

WO.120.6.2017

Zarządzenie nr 6./2017
Starosty Grodziskiego
z dnia 10 lutego 2017 roku

w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika
Konsumentów w Powiecie Grodziskim za rok 2016.

Na podstawie art. 35 ust.2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (j. t. Dz. U. z 2016 r. , poz. 814 z późniejszą zmianą) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (j.t. Dz. U. z 2015 r. , poz. 184 z późniejszymi zmianami) zarządzam co następuje:

§ 1


Zatwierdzam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Powiecie Grodziskim za rok 2016, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

STAROSTA

Marek Wieźbicki


Hanna Miszevska
RADCA PRAWNY
(WA 6759)

Sprawozdanie
Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Grodzisku Mazowieckim
z działalności w 2016 roku .

GRODZISK MAZOWIECKI, 8 LUTY 2017 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. z 2015 . 184 t.j. 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. TABELA

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Podstawowym zadaniem realizowanym przez Rzecznika Konsumentów jest zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W ramach realizacji zadania Rzecznik przyjmował osobiście konsumentów. Wystuchiwał 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 – Sądu powszechnego lub konsumenckiego, Rzecznika Finansowego, Inspekcji Handlowej.

Udzielał odpowiedzi na pisemne i przesyłane drogą elektroniczną zapytania. 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 **2016** roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił ogółem **318** bezpłatnych porad, wśród których **161** dotyczyło umów sprzedaży rzeczy, **125** w sprawach związanych z usługami oraz **32** dotyczących umów zawieranych poza siedzibą przedsiębiorstwa. Obrazuje to załączona do sprawozdania tabela nr 1. Ponadto rzecznik udzielił kilku porad i informacji osobom niebędącym konsumentami.

Zapytania i porady dotyczyły najczęściej:

- odmowy uznania zgłoszenia konsumenta
- możliwości bezkosztowego rozwiązania umowy na usługi telekomunikacyjne i dostawy energii,
- różnic pomiędzy gwarancją, a rękojmią,
- terminów na odpowiedź przedsiębiorcy,
- zawierania umów poza siedzibą przedsiębiorstwa,
- windykacji,
- kosztów przesłania towaru do sprzedawcy w przypadku odstąpienia od umowy,
- postępowania w przypadku przekroczenia terminu ustosunkowania się przedsiębiorcy do zgłoszenia reklamacyjnego.

Podobnie jak w latach ubiegłych, najliczniejszą grupę porad stanowiły porady w zakresie umów sprzedaży obuwia i odzieży - 76. Najczęstszą przyczyną reklamowania odzieży było przecieranie się, prucie na szwach, utrata kształtu po dokonaniu zgodnego z wszywką uprania, odpadanie ozdób. W reklamacjach butów przyczynami wystąpień konsumentów były pęknięcie podeszew, rozklejanie, pęknięcia i wycieranie lica, odbarwianie, uszkodzenia zamków i obcasów. Powodem odmowy uznania żądania konsumentów wobec zgłoszonych reklamacji było uznanie przez przedsiębiorcy uszkodzenia mechanicznego lub niewłaściwego użytkowania. Przedsiębiorcy często odmawiając konsumentowi ustnie

wskazywali, że nie będą przyjmować „odwołań” w innej formie niż pismo skierowane przez rzecznika. Rzecznikowi, nie mającemu wiedzy specjalnej z zakresu obywatelstwa trudno jest podjąć skuteczne działania nie posiadając się opinią rzeczoznawcy. Konsumentów nieczęsto zlecają taką opinię ze względu na koszty. W tej sytuacji bardzo trudno jest skutecznie pomóc konsumentowi.

W okresie sprawozdawczym pojawiła się nowa choć niewielka grupa skarg konsumenckich - dotycząca usług medycznych. Wskazuje to na rosnącą świadomość konsumentów. W poprzednich latach sprawy tego rodzaju nie pojawiały się lub też ograniczone były do ustnej porady. Konsumentów bali się występować przeciwko lekarzom jak tłumaczyli to zbyt wiele od nich zależało i nie chcieli się narazić. Aktualnie konsumenci odważyli się po konsultacji wystąpić ze skargami. Skargi dotyczyły wizyt lekarskich, które były przeprowadzone bardzo pobieżnie i z niewłaściwą diagnozą w wyniku ewidentnego nieprzeprowadzenia podstawowych czynności - wywiad badanie podstawowe. Nieprawidłowości wykazała kolejna wizyta u innego specjalisty.

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 **61** sprawach.

Najczęstszymi problemami nadal było nieterminowe ustosunkowywanie się do zgłoszeń, niewłaściwe stosowanie przepisów oraz nieuczciwe praktyki przy zawieraniu umów poza lokalem

W większości przypadków interwencja rzecznika ze wskazaniem nieprawidłowości przynosiła rezultat.

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

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

Współpraca polegała na wymianie informacji dotyczących przedsiębiorców, którzy mogli naruszać prawa i interesy konsumentów oraz wymianie poglądów i ustalaniu jednolitej interpretacji przepisów prawnych.

Wymiany następowały głównie e-mailowo, ale także telefonicznie i pisemnie.

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. Pomagał w napisaniu pism i wspierał jeśli takie było życzenie doradztwem.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Rzecznik podejmował działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym. W marcu odbyło się spotkanie w Miejskiej Bibliotece Publicznej w Milanówku w ramach ogólnoeuropejskiej kampanii „Tydzień z Internetem” – świadome korzystanie z Internetu i bezpieczne zakupy w sieci.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- **art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne)** – nie podejmowane wobec braku wystąpień ,
- **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.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

W dalszym ciągu widzę pilną potrzebę legislacyjną umożliwienia rzecznikom uzyskiwania bezpłatnych opinii rzeczoznawców , którymi mogliby się wspierać w swojej pracy z uwagi na brak wiedzy specjalistycznej.

Usprawnieniem byłoby usankcjonowanie jako doręczeń zastępczych zwrotów korespondencji przez przedsiębiorców. Zwroty z adnotacją awizowano, nie podjęto w terminie.

IV tabele

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2016 R.
Powiatowy /Miejski Rzecznik w Powiecie Grodziskim**

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	125
ubezpieczeniowa	11
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	11
remontowo-budowlana	4
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	14
telekomunikacja (telefony, TV)	37
turystyczno-hotelarska	2
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1
motoryzacja	3
pralnicza	2
timeshare	0
pocztowa	2
gastronomiczna	0
przewozowa	1
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	4
medyczna	10
wyposażenie wnętrz	2
pogrzebowa	0
windykacyjne	15
inne	6
II. Umowy sprzedaży, w tym:	161
obuwie i odzież	76
wyposażenie mieszkania	19
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	32
komputer i akcesoria komputerowe	5
motoryzacja	14
artykuły spożywcze	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	0
zabawki	1
inne	14
III. Umowy poza lokalem i na odległość	32

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:	36	25	9	2
ubezpieczeniowa	2	2		
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	1			1
remontowo-budowlana	1	1		
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	7	6	1	
telekomunikacja (telefon, TV)	15	8	6	1
turystyczno-hotelarska	1	1		
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza	1	1		
timeshare				
pocztowa	1	1		
gastronomiczna				
przewozowa	1	1		
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna	3	2	1	
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne				
inne	3	2	1	
II. Umowy sprzedaży, w tym:	24	14	8	2
obuwie i odzież	7	6	1	
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	7	4	2	1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	7	3	3	1
komputer i akcesoria komputerowe	1	1		
motoryzacja	2		2	
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne				
III. Umowy poza lokalem i na odległość	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 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	-----

Sporządziła :

Katarzyna Gałązka – Serwacińska

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Grodzisk Mazowiecki, dnia 08 lutego 2017 r.