

Zarządzenie nr 8../2016
Starosty Grodziskiego
z dnia 30 marca 2016 roku

w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Powiecie Grodziskim za rok 2015.

Na podstawie art. 35 ust.2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (j. t. Dz. U. z 2015r. , poz. 1445 z późniejszymi zmianami) 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 2015, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

STAROSTA


Marek Wiezbicki

Sprawozdanie
Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Grodzisku Mazowieckim
z działalności w 2015 roku .

GRODZISK MAZOWIECKI, MARZEC 2016 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	
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	<ul style="list-style-type: none"> - $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ <u>etatu</u> - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	trzy dni / 2x 8, 1x 4 godziny przyjęcia konsumentów ustalone w te dni 2x2 i 1x3 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 konsumentckiego 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 konsumentckimi 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.

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. 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 **2015** roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił ogółem **335** bezpłatnych porad, wśród których **139** dotyczyło umów sprzedaży rzeczy, **131** w sprawach związanych z usługami oraz **65** dotyczących umów zawieranych poza siedzibą przedsiębiorstwa .
Obrazuje to załączona do sprawozdania tabela nr 1.

Ponadto rzecznik udzielił 41 porady w sprawach niekonsumenckich, które nie są rejestrowane. Z racji wykształcenia prośby o porady niekonsumenckie nie były odrzucane i w miarę możliwości rzecznik udzielał informacji osobom zwracającym się z problemami z zakresu prawa rodzinnego , spadkowego, budowlanego. Wskazywał tym osobom tryb, bądź organ, właściwy do pomocy w sprawie.

Zapytania i porady dotyczyły najczęściej:

- możliwości zwrotu towaru,
- różnic pomiędzy gwarancją, a rękojmią,
- terminów na odpowiedź przedsiębiorcy,
- zmiany operatora telefonii komórkowej, rozwiązania umów bez konsekwencji finansowych,
- zawierania umów poza siedzibą przedsiębiorstwa,
- windykacji,
- 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.

Podobnie jak w latach ubiegłych, najliczniejszą grupę porad stanowiły porady w zakresie umów sprzedaży obuwia i odzieży - 69. Najczęstszą przyczyną reklamowania odzieży było prucie na szwach, utrata kształtu po prawidłowo z wszywką dokonanego uprania, rozciąganie, „uciekanie” pierza w zimowych kurtkach, odpadanie ozdób. W reklamacjach butów przyczynami wystąpień konsumentów były rozklejania, pęknięcia lica, odbarwienia, uszkodzenia zamków i obcasów, pęknięcie podeszew.

Konsumenci, którzy zgłaszali się do Rzecznika przedstawiali z reguły odmowę opartą na zarzucie uszkodzenia mechanicznego lub niewłaściwego użytkowania. Rzecznikowi nie mającemu wiedzy specjalnej z zakresu objętego przedmiotem sprawy bez pomocy np. rzeczoznawcy trudno jest podjąć skuteczne działania. Sami konsumenci nieczęsto zlecają taką opinię ze względu na koszty. Rzecznik nie ma możliwości nieodpłatnie uzyskać takiej opinii. Wykorzystują to przedsiębiorcy podtrzymując swoje odmowne stanowisko, argumenty rzecznika oddalając jako osoby w tym zakresie nieprofesjonalnej w przeciwieństwie do nich - ustawa daje im takie domniemanie.

Kolejną, pod względem ilości porad, grupę stanowiły sprawy z zakresu umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość - 65.

Umowy zawierane poza siedzibą przedsiębiorstwa. Wielu konsumentów, podpisało umowy poza lokalem przedsiębiorstwa o zmianę abonamentu na telefon. Konsumenci, w większości osoby starsze, samotne, twierdzili, że składali podpisy w miejscach wskazanych przez przedstawiciela przedsiębiorcy bez zapoznania się z treścią podpisywanych dokumentów, w dużym pośpiechu. Często konsument posiadał tylko część podpisanych dokumentów-umowę, z której nie wynikało zbyt wiele, bo większość regulował załącznik. Szybka reakcja najczęściej wywołana przez jednego konsumenta np. z bloku powodowała lawinę telefonów do rzecznika z zapytaniem jak sprawdzić co się podpisało— konsumenci często nawet w petitum umowy nie sprawdzali kto jest stroną umowy z nimi - i jak się uwolnić od skutków takiego oświadczenia.

Inny problem, na który konsumenci skarżyli się, to taki, że warunki przedstawiane przez konsultantów przez telefon różnią się od warunków zapisanych w umowie.

Z kolei porady dotyczące umów sprzedaży zawieranych na odległość dotyczyły niezrealizowania zamówienia, dostarczenia towaru uszkodzonego lub niezgodnego z zamówieniem oraz trudności z odzyskaniem pieniędzy za niezrealizowane zamówienie lub po dokonaniu odstąpienia od umowy i zwrotu kosztów zwrotnego przesłania towaru.

Tak jak w latach poprzednich największą liczbę skarg z zakresu umów sprzedaży rzeczy stanowiła sprzedaż obuwia. Przedsiębiorcy, a zwłaszcza jedna z sieci przyjęła politykę negatywnego ustosunkowywania się do zgłoszeń jako argument podając uszkodzenie mechaniczne lub niewłaściwe użytkowanie. Szczególnie drugi z powodów był częsty i dający przedsiębiorcy wiele możliwości uzasadnienia.

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 37 sprawach.

Przykłady spraw, w których rzecznik występując na rzecz konsumentów uzyskał pozytywne załatwienie sprawy

1/ Konsumentka zawarła umowę poza siedzibą przedsiębiorstwa. W dniu zawarcia umowy wpłaciła pełną kwotę należności za towar 4.200 zł. W ustawowym terminie dokonała skutecznego odstąpienia od umowy. Towar został odesłany przedsiębiorcy. Nie dokonał jednak zwrotu wpłaconych przez konsumentkę pieniędzy. Po działaniach podjętych przez rzecznika przedsiębiorca zobowiązał się do dokonania zwrotu pieniędzy. Niestety nie wykonał tego. Dlatego za poradą i przy pomocy rzecznika konsumentka złożyła w sądzie pozew o zapłatę. W dwa dni po złożeniu pisma należność została konsumentce zwrócona.

2/ Konsument został wezwany przez spółkę ubezpieczeniową do wypełnienia druku potwierdzającego zdarzenie drogowe, którego miał być sprawcą. Ponieważ konsument nie był sprawcą wskazywanego zdarzenia, poinformował ubezpieczyciela, że był sprawcą zdarzenia. Sprawy nie można było wyjaśnić blisko rok, ponieważ ubezpieczyciel nie wykazywał woli a jedynie żądał złożenia oświadczenia sprawcy. Jedno pismo rzecznika spowodowało podjęcie działań weryfikacyjnych i korekty w danych UFG. Konsument został przeproszony.

Przykład sprawy, w której nie udało się uzyskać satysfakcjonującego dla konsumenta rozstrzygnięcia.

1/ Konsument zawarł umowę na odległość o usługi telekomunikacyjne. Podpisał także przyslaną umowę. Po otrzymaniu pierwszej faktury stwierdził, że jest ona zawyżona. W odpowiedzi na reklamację uzyskał informację, że wysoka kwota wynika z usług dodatkowych, na świadczenie których wyraził zgodę w rozmowie telefonicznej a następnie potwierdził pisemnie. Konsument twierdził, że zgody absolutnie nie wyrażał. Przesłany na nośniku i odsłuchany w siedzibie rzecznika zapis rozmowy jednoznacznie potwierdził, że konsument jasno wyraził wole świadczenia usług dodatkowych. Jak później twierdził „mógł zapomnieć bo było tego dużo”.

2/ Konsumentka dokonując zakupu laptopa zawarła umowę ubezpieczenia ryzyka uszkodzeń sprzętu. Ponieważ nastąpiło zdarzenie zgłosiła je ubezpieczycielowi, który naprawy dokonał i odesłał sprzęt konsumentce. Konsumentka sprzęt przyjęła, ale zgłosiła ubezpieczycielowi, że naprawa nie została dokonana w całości, ponieważ jedno z uszkodzeń występuje nadal. Ubezpieczyciel skierował pismo do serwisu wykonującego naprawę, który stwierdził, że naprawa obejmowała wszystkie uszkodzenia. Ubezpieczyciel wobec powyższego przyjął wyjaśnienia serwisu jako swoje i odmówił konsumentce. Po wystąpieniu rzecznika ubezpieczyciel odpowiedział, że stanowisko swoje podtrzymuje, a uszkodzenie można zgłosić jako nowe zdarzenie. Byłoby to o tyle niemożliwe, że jako nowe zdarzenie nie było już objęte ubezpieczeniem wobec wygaśnięcia polisy

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

4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentckimi 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.

Polegały one m.in. na przeprowadzeniu szkoleń w zakresie prawa konsumenckiego dla uczniów III Gimnazjum im. L. Teligi w Grodzisku Mazowieckim

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

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.

2015 jest rokiem obowiązywania nowych przepisów wprowadzonych ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Przepisy te mają zastosowanie do umów zawartych od dnia 25.12.2014 r. W ocenie Rzecznika nowe regulacje polepszyły sytuację konsumentów. Jednak zdecydowana ilość spraw, które były zgłaszane była objęta reżimem poprzedniej ustawy. Na tym też tle dochodziło do problemów, które przepisy stosować.

Ocena nowych przepisów w praktyce możliwa będzie moim zdaniem dopiero w przyszłych okresach sprawozdawczych i wówczas możliwym będzie wnioskowanie o ewentualne zmiany.

Nadal dużym problemem jest windykacja prowadzona przez firmy windykacyjne kupujące długi. Roszczenia niejednokrotnie kilku lub kilkunastoletnie są przedmiotem obrotu. Konsumentów, którzy dokonali płatności często nie przechowują przez tak długi czas dokumentów potwierdzających płatności, bywa, że nie pamiętają, czy rzeczywiście dokonywali transakcji z wierzycielem pierwotnym. Firmy windykacyjne nie uwzględniają zobowiązania wpisywane są do rejestrów informacji gospodarczej, co negatywnie wpływa na sytuację konsumentów. Zasadnym byłoby ograniczenie wpisywania takich długów do rejestru.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Jak już dwukrotnie zgłaszałam widzę pilną potrzebę wsparcia rzeczników możliwością uzyskiwania bezpłatnych opinii rzeczoznawców, którymi mogliby się wspierać w swojej pracy z uwagi na brak wiedzy specjalistycznej.

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2014 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:	131
ubezpieczeniowa	12
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	15
remontowo-budowlana	3
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	15
telekomunikacja (telefony, TV)	42
turystyczno-hotelarska	0
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	2
motoryzacja	0
pralnicza	4
timeshare	0
pocztowa	0
gastronomiczna	0
przewozowa	7
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	4
medyczna	1
wyposażenie wnętrz	2
pogrzebowa	0
windykacyjne	15
inne	9
II. Umowy sprzedaży, w tym:	139
obuwie i odzież	69
wyposażenie mieszkania	26
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	18
komputer i akcesoria komputerowe	3
motoryzacja	14
artykuły spożywcze	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	0
zabawki	1
inne	8
III. Umowy poza lokalem i na odległość	65

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

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 Gałazka – Serwacińska

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Grodzisk Mazowiecki, dnia 29 marca 2016 r.