

WO.120.9.2011

Zarządzenie nr 9 /2011

Starosty Grodziskiego

z dnia 30 marca 2011 roku

w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Powiecie Grodziskim za rok 2010.

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 2010, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

STAROSTA

Marek Wieźbicki

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW ZA 2010 R.
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim**

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

Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tj. Dz. U. z 2001 r. Nr 142, póź. 1592 z późn. zm.) ochrona praw konsumentów należy do zadań własnych powiatu.

Na podstawie ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. - o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) zadanie to jest wykonywane jednoosobowo przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów zatrudnionego na samodzielnym stanowisku w Starostwie Powiatowym w wymiarze 1/2 etatu. Rzecznik posiada wykształcenie wyższe prawnicze. .

W myśl cytowanej powyżej ustawy do zadań rzecznika w szczególności 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,
- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

W okresie sprawozdawczym 2010 Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił ogółem 302 bezpłatnych porad, wśród których 161 dotyczyło umów sprzedaży rzeczy oraz 141 w sprawach związanych z usługami. Obrazuje to załączona do sprawozdania tabela nr 1.

Z porad tych korzystali konsumenci osobiście, telefonicznie oraz sporadycznie drogą elektroniczną. Najwięcej problemów co wynika z liczb sprawiały sprawy niezgodności z umową zakupu obuwia i odzieży. Przyczyną sporu najczęściej było nieuznanie zasadności zgłoszeń, wobec zwolnienia z odpowiedzialności spowodowanego uszkodzeniem mechanicznym. Jednak ta grupa spraw nie jest szczególnie skomplikowana. Zdecydowanie trudniejsze choć występujące rzadziej są zgłoszenia dotyczące usług turystycznych. Firmy sprzedające tę usługę sporadycznie polubownie chcą rozwiązać problem. Najczęściej uparcie stoją na swoim stanowisku, że nie odpowiadają za niedociągnięcia, bo nie oni realizują części usługi. Droga sądowa niechętnie jest przez konsumentów w takim wypadku wykorzystywana z uwagi na niewielką wartość przedmiotu sporu.

Konsumenci uzyskali informacje na temat swoich uprawnień i obowiązków uregulowanych w przepisach prawa jak również kwestii proceduralnych w dochodzeniu roszczeń przez uprawnione do tego podmioty m.in. Inspekcję Handlową, Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej czy Arbitra Bankowego lub też stałe polubowne sądy konsumenckie. Udzielono ponadto pomocy w sporządzeniu pism reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od umowy, wezwań do wykonania zobowiązania, zwrotu pieniędzy, oraz pism kierowanych w wyniku odwołania głównie w sprawach telekomunikacyjnych.

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

W roku ubiegłym Rzecznik nie składał wniosków oraz nie opiniował projektów aktów prawnych prawa miejscowego.

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

W ramach przysługujących uprawnień, po analizie zgłoszeń konsumentów oraz stwierdzeniu możliwości naruszenia istotnego interesu konsumentów, Rzecznik wystosował 32 wystąpienia do przedsiębiorców. Wyjątkowo duży odsetek spraw, w których rzecznik skierował wystąpienia zakończonych zostało pozytywnie.

W niektórych przypadkach spór kończył się całkowitym uznaniem roszczeń. W innych przedsiębiorcy proponowali kompromisowe załatwienie sprawy, co było akceptowane przez konsumentów. Ten tryb zakończył spór konsumenta z firmą EOD, przedmiotem którego była zakupiona pompa. Przedsiębiorca uznał zasadność zgłoszenia, a konsument zmienił żądanie ze zwrotu pieniędzy na naprawę. Także ugoda zakończyła sprawę niezgodnego z projektem wykonania mebli kuchennych. Konsumentka przyjęła obniżenie ceny o 2.000 zł.

Wystąpiło także naruszenie interesu konsumenta polegające na negatywnym rozpatrzeniu zgłoszenia lub wręcz nie przyjęcia zgłoszenia wobec braku paragonu. Kwestie te okazały się proste do wyjaśnienia przedsiębiorcom i dwa przypadki z takim problemem, zakończyły się uznaniem zasadności i doprowadzeniem do stanu zgodności.

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

Rzecznik nie zwracał się z bezpośrednimi prośbami o pomoc lecz w dużym zakresie korzystał z publikacji i materiałów drukowanych i publikowanych na stronach internetowych.

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

Nie wytaczane były powództwa przez Rzecznika ani też Rzecznik nie przystępował do prowadzonych postępowań.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W ramach tej formy działalności rzecznik przeprowadził pogadankę z uczniami szkoły podstawowej w zakresie sprzedaży konsumentkiej i szczególnych uprawnień i obowiązków młodocianego konsumenta.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne), - nie podejmowane
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,

1. Rzecznik wystąpił do przedsiębiorcy, który umieścił na drzwiach wejściowych do prowadzonego przez siebie saloniku prasowego znaku zakazu wstępu osób z wózkami dziecięcymi, tłumacząc to bardzo małą powierzchnią lokalu, dużą ilością stojaków z gazetami o małej stabilności. Niestety nie mogę stwierdzić czy wystąpienie okazało się skuteczne, ponieważ przedsiębiorca zlikwidował swoją działalność.

2. W sklepie Społem pojawiła się reklama propagująca promocje masła. W rzeczywistości produkt nie był masłem, bowiem jego skład zawierał mniej niż

określony dla masła 82 % tłuszczu mlecznego udział tego składnika. Interwencja spowodowała usunięcie reklamy.

3. Podobna do opisanej powyżej sytuacji miała miejsce w jednym ze sklepów odzieżowych, który na witrynie umieścił afisz – wszystko 50% taniej, - kiedy w rzeczywistości dotyczyło to kilku wybranych produktów. O tym jednak można było się przekonać wchodząc do środka. Interwencja spowodowała dopisek na afiszu - oznaczone .

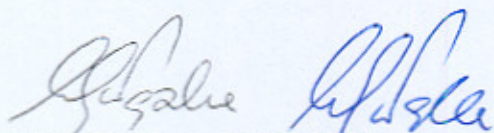
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym, - nie podejmowane
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów) - nie podejmowane
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy) - nie podejmowane

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Moim zdaniem kampanie reklamowe zbyt duży nacisk kładą na podkreślanie praw konsumenta, całkowicie pomijając jego obowiązki. Wskazanie, że choć słabszy konsument ma także obowiązki, które wpływają na jego prawa w sposób znakomity poprawią komfort pracy rzecznika, niejednokrotnie atakowanego za potwierdzanie zasadności stanowiska przedsiębiorcy wskazującego na nieznanie zgłoszenia wskutek zaniechań konsumenta.



Katarzyna Gałązka – Serwacińska
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Powiecie Grodziskim

Grodzisk Mazowiecki, dnia 16 marca 2011 r.

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	
ubezpieczeniowa	17
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	7
remontowo-budowlana	18
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	22
telekomunikacja (telefony, TV)	31
turystyczno-hotelarska	6
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	3
motoryzacja	4
pralnicza	12
timeshare	
pocztowa	
gastronomiczna	
przewozowa	2
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	
medyczna	
wyposażenie wnętrz	14
pogrzebowa	
windykacyjne	5
inne	
II. Umowy sprzedaży, w tym:	
obuwie i odzież	57
wyposażenie mieszkania	
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	44
komputer i akcesoria komputerowe	13
motoryzacja	4
artykuły spożywcze	7
artykuły chemiczne i kosmetyki	8
zabawki	1
inne	1 - zwierzęta , 1 - paliwo
III. Umowy poza lokalem i na odległość	25

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

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	0	0	0	0
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	0	0	0	0
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	0	0	0	0
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	0	0	0	0
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub	0	0	0	0

	nienależytego wykonania usług				
6.	Inne	0	0	0	0
	RAZEM	0	0	0	0
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	0	0	0	0
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	0	0	0	0


7

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	0
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	3
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	0
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3 uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	0
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	0