywanie tabletek z detergentem do programu. Konsument stwierdzając nadal występującą niezgodność zwrócił się do rzecznika. Rzecznik kierując wystąpienie zwrócił uwagę na fakt, że przeprowadzane testy nie mogły w żadnym wypadku potwierdzić występującej niezgodności z uwagi na wyeliminowanie z procesu elementu niezgodnego. To w drzwiczkach, które zostały zastąpione do testu szklanymi znajduje się zasobnik na detergent, który pozostaje niewypłukany w procesie mycia. Przedsiębiorca argumentację rzecznika przyjął, dokonując wymiany sprzętu.

2/ Konsumentka dokonała zakupu mebla tapicerowanego. Po zauważeniu niezgodności zgłosiła ją sprzedawcy, żądając nieodpłatnej naprawy. Sprzedawca uznał zasadność zgłoszenia oraz dokonał nieodpłatnej naprawy. Po dokonaniu naprawy został przedstawiony konsumentce do podpisu dokument - Potwierdzenie realizacji reklamacji, w którym konsumentka oświadczała, że prace reklamacyjne zostały wykonane prawidłowo i należyście i z należyłą starannością. W związku z powyższym nie zgłasza ona żadnych zastrzeżeń do wykonanych prac ani żadnych innych ewentualnych roszczeń.

Niestety naprawa okazała się nieskuteczna, wobec czego konsumentka zgłosiła to sprzedawcy. Ten zaś nie uznał zasadności zgłoszenia swą odmową, opierając na

podpisanym przez konsumentkę oświadczeniu. Po przekazaniu sprawy do rzecznika skierowałam wystąpienie, wyjaśniając istotę skuteczności naprawy. Wolą konsumentki była naprawa mebla. Przedsiębiorca uznał argumentację zobowiązując się „podjąć kroki zmierzające do ponownego wysłania serwisu celem usunięcia usterki.” Naprawy dokonano, lecz tak jak poprzednio okazała się ona nieskuteczna. Wobec powyższego po konsultacjach z konsumentką na jej prośbę zwróciłam się do przedsiębiorcy o dokonanie wymiany mebla lecz na inny. Przedsiębiorca przychylił się do prośby i dokonał wymiany mebla, na nowy inny, wskazany przez konsumentkę.

3/ Konsument zgłosił pisemnie skargę wskazując, że zakupiwszy wiertarkę udarową kilkakrotnie zgłaszał niesprawność sprzętu, która była usuwana przez naprawę w ramach gwarancji. Ostatnia, którą zgłosił nie została uznana. Przedsiębiorca uzasadnił swoją odmowę, powstaniem usterki w skutek nieprawidłowej eksploatacji i niezgodnie z warunkami gwarancyjnymi - przeciążeniem elektronarzędzia, uszkodzenie, spalenie silnika -stopiona izolacja silnika. Jak ustalił w dalszym postępowaniu rzecznik warunki gwarancyjne wskazywały, że sprzętu nie można wykorzystywać do profesjonalnych prac służy on do amatorskiego posługiwania. Konsument w rzeczywistości sprzęt wykorzystywał do swojej pracy zarobkowej jako budowlaniec. Opis sprawy dostarczony rzecznikowi wskazywał na naruszenie interesu konsumenta, wyjaśnienia przedsiębiorcy, natomiast interes nie został naruszony a nadto, że konsumentem nie jest.

Zestawienie tabelaryczne wystąpień w sprawach ochrony praw konsumentów zawiera tabela nr 2

4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentkimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

Otrzymywane z UOKiK broszury i ulotki oraz plakaty rzecznik przekazywał konsumentom oraz wywieszał w siedzibie Starostwa. Staraniem było także pilne udzielanie odpowiedzi na zapytanie Delegatur UOKiK jak i poszczególnych rzeczników w zakresie wiedzy dotyczącej sytuacji w sprawach konsumenckich dziejących się w Powiecie.

5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

Nie wytaczane. W każdym przypadku negatywnego wyniku działań rzecznika informował on konsumenta o możliwości wystąpienia na drogę postępowania sądowego. Wskazywał możliwości – Sąd Polubowny lub powszechny i wyjaśniał procedurę.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Rzecznik podjął współpracę z lokalnym pismem - Biuletyn Miasta Milanówek, gdzie publikuje krótkie artykuły.

W siedzibie Rzecznika wykładane były ulotki i materiały informacyjne, a także wzory pism.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- **art. 479 (38) Kpc (nieodwołane postanowienia umowne) – nie dotyczy,**
- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, - nie wystąpiły**
- **ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym, - nie wystąpiły**
- **art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów) – nie wystąpiły**
art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy) nie wystąpiły

III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Rozwijający się rynek umów zawieranych poza siedzibą a zwłaszcza na odległość narzuca wnioski o zmianę ewentualnie podkreślenie, że kurier dostarczający umowę nie może wymuszać na konsumentce podpisu, wywierając presję czasu. Konsumentki zwłaszcza starsi nie potrafią poradzić sobie z problemem i składają licznie monity o pomoc w tej sprawie.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Jeśli chodzi o wnioski dotyczące pracy Rzeczników. Z uwagi na brak wiedzy z poszczególnych specjalności ze wszech miar wskazany byłoby umożliwienie rzecznikom uzyskiwanie bezpłatnych opinii rzeczoznawców, którymi mogliby się wspierać. Dla uzasadnienia posłużę się przykładem. W okresie sprawozdawczym konsumentka zwróciła się do rzecznika ze skargą na jej zdaniem zawyżony rachunek za energię elektryczną. Stwierdziła, że wskazania jej domowego licznika zostały zakłócone przez prace wykonywane przez Zakład Energetyczny na stacji średniego napięcia w pobliżu jej domu. Rzecznik, nie mając wiedzy, a nie będąc pewnym czy doszło do naruszenia interesu konsumentki potrzebował wiedzy specjalistycznej. W tym wypadku zwrócił się do Zrzeszenie Energetyków Polskich, które grzecznościowo udzieliły odpowiedzi niezbędnej rzecznikowi do oceny stanu i podjęcia decyzji co do postępowanie. W tym wypadku skorzystanie z niezbędnej pomocy było bezpłatne odnoszące się w zasadzie do zasady lecz w innych przypadkach stricte indywidualnych opinie są płatne.

Cennym byłoby także zwiększenie częstotliwości publikowania Biuletynu Rzeczników Konsumentów, który jest bardzo pomocny w pracy.

IV tabele

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	150
ubezpieczeniowa	14
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	12
remontowo-budowlana	7
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	11
telekomunikacja (telefony, TV)	50
turystyczno-hotelarska	2
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	8
motoryzacja	4
pralnicza	1
timeshare	0
pocztowa	0
gastronomiczna	0
przewozowa	7
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	5
medyczna	2
wyposażenie wnętrz	0
pogrzebowa	0
windykacyjne	18
inne	9
II. Umowy sprzedaży, w tym:	129
obuwie i odzież	52
wyposażenie mieszkania	30
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	14
komputer i akcesoria komputerowe	7
motoryzacja	5
artykuły spożywcze	1
artykuły chemiczne i kosmetyki	1
zabawki	2
inne	17
III. Umowy poza lokalem i na odległość	26

Niekonsumenckie

42

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:				
ubezpieczeniowa				
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	2	2		
remontowo-budowlana				
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	3	2	1	
telekomunikacja (telefon, TV)	11	9	1	1
turystyczno-hotelarska				
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa	4	2	2	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1	1		
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne	1	1		
inne				
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
obuwie i odzież	8	5	3	
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	6	2	4	
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	3	1	2	
komputer i akcesoria komputerowe				
motoryzacja	1	1		
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne	1	1		
III. Umowy poza lokalem i na odległość	2		1	1

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

L p.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-----	-----	-----	-----
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-----	-----	-----	-----
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	-----	-----	-----	-----
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów		-----	-----	-----
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-----	-----	-----	-----
6.	Inne				
	RAZEM				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-----	-----	-----	-----
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-----	-----	-----	-----

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	-----
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	-----
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	-----
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3 uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	-----
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	-----

Sporządziła :

Katarzyna Gałązka – Serwacińska

Powiatowy rzecznik Konsumentów

Grodzisk Mazowiecki, dnia 19 marca 2014 r.