

WO.120.22.2012

Zarządzenie nr 22/2012

Starosty Grodziskiego

z dnia 23 marca 2012 roku

w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Powiecie Grodziskim za rok 2011.

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 2011, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**STAROSTA**  
  
Marek Wieźbicki

*Sprawozdanie*  
*Powiatowego Rzecznika Konsumentów*  
*w Grodzisku Mazowieckim*  
*z działalności w 2011 roku .*

*Katarzyna Gałzka – Serwacińska*

---

GRODZISK MAZOWIECKI, MARZEC 2012 R.

## SPIS TREŚCI

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

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe).

### 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

## I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizuje zadania powiatu w zakresie ochrony praw konsumentów, zgodnie z ustawą z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, póź. 1592 z późn. zm.)

Podstawą prawną działalności Rzecznika jest ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.)

Do zadań Rzecznika Konsumentów 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,
- prowadzenie działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym,
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

W szczególności Rzecznik może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Rolą Rzecznika jest wzmocnienie pozycji konsumentów jako słabszej strony umów.

W strukturze Starostwa Rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany Staroście, któremu do dnia 31 marca każdego roku składa sprawozdanie ze swej działalności z roku poprzedniego, a po zatwierdzeniu przesyła właściwej miejscowo delegaturze UOKiK.

Zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Powiecie Grodziskim wykonuje Katarzyna Gałązka – Serwacińska, posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, w ramach zatrudnienia na ½ etatu.

Biuro Rzecznika usytuowane jest w budynku B Starostwa Grodziskiego przy ul. Kościuszki 30. Dyżury podczas których są przyjmowani konsumenci są w poniedziałki, środy i czwartki.

## II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

W ramach realizacji zadania Rzecznik przyjmował konsumentów podczas dyżurów. Wysłuchiwał konsumentów, analizował przedstawione dokumenty i udzielał porad, przekazywał informacje prawne oraz wskazywał możliwości postępowania. Pomagał także wybrać uprawnienie, sformułować pismo reklamacyjne.

W kilku przypadkach udzielił odpowiedzi pisemnie.

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 2011 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił ogółem 219 bezpłatnych porad, wśród których 96 dotyczyło umów sprzedaży rzeczy 109 w sprawach związanych z usługami oraz 14 umów zawieranych poza siedzibą przedsiębiorstwa. Obrazuje to załączona do sprawozdania tabela nr 1.

Zapytania i porady dotyczyły najczęściej:

- terminów składania reklamacji,
- terminu wykonania nieodpłatnej naprawy,
- praw konsumentów w przypadku zawarcia umowy poza siedzibą przedsiębiorstwa,
- czy opinia sprzedawcy - negatywna- nie poparta przez ocenę rzeczoznawcy jest wiążąca.
- możliwości zwrotu towarów,
- możliwości odstąpienia od umowy usługi.

### 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 z 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 26 sprawach. Ponadto w skali roku kilkakrotnie Rzecznik telefonicznie kontaktował się z przedsiębiorcami w sprawach konsumenckich.

Większość spraw dotyczyła usług telekomunikacyjnych – TV oraz zakupu wyposażenia wewnątrz. W sprawach sprzedaży powodem zwracania się konsumentów do Rzecznika było narzucanie konsumentom przez sprzedawcę sposobu dochodzenia roszczeń, nieterminowe ustosunkowanie się do zgłoszenia niezgodności oraz nieużycie roszczeń lub brak uzasadnienia odmowy uznania.

W sprawach usługowych spośród pięciu spraw telekomunikacyjnych trzy skierowane były do Cyfrowego Polsatu. We wszystkich udało się Rzecznikowi uzyskać pozytywny rezultat dla konsumentów. Dla przykładu jedna ze spraw dotyczyła obciążania konsumenta należnościami z rozwiązanej umowy. Rzecznik wystąpił do przedsiębiorcy ze wskazaniem nieprawidłowości. Przedsiębiorca sprawę przeanalizował, cofnął swoje roszczenia i zrekompensował konsumentowi niedogodności.

W innej sprawie dosyć nietypowej konsumentka za przejazd bezbiletowy została obciążona opłatą dodatkową. Jednak odmówiła zapłaty ponieważ dokument, który miał stanowić podstawę opłaty był kopią. Żądała od przedsiębiorcy oryginału dokumentu. Ten tłumaczył jej, że oryginał otrzymuje od agenta wykonującego na zlecenie kontrole i jest on podstawą do jego rozliczeń. Rzecznik dokonując wystąpienia wskazał nieprawidłowości i na podstawie tegoż wystąpienia przedsiębiorca przesłał konsumentce oryginał oraz zobowiązał się do zmiany trybu postępowania

Jeszcze jednym przykładem wartym wspomnienia jest spór konsumenta z bankiem na tle ubezpieczenia niskiego wkładu przy kredycie hipotecznym.

Konsument złożył wniosek kredytowy. W trakcie negocjacji omawiana była kwestia ubezpieczenia niskiego wkładu własnego w układzie 80% do 20%. W zapisach umowy figurowały konkretne kwoty, ale tylko w odniesieniu do ubezpieczenia niskiego wkładu własnego inne określono w %. Konsument nie zauważył, że nie są one odzwierciedleniem uzgodnień. Po upływie pierwszego okresu ubezpieczeniowego bank naliczył kolejną składkę i wówczas konsument dokonał przeliczenia spostrzegając różnicę pomiędzy uzgodnieniami i wnioskiem, a umową. Z zapisów umowy wynikał po przeliczeniu procentowy układ 60 do 40. Rzecznik zwracając się do banku zaprezentował swoje spostrzeżenia i uwagi. Bank zasłaniając się tajemnicą nie udzielił merytorycznej odpowiedzi Rzecznikowi, natomiast dokonał przeliczenia składki zgodnie z wnioskiem i dokonał zwrotu nadpłaty konsumentowi.

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.**

Formą kontaktu - bardzo docenianą przez Rzecznika - są broszury informacyjne oraz ulotki przekazywane przez UOKiK, Europejskie Centrum Konsumentckie oraz Biuletyn Rzeczników Konsumentów. Rzecznik korzysta także ze strony www.UOKiK. Rzecznik utrzymuje kontakt z rzeczoznawcami wpisanymi na listę.

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

Nie wytaczane.

W jednym przypadku Rzecznik na prośbę konsumentki przygotował pozew. Pierwsza rozprawa w sprawie została wyznaczona na dzień 21 marca 2012 r.

W przypadkach negatywnego wyniku postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Rzecznika, Rzecznik mając na względzie ryzyko narażenia Powiatu na koszty, proponuje swoją pomoc przy skierowaniu przez konsumentów sprawy na drogę postępowania sądowego. Konsumentki informowani o przysługującym im prawie

skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego często rezygnują z dochodzenia swoich roszczeń uzasadniając taką decyzję niechęcią do angażowania się w długotrwały i kosztowny proces przy nieproporcjonalnej wielkości roszczenia.

Często konsumenci proszą o czas do namysłu, nie powracając później ze sprawą. Sporadycznie decydują o skierowaniu sprawy do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego lub powszechnego.

Niestety rzadko informują o wyniku sprawy. Przypadkowo na przykład przy okazji innej sprawy Rzecznik dowiadyuje się o wyniku sprawy sprzed kilku lat. Miało to miejsce w roku sprawozdawczym w odniesieniu do sprawy, w której Rzecznik przygotowywał konsumentce sprzeciw od nakazu zapłaty w roku 2007. Wówczas konsumentka zwróciła się do Rzecznika z nakazem zapłaty. Powód - placówka, oferująca naukę języka obcego skierowała pozew o zapłatę należności za kurs języka angielskiego - łączenie ok. 3.000 zł. Ponieważ roszczenie było wymagalne w roku 2000 Rzecznik w środку odwoławczym podniósł zarzut przedawnienia. Po złożeniu pisma przez konsumentkę powód cofnął powództwo i zwrócił się do sądu z wnioskiem o zwrot połowy wpisu. Sąd postępowanie umorzył wobec cofnięcia, lecz nie zwrócił połowy kosztów wobec tego, że została dokonana przez sąd czynność - wydanie nakazu.

#### **6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.**

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

#### **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)

W roku 2011 nie wystąpiły sprawy wymagające podjęcia działań Rzecznika

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

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

Zauważalnie wzrasta świadomość konsumentów. Szczególnie w grupie najbardziej narażonej - starsi i młodzież. Namacalnym tego dowodem jest zmniejszenie ilości spraw spornych z umów zawieranych poza siedzibą przedsiębiorstwa. W tym segmencie wzrosła ilość porad udzielonych „w porę” - w czasie ustawowego prawa do odstąpienia od umowy. Zasluga w tym zakresie jest otwartość

konsumentów na wiedzę i współpraca z domownikami młodszego pokolenia, którzy wiedzę tę przekazują.

Młodzież poprzez Internet pozyskała dużą świadomość swojego statusu jako konsumenta szczególnego.

Rzecznik spotkał się z sytuacją kiedy to młody człowiek namówił swoją matkę na zgłoszenie się ze swoim problemem do Rzecznika.

W ramach wniosków Rzecznik chciałby zgłosić potrzebę zwiększenia ilości publikacji kierowanych do Rzeczników obejmujących informacje o postępowaniach sądowych prowadzonych w sprawach konsumenckich, zmianach prawa.

#### IV. TABELLE

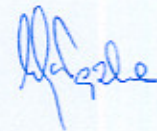




Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

	Ogółem
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>109</b>
ubezpieczeniowa	9
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	5
remontowo-budowlana	4
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	8
telekomunikacja (telefony, TV)	13
turystyczno-hotelarska	7
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	5
motoryzacja	3
pralnicza	8
timeshare	
pocztowa	1
gastronomiczna	2
przewozowa	4
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	6
medyczna	
wyposażenie wnętrz	7
pogrzebowa	
windykacyjne	9
inne	18
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>96</b>
obuwie i odzież	38
wyposażenie mieszkania	15
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	12
komputer i akcesoria komputerowe	6
motoryzacja	1
artykuły spożywcze	7
artykuły chemiczne i kosmetyki	
zabawki	
inne	17
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>14</b>

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	
ubezpieczeniowa				
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	2	1	1	
remontowo-budowlana	1		1	
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości				
telekomunikacja (telefon, TV)	5	4	1	
turystyczno-hotelarska				
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa	1	1		
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	2		2	
medyczna				
wyposażenie wnętrz	2		2	
pogrzebowa				
windykacyjne				
inne				
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
obuwie i odzież	1	1		
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	5	2	2	1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	4	2	2	
komputer i akcesoria komputerowe				
motoryzacja				
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne	3	2	1	
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		

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

lp	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	1	-----	1 Termin pierwszej rozprawy 21 marca 2012 r.	1
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-----	-----	-----	-----
6.	Inne				
	<b>RAZEM</b>				
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
	umowne	-----
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	-----
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	-----
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – 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	-----