

Załącznik
do Zarządzenia Nr 15/2014
Starosty Gryfińskiego
z dnia 21 lutego 2014 r.

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW

STAROSTWO POWIATOWE W GRYFINIE

SPRAWOZDANIE

**Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA
KONSUMENTÓW W GRYFINIE ZA 2013 ROK**

GRYFINO, LUTY 2014 r.

SPIS TREŚCI

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

Struktura biura 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. TABELA.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów przyjmuje interesantów w pok. nr 3 budynku Starostwa Powiatowego przy ul. 11 Listopada 16D w Gryfinie w godzinach pracy Starostwa, oraz także w budynku Starostwa przy ul. Dworcowej 1 w Chojnie, gdzie rzecznik dyżuruje w każdy czwartek tygodnia w godzinach od 10⁰⁰ do 15³⁰.

Z rzecznikiem można również kontaktować się telefonicznie i faxem na nr telefonu 91 404 50 00 w. 259 w Gryfinie i 91 402 23 60 w Chojnie oraz za pomocą poczty elektronicznej dostępnej na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Gryfinie (www.gryfino.powiat.pl); e-mail : waldemar.mejna@gryfino.powiat.pl).

Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów finansowana jest z budżetu powiatu, z ogólnych wydatków Starostwa na administrację publiczną (dział 750 klasyfikacji budżetowej). Pewną pomoc finansową na działalność rzecznika uzyskano z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w formie dofinansowania szkoleń dla rzeczników oraz nieodpłatnego przekazania broszur edukacyjnych o tematyce konsumenckiej.

1. Województwo	Zachodniopomorskie
2. Miasto /Powiat	Gryfino
3. PRK/ MRK	PRK
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Waldemar Mejna
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe rolnicze + studia podyplomowe z zakresu prawa i administracji
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- 3/5 etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- 1/2 etatu - 2/5 etatu - 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).	-
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.	TAK
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	1 (1/2 etatu)

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW.

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

Wszystkie sprawy zgłaszane do rzecznika załatwiane były zgodnie z wypracowaną wcześniej procedurą postępowania rzecznika, która polega na zróżnicowanym i indywidualnym podejściu do poszczególnych skarg konsumentów zależnie od charakteru, złożoności i wagi tych spraw.

Załatwiając poszczególne skargi rzecznik podejmował następujące działania :

- udzielał porad, pouczeń i wyjaśnień dotyczących konkretnych spraw w formie ustnej lub pisemnej;
- konsultował bardziej złożone sprawy z prawnikami obsługi prawnej Starostwa;
- prowadził pisemne i ustne mediacje pomiędzy stronami sporów w celu polubownego załatwienia spraw;
- kierował sprawy lub zainteresowanych do innych instytucji właściwych do załatwienia spraw, takich jak : Inspekcja Handlowa, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcja Sanitarna, Polubowny Sąd Konsumencki, Urząd Regulacji Energetyki, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Europejskie Centrum Konsumenckie, Policja, Prokuratura, Sądy, Rzecznik Ubezpieczonych, Arbiter Bankowy, Rzecznik Praw Pacjenta, Rzecznik Praw Obywatelskich i innych;
- pomagał w sporządzaniu pism reklamacyjnych, urzędowych i innych;
- przygotowywał pisma procesowe i pozwy do sądów;
- uczestniczył w miarę możliwości czasowych i finansowych osobiście w sprawach sądowych dot. spraw konsumenckich.

W 2013 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie zgłoszono łącznie 529 spraw - była to ilość większa niż w 2012 r., w którym to zgłoszono 465 spraw.

Spośród wszystkich 529 spraw 239 dotyczyło umów sprzedaży rzeczy ruchomych bądź nieruchomości, 245 spraw umów wykonywania usług, a 45 tzw. umów zawieranych poza lokalami firm lub na odległość.

Szczegółowy tematyczny wykaz wszystkich spraw zgłoszonych do rzecznika w 2013 r zawiera tabela nr 1 zamieszczona w rozdziale IV sprawozdania. Z tabeli tej wynika, że spośród 245 spraw dotyczących umów wykonania usług najwięcej spraw dotyczyło :

- usług telekomunikacyjnych - 90
- usług windykacyjnych - 30
- usług finansowych - 28
- usług dostawy energii, gazu, ciepła, wody i wywozu nieczystości - 19
- usług ubezpieczeniowych - 18

Spośród 239 spraw dotyczących umów sprzedaży rzeczy ruchomych i nieruchomości najwięcej spraw dotyczyło :

- obuwia i odzieży - 90
- sprzętu RTV i AGD - 66

- art. wyposażenia mieszkań - 42
- art. motoryzacyjnych - 12

Spośród 45 spraw z zakresu umów zawieranych poza lokalem sprzedawcy i na odległość przeważały sprawy dotyczące : sprzedaży art. medycznych, sprzętu RTV i AGD, art. wyposażenia mieszkań i pościeli.

W 272 sprawach (51,4 %) rzecznik udzielał konsumentom porad prawnych i informacji, w 233 sprawach (44,0 %) konieczne były wystąpienia pisemne do przedsiębiorców kierowane przez rzecznika bądź przez konsumentów po uprzednim przygotowaniu tych wystąpień przez rzecznika. W 24 sprawach (4,6 %) rzecznik udzielał pomocy prawnej w postępowaniach przed sądami.

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

W 2013 r. nie składano 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.

Z przedstawionej w rozdziale IV tabeli nr 2 wynika, że w 233 sprawach konsumenci za namową rzecznika zdecydowali się żeby wystąpić na piśmie z reklamacjami do przedsiębiorców w celu wyegzekwowania swoich praw. Były to wystąpienia kierowane bezpośrednio od rzecznika lub od konsumentów po uprzednim przygotowaniu tych wystąpień przez rzecznika.

W wyniku tych wystąpień w 152 przypadkach (77,2 % wystąpień w sprawach zakończonych w 2013 r.) sprawy zostały załatwione pozytywnie przez co konsumenci uzyskiwali między innymi :

- zwroty pieniędzy za wadliwe towary lub usługi,
- nieodpłatne wymiany wadliwych towarów na wolne od wad,
- nieodpłatne naprawy występujących wad towarów,
- obniżki cen towarów,
- umorzenia lub rozłożenia na raty należności.

W 45 sprawach nie udało się rozwiązać sporów z przedsiębiorcami pozytywnie dla konsumentów a 36 spraw jest jeszcze w trakcie załatwiania.

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

W codziennej pracy rzecznika nieodzowna jest współpraca z wyżej wymienionymi instytucjami. W ramach takiej współpracy w 2013 r. rzecznik uczestniczył w następujących spotkaniach szkoleniowych i konferencjach :

- w dniach 22-23.05.2013 r. w Szczecinie na temat usług bankowych,
- w dniach 23-24.10.2013 r. w Poznaniu na temat wybranych problemów konsumentów,
- w dniu 18.12.2013 r. w Szczecinie w sprawie porozumienia o współpracy z Federacją Konsumentów,
- w dniach 13.02. i 15.03.2013 r. w Szczecinie w posiedzeniach Polubownego Sądu Konsumentckiego w charakterze arbitra w w/w sądzie.

Rzecznik wielokrotnie konsultował konkretne sprawy konsumentów z naszego powiatu z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową, Federacją Konsumentów, Europejskim Centrum Konsumentckim, Arbitrem Bankowym, Urzędem Regulacji Energetyki,

Rzecznikiem Ubezpieczonych a także z rzecznikami konsumentów z innych miast i powiatów.

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

Strukturę ilościową i przedmiotową wytoczonych powództw sądowych w 2013 r. przedstawia tabela nr 3 zamieszczona w rozdziale IV sprawozdania.

W 2013 r. spośród 24 spraw konsumenckich rozstrzyganych przez sądy 19 spraw rozpatrywały bądź rozpatrują jeszcze Stałe Polubowne Sądy Konsumenckie, 5 spraw sądy cywilne z czego 4 sprawy skierowano do obu sądów po odmowach przedsiębiorców zapisów na sąd polubowny.

W 14 powództwach zakończonych w 2013 r. rozstrzygnięcia sądów były pozytywne dla konsumentów, w 8 negatywne a 2 sprawy są jeszcze w toku postępowania sądowego.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2013 roku rzecznik przeprowadził 6 szkoleń o tematyce konsumenckiej dla uczniów z Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych z Gryfina. Rzecznik pozyskiwał także wielokrotnie z instytucji, z którymi współpracował na co dzień, liczne materiały edukacyjne (broшуry, płyty CD, plakaty, ulotki itp.) o tematyce konsumenckiej. Materiały te były przekazywane zainteresowanym indywidualnie pedagogom, uczniom, studentom i dorosłym konsumentom, przy okazji codziennych kontaktów w biurze rzecznika. Wszyscy zainteresowani konsumenci mogli korzystać w biurze rzecznika z dostępu do internetu i programu prawniczego LEX, oczywiście tylko w zakresie związanym tematycznie ze zgłaszanymi problemami konsumenckimi.

Bardzo ważnym elementem działań o charakterze edukacyjnym, zwłaszcza dla mieszkańców z południowych gmin powiatu, była i jest nadal, możliwość cotygodniowego osobistego kontaktu z rzecznikiem podczas dyżurów wyjazdowych rzecznika w Chojnie.

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 sprawozdawczym rzecznik nie podejmował osobiście działań na podstawie w/w przepisów ale w kilkunastu sprawach pomagał konsumentom podejmować działania reklamacyjne na podstawie art. 385¹ Kc oraz ustawy o nieuczciwych praktykach rynkowych oraz ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym..

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Uważam, że dla polepszenia standardów ochrony konsumentów potrzebna jest między innymi nowelizacja ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U.02.141.1176) wprowadzająca obowiązkowy i precyzyjny np. 14 dniowy termin załatwiania reklamacji konsumenckich.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Wnioskuje do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o zwiększenie ilości finansowanych przez Urząd specjalistycznych szkoleń dla rzeczników konsumentów.

IV. TABELE.

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

Przedmiot sprawy	Ogółem
I. Usługi, w tym:	245
ubezpieczeniowa	18
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	28
remontowo-budowlana	7
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	19
telekomunikacja (telefony, TV)	90
turystyczno-hotelarska	3
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	5
motoryzacja	5
pralnicza	-
timeshare	-
pocztowa	2
gastronomiczna	-
przewozowa	8
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	4
medyczna	1
wyposażenie wnętrz	-
pogrzebowa	-
windykacyjne	30
inne	25
II. Umowy sprzedaży, w tym:	239
obuwie i odzież	90
wyposażenie mieszkania	42
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	66
komputer i akcesoria komputerowe	6
motoryzacja	12
artykuły spożywcze	1
artykuły chemiczne i kosmetyki	-
zabawki	3
inne	19
III. Umowy poza lokalem i na odległość	45

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:	94	63	21	10
ubezpieczeniowa	7	4	1	2
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	10	6	4	-
remontowo-budowlana	1	1	-	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	3	-	2	1
telekomunikacja (telefon, TV)	48	32	11	5
turystyczno-hotelarska	1	-	1	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	2	2	-	-
motoryzacja	4	4	-	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	1	1	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	1	1	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	3	2	-	1
medyczna	1	1	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	6	4	1	1
inne	6	5	1	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	114	71	22	21
obuwie i odzież	44	29	8	7
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	22	15	6	1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	26	15	4	7
komputer i akcesoria komputerowe	6	2	2	2
motoryzacja	7	4	1	2
artykuły spożywcze	1	1	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	1	1	-	-
inne	7	4	1	2
III. Umowy poza lokalem i na	25	18	2	5

odległość				
------------------	--	--	--	--

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	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 *	-----	-----	-----	3
5 .	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług *	-----	-----	-----	1
6 .	Inne	0	0	1	1
	RAZEM	0	0	1	5
1 .	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	11	7	1	19
2 .	Wstępowanie rzecznika	0	0	0	0

	konsumentów do postępowań				
--	---------------------------	--	--	--	--

*** Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)**

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	0
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	0
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – 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