

WO.120.9.2015

Zarządzenie nr 9 /2015
Starosty Grodziskiego
z dnia 30 marca 2015 roku

w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Powiecie Grodziskim za rok 2014.

Na podstawie art. 35 ust.2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (j. t. Dz. U. z 2013r. , poz. 595 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) zarządzam co następuje:

§ 1

Zatwierdzam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Powiecie Grodziskim za rok 2014, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

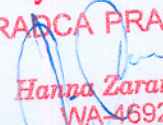
Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

STAROSTA


Marek Wieźbicki

Sprawdzono pod względem¹
formalno-prawnym

30.03.2015.
data

RADCA PRAWNY

Hanna Zarańska
WA-4692

Załącznik Nr 1
do zarządzenia Starosty Grodziskiego
Nr 9/2015 z dnia 30 marca 2015r.

Sprawozdanie
Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Grodzisku Mazowieckim
z działalności w 2014 roku.

GRODZISK MAZOWIECKI, MARZEC 2015 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. 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 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 (nieodwołane 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.

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 2014 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił ogółem 307 bezpłatnych porad, wśród których 151 dotyczyło umów sprzedaży rzeczy, 106 w sprawach związanych z usługami oraz 50 dotyczących umów zawieranych poza siedzibą przedsiębiorstwa .
Obrazuje to załączona do sprawozdania tabela nr 1.
Ponadto rzecznik udzielił 46 porady w sprawach niekonsumenckich.

Zapytania i porady dotyczyły najczęściej:

- zmiany operatora telefonii komórkowej, rozwiązania umów bez konsekwencji finansowych,
- zawierania umów poza siedzibą przedsiębiorstwa,
- możliwości wstrzymania działań windykacyjnych,
- kosztów przestania 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 do zgłoszenia.

Skargi dotyczące usług telekomunikacyjnych oraz umów zawieranych na odległość czy poza siedzibą przedsiębiorstwa wciąż dotyczyły stosowania nieuczciwych praktyk. Częstokroć wprowadzających w błąd konsumentów. Konsumenty, którzy zwracali się do przedsiębiorców próbując wyjaśnić swoją sytuację otrzymywali szablonową odpowiedź, że proces zawierania umowy odbywał się prawidłowo, konsultanci nie dopuścili się żadnych nieprawidłowości, a konsumenci byli prawidłowo informowani, zatem zgłoszenia są bezzasadne.

Już od czasu rozpoczęcia prac legislacyjnych nad zmianą prawa upadłościowego mającą ułatwić upadłość konsumencką pojawiło się nią duże zainteresowanie, bowiem poziom zadłużenia i skala problemów powoduje wykluczenie społeczne wielu konsumentów .

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.

Wciąż trudnymi sprawami ze względów formalnych także są finansowe. Banki odmawiają prawa do informacji z uwagi na art. 104 prawa bankowego. Upoważnienia często samodzielnie pisane przez konsumentów są kwestionowane i bank przesyła informacje do konsumenta zamiast do rzecznika co wydłuża procedurę wyjaśniania sprawy.

Niekonsumenckie - rzecznik z racji wykształcenia nie odrzucał próśb i w miarę możliwości udzielał informacji osobom zwracającym się z problemami z zakresu prawa rodzinnego, spadkowego, budowlanego. Wskazywał tym osobom tryb, bądź organ, właściwy do pomocy w sprawie.

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 32 sprawach.

Spośród spraw opiszę dwie przykładowe sprawy, załatwione pozytywnie dla konsumentów oraz jedną negatywnie względem żądań konsumenta.

1/ Konsument 10 sierpnia 2008 r. nabył buty Nicke Soch Rivalry, w których w lewej półparze po ok. 4 miesiącach pojawiła się niezgodność polegająca na wybrzuszeniu podeszwy i rozwarstwienie wierzchniej warstwy cholewki. Konsument dokonał zgłoszenia z żądaniem zwrotu pieniędzy. Przedsiębiorca w ustawowym terminie ustosunkował się uznając bezzasadność zgłoszenia. Decyzję uzasadnił opinią rzeczoznawcy, którą przyjął za swoją opinię wskazującą, że delaminacja powstała wskutek długotrwałego całkowitego przemoczenia obuwia zaś wybrzuszenie na skutek wysokiej temperatury suszenia. Opinia całkowicie wykluczyła wadę materiałową.

Konsument nie zgadzając się zwrócił się o pomoc do rzecznika. Ponieważ nie posiadam wiedzy specjalistycznej ani możliwości bezkosztowego uzyskania opinii poprosiłam konsumenta o uzyskanie opinii innego rzeczoznawcy. W wystawionej opinii rzeczoznawca WIIH w Warszawie stwierdził, że istnieją podstawy do uwzględnienia reklamacji wskazując istnienie wady materiałowej w gotowym wyrobie szeroko wyjaśniając powód powstania uszkodzeń. Przedstawiona przez rzecznika opinia, wraz z prośbą o rewizję stanowiska spowodowała zwrot należności za obuwie oraz koszty sporządzenia opinii.

2/ Konsument zawarł umowę o warunki odpłatności za studia w lipcu 2013 r. umowę konsument wypowiedział ze skutkiem rozwiązującym na 01 marca 2014 r. Uczelnia dokonała rozliczenia konsumenta – studenta wysyłając informację o płatnościach dnia 03 marca 2014 r. Konsument nie zgodził się na naliczoną opłatę 600 za archiwizację dokumentów oraz 20 zł za przesłanie informacji listem poleconym. Rzecznik kierując wystąpienie zwrócił uwagę na abuzywność zapisu nakładającego obciążenie - 20 zł za przesłanie wymaganej w normalnym układzie biznesowym obciążenia. Ad opłaty archiwizacyjnej zwrócił uwagę na ustawowy obowiązek uczelni dokonywania archiwizacji dokumentów i braku umieszczenia tej pozycji w obowiązku ponoszenia kosztów przez studenta. Uczelnia argumenty przyjęła odstępując od roszczenia.

3/ Konsumentka 24 maja 2012 r. zawarła umowę ubezpieczeniową na życie i dożycie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym „Better Future”. Objęta ochroną została w dniu 31 maja 2012 r. po dokonaniu formalności i dokonaniu wpłaty pierwszej składki. Konsumentka regularnie dokonywała wpłat na konto Ubezpieczyciela. Zgłaszając się do rzecznika wyjaśniła, że jej intencją było zabezpieczenie finansowe - chciała założyć lokatę. Uzyskała jednak informację, że rezygnując z umowy otrzyma zaledwie 20 % wpłaconych pieniędzy. Rzecznik kierując wystąpienie wskazał na nieuczciwe praktyki rynkowe w postaci braku informacji o ryzyku jakie ciągnie za sobą produkt. Odpowiadając przedsiębiorca stwierdził prawidłowość procesu zawierania umowy co do informacji o produkcie o czym świadczy własnoręczność podpis konsumentki na warunkach ubezpieczenia. Odmówił także polubownego rozwiązania sprawy. Ponieważ konsumentka nie wypowiedziała umowy oraz nie zyczyła sobie kierowania sprawy do sądu sprawę zakończyłam.

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.

Rzecznik, przygotowywał, przekazywał konsumentom oraz wywieszał w siedzibie Starostwa istotne dla konsumentów według swojej oceny informacje. Staraniem było także pilne udzielanie odpowiedzi na zapytanie Delegatur UOKiK jak i poszczególnych rzeczników w zakresie wiedzy dotyczącej sytuacji w sprawach konsumentckich dziejących się w Powiecie. Rzecznik zwracał się także z zapytaniami do Delegatury właściwej miejscowo.

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.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

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

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- **art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne)** – nie dotyczy ,
- **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.

Uważam, że celowym byłoby wprowadzenie instytucji upadłości konsumenckiej dla małżonków wspólnie.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Podtrzymuję ubiegłoroczny wniosek o umożliwienie rzecznikom 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 konsumentckiego i informacji pranej w zakresie ochrony konsumentów.

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	106
ubezpieczeniowa	8
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	6
remontowo-budowlana	1
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	9
telekomunikacja (telefony, TV)	49
turystyczno-hotelarska	3
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1
motoryzacja	3
pralnicza	1
timeshare	0
pocztowa	0
gastronomiczna	0
przewozowa	4
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1
medyczna	1
wyposażenie wnętrz	0
pogrzebowa	0
windykacyjne	15
inne	4
II. Umowy sprzedaży, w tym:	151
obuwie i odzież	66
wyposażenie mieszkania	24
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	18
komputer i akcesoria komputerowe	2
motoryzacja	13
artykuły spożywcze	4
artykuły chemiczne i kosmetyki	3
zabawki	2
inne	19
III. Umowy poza lokalem i na odległość	50

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

Powiatowy rzecznik Konsumentów

Grodzisk Mazowiecki, dnia 19 marca 2015 r.