

WO.120.17.2019

Zarządzenie nr 17 /2019
Starosty Grodziskiego
z dnia 28 marca 2019 roku

w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim za rok 2018.

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2019 poz. 511) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2019 poz.369) zarządzam co następuje:

§ 1

Zatwierdzam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim za rok 2018, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

STAROSTA

Marek Wieźbicki

Sprawdzono pod względem¹
formalno-prawnym

28.03.2019
data

RADCA PRAWNY

Hanna Zarnańska
WA 4692

SPRAWOZDANIE
z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Grodzisku Mazowieckim
w 2018 roku

GRODZISK MAZOWIECKI, 27 MARCA 2019 ROKU

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW 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. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
5. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
 - 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. TABELE

Tabela 1.

udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

1.1.osobiście i telefonicznie

1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie

Tabela 2.

występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

Tabela 3.

współdziałanie z innymi instytucjami

Tabela 4.

pomoc na drodze sądowej

4.1.udział RK w postępowaniach sądowych

4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim (dalej, określane jako Rzecznik) stanowi wykonanie obowiązku wynikającego z art. 43 ust 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2019.369 t.j) na podstawie, którego Rzecznik przedkłada Staroście do zatwierdzenia w terminie do dnia 31 marca, roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Zgodnie z art. 39 ust. 1 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów (art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym Dz.U.2019.511 t.j) wykonuje powiatowy rzecznik konsumentów. Podstawę prawną jego działalności stanowią przepisy artykułów 39-41 wskazanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zaś szczegółowe zadania powiatowego rzecznika konsumentów określa art. 42 tej ustawy.

Rzecznik pełni obowiązki jednoosobowo i jest bezpośrednio podporządkowany Staroście Powiatu Grodziskiego.

Stan kadrowy, struktura.

1. Województwo	MAZOWIECKIE
2. Miasto /Powiat	POWIAT GRODZISKI
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	OKOŁO 92.000 MIESZKAŃCÓW POWIATU
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	AGNIESZKA DOMŻALSKA-ŁAJTAR
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
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ 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 (DYŻUR) USTALONE W TE DNI 1X4 i 2X3 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
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego	-

<p>budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.</p>	
--	--

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Powołana ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów wśród zadań Rzecznika na pierwszym miejscu wymienia zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. To podstawowe i najistotniejsze zadanie, które stanowi środek prewencyjnej ochrony interesów konsumentów. W omawianym okresie sprawozdawczym realizacja powyższego zadania polegała na bezpośredniej działalności poradniczej i informacyjnej Rzecznika, m.in. poprzez: udzielanie porad i informacji interesantom zgłaszającym się do urzędu osobiście i telefonicznie. Rzecznik udzielała również odpowiedzi na listowne oraz kierowane drogą elektroniczną zapytania konsumentów. Rzecznik informowała o obowiązujących regulacjach prawnych i możliwościach ich wykorzystania przez zainteresowanych, wyjaśniała znaczenie instytucji prawnych, udzielała porad odnośnie sposobu postępowania w przedstawionym stanie faktycznym. Pomagała konsumentom wybrać uprawnienie, wypełnić wnioski o polubowne rozpatrzenie sprawy, sformułować pismo w ramach procedury reklamacyjnej, oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość czy poza lokalem przedsiębiorstwa, przekazywała również wzory pism.

Rzecznik wskazywała ponadto konsumentom na możliwość pozasądowego rozwiązania sporu przy pomocy wyspecjalizowanych (branżowych) podmiotów sektorowych, takich jak: Rzecznik Finansowy, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Koordynator do spraw negocjacji działający przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki, Rzecznik Praw Pasażera Kolei działający przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego, Rzecznik Praw Pacjentów czy Inspekcji Handlowej, jako instytucji zajmującej się sporami konsumenckimi związanymi ze sprzedażą towarów i świadczeniem usług, w sprawach nieobjętych postępowaniem przez inne wyspecjalizowane podmioty.

W 2018 roku Rzecznik udzieliła ogółem 670 bezpłatnych porad, wśród których 352 dotyczyło umów sprzedaży rzeczy, 223 spraw związanych z usługami, w 53 sprawach udzielono informacji ogólnych, a w 42 sprawach porad niekonsumenckich.

Najwięcej porad w zakresie umowy sprzedaży, podobnie jak w latach poprzednich, dotyczyło produktów przemysłowych, w tym: obuwia i odzieży, sprzętu RTV, AGD, komputerowego i telefonów komórkowych, mebli, artykułów rekreacyjnych i zabawek oraz samochodów.

Problemy, z jakimi zgłaszali się konsumenci w związku z nabyciem produktów przemysłowych dotyczyły przede wszystkim:

- odmowy przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego z tytułu rękojmi,
- narzucania przez sprzedawcę reżimu odpowiedzialności gwarancyjnej poprzez przekazywanie reklamacji do serwisu gwarancyjnego,
- utrzymywania, że gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumentów,
- nieprzestrzegania przez przedsiębiorców uprawnień konsumentów wynikających z rękojmi,
- odmowy uznania reklamacji uzasadnianej zawinionym przez konsumenta uszkodzeniem mechanicznym mimo, że wada tkwiła w towarze w momencie zakupu,
- nieskutecznego usuwania wad oraz przedłużania terminów napraw,

-nieprzyjmowania reklamacji w miejscu zakupu towaru, odsyłanie do producenta,
-niskiej jakości sprzedawanych towarów, szczególnie obuwia, odzieży oraz sprzętu elektronicznego i zabawek.

W zakresie usług dotyczących sektora energetycznego i wodnego oraz usług telekomunikacyjnych, konsumenci skarżyli się między innymi na:

- wprowadzanie odbiorców mediów w błąd przy zmianie dostawcy usług, m.in. poprzez sugerowanie przedłużenia umowy z dotychczasowym dostawcą,
- wprowadzanie w błąd co do tożsamości operatora, przy zawieraniu umów o sprzedaż energii elektrycznej, gazu, przeniesienie numeru telefonu; podstępne zmiany sprzedawcy energii, operatora usług telekomunikacyjnych
- nieprawidłowe rozliczanie usług telekomunikacyjnych czy zużycia energii, gazu, w tym po stwierdzonej awarii lub wymianie licznika,
- nieinformowanie klientów o dodatkowej opłacie handlowej przy zmianie umowy z gwarancją stałej ceny,
- nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych,
- bezpodstawne naliczanie kar umownych,
- problemy z przeniesieniem usług do innego operatora,
- niewywiązywanie się przez operatora z obowiązku pisemnego potwierdzenia zawarcia czy zmiany umowy,
- aktywowanie niezamawianych usług,
- długotrwały brak faktur za zużytą energię elektryczną,
- problemy z rozliczeniem należności w związku z upadłością sprzedawcy energii elektrycznej i gazu, na przykładzie przedsiębiorcy - Energetyczne Centrum S.A.

Wskazywane przez konsumentów problemy związane z umowami zawieranymi na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, czyli przede wszystkim zawieranymi na pokazach, prezentacjach i warsztatach organizowanych w formie bezpośrednich spotkań z konsumentami dotyczyły głównie:

- wprowadzania w błąd co do rzeczywistego handlowego charakteru spotkania - zaproszenie na pokaz handlowy pod pretekstem bezpłatnych badań, czy warsztatów kulinarnych,
- charakteru oferowanych produktów – wprowadzające w błąd klasyfikowanie zbywanego towaru jako wyrób medyczny,
- posługiwanie się przez przedstawiciela przedsiębiorcy niezrozumiałymi i nieczytelnymi wzorcami umów,
- nieprzekazywania konsumentom egzemplarza zawartej umowy w dniu jej podpisania, jak i innych podpisywanych dokumentów, w tym również kredytowych,
- nieinformowania konsumentów o prawie odstąpienia od umowy, warunkach i miejscu zwrotu towarów bądź wprowadzające w błąd informowanie o braku możliwości odstąpienia od umowy,
- braku formularza odstąpienia od umowy,
- nieinformowania o całkowitych kosztach kredytu oferowanego na zakup towaru,
- podsuwania do podpisu dokumentów, np. weksli,
- utrudniania konsumentom realizacji ich praw, głównie w związku z odstąpieniem konsumentów od umowy,
- zastrzegania w umowach kar lub opłat za odstąpienie od umowy,
- nieodbierania przesyłek ze zwracanymi towarami.

Szczegółowe zestawienia porad i informacji konsumenckiej z podziałem na konkretny rodzaj sprawy przedstawia tabela nr 1 (z rozbiciem na formę pomocy - 1.1.osobiście i telefonicznie oraz 1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie).

Wyjaśnienia wymaga, że część spraw, z którymi zgłaszali się konsumenci nie miała charakteru konsumenckiego. Skargi dotyczyły spraw wspólnot mieszkaniowych, najemców mieszkań i lokali komunalnych, interpretacji przepisów prawa pracy i ubezpieczeń społecznych, prawa rodzinnego, spadkowego, ochrony danych osobowych. Z racji wykształcenia prawniczego Rzecznik starała się udzielać informacji w zakresie przedstawionych spraw niekonsumenckich bądź wskazywała uprawnionym osobom na możliwość skorzystania z funkcjonującej w 2018 roku na terenie Powiatu Grodzkiego nieodpłatnej pomocy prawnej świadczonej bezpośrednio przez adwokata lub radcę prawnego, zgodnie z obowiązującą wówczas ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej oraz edukacji prawnej.

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

W ramach realizacji ustawowych zadań związanych z ochroną praw i interesów konsumentów, zgodnie z art. 42 ust. 4 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Rzecznik zwracała się do przedsiębiorców w formie wystąpienia o udzielenie informacji i wyjaśnień będących przedmiotem sprawy konsumenckiej. Rzecznik przedstawiała stanowisko na podstawie obowiązującego stanu prawnego, w oparciu o podane przez konsumenta okoliczności oraz przedłożone dokumenty. W zależności od rodzaju sprawy i zgromadzonego materiału – Rzecznik wyrażała w wystąpieniach uwagi i opinie, określała nieprawidłowości działań przedsiębiorcy wskazując na konieczność dostosowania praktyki sprzedawcy do obowiązujących przepisów prawa. Uprawnienie Rzecznika do kierowania pisemnych wystąpień do przedsiębiorców ma na celu nie tylko pomoc indywidualnym konsumentom w obronie ich praw, jest ono dla Rzecznika źródłem informacji i w razie stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorcę zakazanych praktyk stanowi asumpt do podjęcia odpowiednich działań w celu zapobieżenia im. Pomimo, iż Rzecznik nie dysponuje uprawnieniami władczymi w zakresie egzekwowania roszczeń konsumentów od przedsiębiorców, w większości przypadków interwencja Rzecznika przynosiła pozytywny dla konsumenta rezultat, a przedsiębiorcy wykazywali wolę polubownego rozwiązania sprawy.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik wystąpiła pisemnie do przedsiębiorców w 45 sprawach. Szczegółową tematykę wystąpień obrazuje tabela nr 2.

Zauważyć należy, że wśród wniosków o podjęcie interwencji niewielki odsetek stanowią sprawy, w których zarzuty konsumentów wobec przedsiębiorców są nieuzasadnione i Rzecznik nie ma podstaw do podjęcia interwencji. Niejednokrotnie w wyniku podjęcia interwencji, wyłania się inny stan faktyczny niż wskazany przez konsumenta. W takiej sytuacji konsument otrzymuje wyjaśnienia i informacje odnośnie obowiązujących przepisów oraz jego sytuacji prawnej.

Zdarzają się również wnioski i prośby przedsiębiorców, jako stron zaistniałego sporu z innym przedsiębiorcą, o pomoc w rozwiązaniu sprawy. Rzecznik nie podejmuje działań w takich sprawach. Wnioskodawcom przekazywane są wyjaśnienia o podstawie prawnej działania Rzecznika, który umocowany jest do podejmowania działań wyłącznie na rzecz konsumentów.

Nadmienić należy, że w omawianym okresie sprawozdawczym znacznie, w porównaniu z rokiem 2017, wzrosła liczba porad i informacji prawnych udzielonych telefonicznie i osobiście w czasie dyżurów. Ten stan rzeczy miał prawdopodobnie związek z nieobecnością Rzecznika w Żyrardowie i niemożliwością uzyskania przez mieszkańców powiatu

żyrardowskiego pomocy konsumenckiej. Rzecznik ze względu na powyższą absencję przyjmowała i udzielała informacji interesantom zgłaszającym się z sąsiedniego powiatu.

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

Zgodnie z przepisami powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów na Rzeczniku spoczywa obowiązek współdziałania z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi. W ramach współdziałania z właściwą miejscowo delegaturą UOKiK Rzecznik na bieżąco zawiadamiała w drodze telefonicznej bądź pisemnej o podejrzeniu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów i sygnalizowała problemy dotyczące ochrony konsumentów. Współpraca z innymi instytucjami i organami, na przykład: Inspekcją Handlową, Federacją Konsumentów, Stowarzyszeniem Aquila z Wrocławia, Europejskim Centrum Konsumenckim Polska czy Urzędem Regulacji Energetyki polegała na wzajemnym przekazywaniu informacji o niekorzystnych dla konsumentów zjawiskach i praktykach rynkowych przedsiębiorców naruszających prawa konsumentów, wymianie informacji, poglądów i doświadczeń w zakresie jednolitej interpretacji przepisów prawa. Wymiana informacji następowała głównie w drodze wiadomości elektronicznych, a także telefonicznie i listownie.

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

W 2018 roku Rzecznik nie wytaczała powództw na rzecz konsumentów, nie składano wniosków o wstąpienie do toczącego się postępowania. Rzecznik pomagała konsumentom w redagowaniu i sporządzaniu projektów pism procesowych czy wniosków o podjęcie interwencji przez uprawnione do pozasądowego rozpatrzenia sprawy instytucje, wstępnie nakreślała sytuację procesową konsumentów w sprawie. Wskazywała na możliwość skierowania sprawy na drogę sądową, zarówno w postępowaniu cywilnym przed sądem powszechnym, jak i w postępowaniu przed sądem polubownym, w tym między innymi Stałym Sądem Polubownym przy Mazowieckim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej.

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

Rzecznik nie występowała z wnioskiem o stanowienie lub zmianę przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W omawianym okresie sprawozdawczym Rzecznik podejmowała działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym. W ramach działalności edukacyjnej pośredniej - nieskierowanej na rozwiązanie konkretnego problemu konsumenta - udostępniała ulotki, poradniki i broszury konsumenckie, wywieszała na tablicy ogłoszeń Starostwa aktualne informacje konsumenckie, ułatwiając tym samym interesantom dostęp do materiałów edukacyjnych traktujących o uprawnieniach konsumentów.

Pismem skierowanym w dniu 15 stycznia 2018 roku do włodarzy miast i gmin położonych na terenie Powiatu Grodzkiego Rzecznik zwróciła się z prośbą o wsparcie w

walce z nieuczciwymi praktykami rynkowymi, jakich dopuszczają się nieuczciwi przedsiębiorcy wobec mieszkających na terenie powiatu konsumentów – seniorów. Rzecznik prosiła o rozpowszechnienie treści pisma i informacji w niej zawartych, a zwłaszcza informacji o zachowaniu szczególnej ostrożności podczas udostępniania pomieszczeń na wydarzenia, które mogą mieć charakter handlowy, wśród zarządzających na terenie danej gminy czy miasta jednostkami, na przykład: domami/ośrodkami kultury, świetlicami, bibliotekami czy jednostkami Ochotniczej Straży Pożarnej. Dzięki tej formie działania Rzecznik nie odnotowała w 2018 roku przypadku udostępnienia przez zarządzających wskazanymi jednostkami pomieszczeń przedsiębiorcom w celu organizacji prezentacji mających de facto cel handlowy.

Rzecznik w celu podnoszenia kwalifikacji zawodowych oraz zwiększania i uaktualniania posiadanej wiedzy była uczestnikiem konferencji, warsztatów i spotkań poświęconych tematyce ochrony konsumentów.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- 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.

W 2018 roku Rzecznik nie podejmowała działań w powyższym zakresie.

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

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

W omawianym okresie sprawozdawczym realizowane były ustawowe zadania Rzecznika. Zakres i formy udzielonej konsumentom pomocy były zróżnicowane - dostosowane do charakteru i okoliczności konkretnej sprawy. Podejmowane działania, poza udzielaniem pomocy w indywidualnych sprawach, miały na celu eliminowanie niekorzystnych zjawisk jakie występują na terenie powiatu w relacjach konsument-przedsiębiorca. Rodzaje i złożoność zgłaszanych spraw oraz ich liczba świadczy o skali problemów pojawiających się na rynku, którego uczestnikami są konsumenci.

Stwierdzić należy, że pomimo wzrastającej liczby konsumentów zgłaszających się do Rzecznika, świadomość przeciętnego konsumenta jest niska. W większości przypadków konsumenci nie czytają podpisywanych przez siebie dokumentów, nie domagają się potwierdzenia w formie pisemnej warunków zawieranego ustnie kontraktu, co z kolei powoduje trudności dowodowe z określeniem, na przykład zakresu ustalonych prac, terminów czy kosztów ich wykonania. Konsumenci często nie są w stanie przedłożyć dokumentów stanowiących o istocie sprawy i pozwalających na nakreślenie rzeczywistego jej charakteru oraz potwierdzających zasadność ich roszczeń. Taki stan rzeczy może wiązać się z nieprawidłowym dokonaniem kwalifikacji prawnej.

Zauważyć ponadto należy, że konsumenci nie są świadomi przysługujących im praw, jak i ciężących na nich obowiązków. Niejednokrotnie błędnie interpretują wyszukane na stronach internetowych informacje. Nie mają również świadomości istnienia instytucji, z pomocy których mogliby skorzystać przy rozwiązywaniu problemów związanych z usługami czy też sprzedażą towarów. O ich istnieniu dowiadują się od rzecznika. Często są sceptyczni i

niechętni są do podejmowania próby pozasądowego rozwiązania sprawy na drodze postępowania mediacyjnych, koncyliacyjnych czy arbitrażowych prowadzonych przez uprawnione podmioty branżowe. Zasadna wydaje się potrzeba popularyzowania wiedzy z zakresu prawa konsumenckiego w ogólnodostępnych mediach, prowadzenia szeroko zakrojonych ogólnopolskich kampanii edukacyjnych, w tym między innymi dotyczących umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, procedur reklamacyjnych oraz wskazywania instytucji umożliwiających polubowne dochodzenie praw.

Wskazuję na potrzebę podjęcia działań zmierzających do jednoznacznego określenia i legislacji w sprawie pozycji procesowej powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów wykonujących zadania ustawowe w zakresie ochrony procesowej praw konsumentów indywidualnych. Na powiatowym (miejskim) rzeczniku konsumentów wytaczającym powództwo na rzecz konsumenta oraz wstępującym do wytoczonego przez konsumenta powództwa ciąży realne zagrożenie i ryzyko poniesienia, z własnego wynagrodzenia i z własnego majątku, kosztów ryzyka procesowego związanego z przegranym procesem. Fakt zwolnienia rzeczników od kosztów wpisu sądowego, nie rozwiązuje problemów z określeniem na kim spoczywa obowiązek finansowania pozostałych kosztów procesowych. Brak jest jasnego stanowiska w sprawie kto będzie płacił koszty zaliczek na poczet opinii biegłych i innych kosztów w toku procesu? Kto ma ponosić koszty związane z przegraną sprawą i finansować delegacje służbowe rzecznika występującego w sprawie sądowej? Inną zupełnie kwestią, na którą także należy zwrócić uwagę, jest brak organizacyjnych możliwości prowadzenia procesu przez rzeczników.

IV. TABELE

Tabela 1.

udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

1.1. osobiście i telefonicznie

1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie

Tabela 2.

występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

Tabela 3.

współdziałanie z innymi instytucjami

Tabela 4.

pomoc na drodze sądowej

4.1. udział RK w postępowaniach sądowych

4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami

Tabela 1.
udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2018	1.1.osobiście i telefonicznie															RAZEM														
	1. rozwiązanie umowy, odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie				2. wady towarów nienależyte wykonanie umowy				3. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne				4. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr				5. inne													
	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	Suma	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	Suma	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	Suma	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem		Suma													
SPRZEDAŻ																														
1. art. żywnościowe					3			3						1		1												4		
2. odzież i obuwie	2				2	57	17	74	2					2		1													79	
3. meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu			4		4	20	13	7	40	1				1															45	
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			5	21	26	61	19		80																	1		1	107	
5. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	2	4	1		7	19	2	2	23																				30	
6. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące		1			1	2	2		4																				5	
7. produkty związane z opieką zdrowotną				15	15	2		1	3																				18	
8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	3	5	6		14	27	9	1	37																				51	
9. inne				2	2	10	1		11																				13	
USŁUGI																														
10. związane z rynkiem nieruchomości						5			5	2		1	3	2															10	
11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja						9		5	14				1	1															15	
12. czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia						2			2																				2	
13. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu						10	1		11																				11	
14. finansowe		2	2		4	6			6	8				8	2											2	3		3	23
15. ubezpieczeniowe						2			2	11	3	1	5													1		1	18	
16. pocztowe i kurierskie						4	1		5	1			1																6	
17. telekomunikacyjne	8	2	15		25	12	6	4	22	2	1		3	1	1											2			52	
18. transportowe						2	1		3	1			1																4	
19. turystyka i rekreacja	1	1			2	9	1		10	1			1																13	
20. sektor energetyczny i wodny		1	8		9	6	2	2	10	8		1	9	1												1			29	
21. związane z opieką i opieką zdrowotną						1			1																				1	
22. edukacyjne						3			3	2			2																5	
23. inne	3				3	13	3	7	23	2		1	3	3		1	4	1									1		34	
RAZEM	19	25	70	114	285	78	29	392	41	4	5	0	5	9	3	1	13	6									6	575		
informacje ogólne																53	53													
niekonsumenckie																42	42													
RAZEM																	670													

Tabela 1.
udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2018	1.2 sprawy rozpatrywane pisemnie															RAZEM					
	1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie				2. wady towarów nienależyte wykonanie umowy				3. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne				4. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr				5. inne				
	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	Suma	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	Suma	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	Suma	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem		Suma	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	Suma
SPRZEDAŻ																					
2. odzież i obuwie						1		1													1
3. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu					2	1		3													3
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy					3			3					1		1						4
5. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria					1			1													1
7. produkty związane z opieką zdrowotną													1		1						1
8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		1		1		1		1													2
9. inne		1		1																	1
USŁUGI																					
14. finansowe									1												1
15. ubezpieczenia									1												1
17. telekomunikacyjne	1			1	1			1													2
20. sektor energetyczny i wodny					1			1													1
23. inne					1			1	1										1		3
RAZEM	1	2		3	9	3		12	3			3		1	1	2		1		1	21
informacje ogólne									8												8
niekonsumenckie									3												3
RAZEM																					32

Tabela 2.
występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2018	1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			2. wady towarów nienależyte wykonanie umowy			4. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr			5. inne			Suma	RAZEM	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	
	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem						
	Suma	Suma	Suma	Suma	Suma	Suma	Suma	Suma	Suma									
SPRZEDAŻ																		
2. odzież i obuwie		1		1	11	2		13							14	11	3	0
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		1	5	6	5	3		8							14	5	4	5
5. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria																		
		1		1	1			1							2	1	1	0
8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci					3			3							3	3	0	0
9. inne							1	1							1	0	0	1
USŁUGI																		
12. czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia					1			1							1	1	0	0
17. telekomunikacyjne	1		1	2	1			1				1	1	1	4	2	0	2
22. edukacyjne					1			1							1	1	0	0
23. inne	1			1	1	1	1	3		1		1			5	2	2	1
RAZEM	2	3	6	11	24	6	2	32		1		1		1	45	26	10	9
informacje ogólne														0				
niekonsumenckie														0				

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2018	1. rozwiązanie umowy			2. wady towarów nienależyte wykonanie umowy			3. warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			4. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			5. inne			RAZEM
	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	
SPRZEDAŻ																
7. produkty związane z opieką zdrowotną															1	
USŁUGI																
niekonsumenckie															0	
informacje ogólne															2	
RAZEM															3	

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2018	4.1. udział RK w postępowaniach sądowych															RAZEM
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
SPRZEDAŻ:																
1.art. żywnościowe																0
2.odzież i obuwie																0
3.meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																0
4.urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																0
5 samochody i środki transportu osobistego																0
6 kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
7 produkty związane z opieką zdrowotną																0
8.art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																0
9.inne																0
USŁUGI:																
1 związane z rynkiem nieruchomości																0
2 bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																0
3 czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
4 konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
5. finansowe																0
6.ubezpieczeniowe																0
7.pocztowe i kurierskie																0
8.telekomunikacyjne																0
9.transportowe																0
10.turystyka i rekreacja																0
11.sektor energetyczny i wodny																0
12.związane z opieką i opieką zdrowotną																0
13.edukacyjne																0
14.inne																0
RAZEM																0
sprawy o ukaranie																0
razem:																0

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2018	4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami															RAZEM
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
SPRZEDAŻ:																
1.art. żywnościowe															0	
2.odzież i obuwie															0	
3.meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu															0	
4.urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy					1										1	
5.samochody i środki transportu osobistego															0	
6.kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące															0	
7.produkty związane z opieką zdrowotną															0	
8.art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci					1										1	
9.inne				1											1	
USŁUGI:																
1 związane z rynkiem nieruchomości															0	
2 bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja						1									1	
3 czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia															0	
4 konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu															0	
5.finansowe															0	
6.ubezpieczeniowe															0	
7.pocztowe i kurierskie															0	
8.telekomunikacyjne															0	
9.transportowe															0	
10.turystyka i rekreacja															0	
11.sektor energetyczny i wodny															0	
12 związane z opieką i opieką zdrowotną															0	
13.edukacyjne															0	
14.inne															0	
RAZEM				1	2	1									4	
sprawy o ukaranie															0	
	razem:														4	

Przygotowała:

Agnieszka Domżańska-Łajtar

Agnieszka Domżańska-Łajtar

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Grodzisk Mazowiecki, dnia 27.03.2019 roku