

Załącznik  
do Zarządzenia Nr 27/2016  
Starosty Gryfińskiego  
z dnia 14 marca 2016 r.

**POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW**  
**STAROSTWO POWIATOWE W GRYFINIE**

**DZIAŁANIA**  
**POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W GRYFINIE**  
**W ROKU 2015**

**GRYFINO, marzec 2016 r.**

## SPIS TREŚCI

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

#### STRUKTURA BIURA RZECZNIKA, STAN KADROWY.

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	- $\frac{3}{5}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{1}{2}$ etatu
	- $\frac{2}{5}$ 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).	-
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 osoba na $\frac{1}{2}$ etatu

## **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. TABELLE.**

## **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 10<sup>00</sup> do 15<sup>00</sup>.

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](http://www.gryfino.powiat.pl)); e-mail : [waldemar.mejna@gryfino.powiat.pl](mailto: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.

## **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 zawiłe 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, Polubowne Sądy Konsumenckie, Urząd Regulacji Energetyki, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Europejskie Centrum Konsumenckie, Policja, Prokuratura, Sądy, Rzecznik Finansowy, 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 2015 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie zgłoszono łącznie 612 spraw i była to największa ilość od początku działalności rzecznika w powiecie.

Spośród wszystkich 612 spraw 287 dotyczyło umów sprzedaży usług, 259 umów sprzedaży rzeczy ruchomych bądź nieruchomości a 66 tzw. umów zawieranych poza lokalami firm lub na odległość.

Szczegółowy tematyczny wykaz wszystkich spraw zgłoszonych do rzecznika w 2015 r. zawiera tabela nr 1 zamieszczona w rozdziale IV sprawozdania. Z tabeli tej wynika, że spośród 287 spraw dotyczących umów wykonania usług najwięcej spraw dotyczyło :

- usług telekomunikacyjnych - 89
- usług windykacyjnych - 39
- usług finansowych - 35
- usług ubezpieczeniowych - 22
- usług dostawy energii, gazu, - 13

ciepła, wody i wywozu nieczystości

Spośród 259 spraw dotyczących umów sprzedaży rzeczy ruchomych i nieruchomości najwięcej spraw dotyczyło :

- obuwia i odzieży - 53
- wyposażenia mieszkań - 51
- sprzętu RTV i AGD - 40
- art. motoryzacyjnych - 37

Spośród 66 spraw z zakresu umów zawieranych poza lokalem sprzedawcy i na odległość przeważały sprawy dotyczące : sprzedaży usług telekomunikacyjnych, art. medycznych, sprzętu RTV i AGD, art. wyposażenia mieszkań i pościeli i sprzedaży energii elektrycznej.

W 366 sprawach (59,8 %) rzecznik udzielał konsumentom porad prawnych i informacji, w 229 sprawach (37,4 %) konieczne były wystąpienia pisemne do przedsiębiorców kierowane przez rzecznika bądź przez konsumentów po uprzednim przygotowaniu tych wystąpień przez rzecznika. W 17 sprawach (2,8 %) 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 2015 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 229 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 167 przypadkach (72,3 % wystąpień w sprawach zakończonych w 2015 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 17 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 rzecznik uczestniczył w dniu 21.10.2015 r. w szkoleniu w Warszawie na temat usług ubezpieczeniowych.

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 Finansowym a także z rzecznikami konsumentów z innych miast i powiatów.

W dniu 17.07.2015 r. na prośbę Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów rzecznik przesłał kserokopie dokumentacji 2 skarg konsumentów z naszego powiatu na firmę Polskie Centrum Telemedyczne Sp. z o.o. z Warszawy.

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

Strukturę ilościową i przedmiotową wytoczonych powództw sądowych w 2015 r. przedstawia tabela nr 3 zamieszczona w rozdziale IV sprawozdania.

W 2015 r. Spośród 17 spraw konsumentckich rozstrzyganych przez sądy 8 spraw rozpatrywały bądź rozpatrują jeszcze Stałe Polubowne Sądy Konsumentckie, 12 spraw sądy powszechne z czego 3 sprawy skierowano do obu sądów po odmowach przedsiębiorców zapisów na sąd polubowny.

W 4 powództwach zakończonych w 2015 r. rozstrzygnięcia sądów polubownych były pozytywne dla konsumentów, w 3 negatywne a 1 sprawa jest jeszcze w toku postępowania sądowego.

#### **6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.**

W 2015 r. rzecznik przeprowadził następujące szkolenia o tematyce konsumentckiej :

- 11.02.2015 r. w Gryfinie dla słuchaczy Gryfińskiego Uniwersytetu Trzeciego Wieku.
- 17.07.2015 r. w Gryfinie dla uczestników zajęć Centrum Aktywności Lokalnej.
- 14 i 15.12.2015 r. w Gryfinie dla kilku klas Zespołu Szkół Pnadgimnazjalnych.

Rzecznik pozyskiwał wielokrotnie z instytucji, z którymi współpracował na co dzień, liczne materiały edukacyjne (brozury, płyty CD, plakaty, ulotki itp.) o tematyce konsumentckiej. Materiały te były przekazywane zainteresowanym indywidualnie pedagogom, uczniom, studentom i dorosłym konsumentom, podczas wyżej wymienionych szkoleń i przy okazji codziennych kontaktów w biurze rzecznika.

Rzecznik udzielił kilku wywiadów o tematyce konsumentckiej do prasy lokalnej.

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. 385<sup>1</sup> Kc 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.**

W dniu 25.12.2014 r. weszła w życie długo oczekiwana ustawa o prawach konsumenta. Po ponad rocznym okresie obowiązywania i praktycznego stosowania tej ustawy można już stwierdzić, że ustawa ta znacząco polepszyła standardy ochrony konsumentów.

#### **2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.**

Wnioskuję 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.**

<b>Przedmiot sprawy</b>	<b>Ogółem</b>
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>287</b>
ubezpieczeniowa	22
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	35
remontowo-budowlana	13
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	13
telekomunikacja (telefony, TV)	89
turystyczno-hotelarska	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	11
motoryzacja	7
pralnicza	3
timeshare	-
pocztowa	2
gastronomiczna	2
przewozowa	9
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	4
medyczna	2
wyposażenie wnętrz	-
pogrzebowa	-
windykacyjne	39
inne	36
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>259</b>
obuwie i odzież	53
wyposażenie mieszkania	51
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	40
komputer i akcesoria komputerowe	20
motoryzacja	37
artykuły spożywcze	6
artykuły chemiczne i kosmetyki	-



zabawki	4
inne	48
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>66</b>

**Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.**

<b>Przedmiot sprawy</b>	<b>Ilość wystąpień ogółem</b>	<b>Zakończone pozytywnie</b>	<b>Zakończone negatywnie</b>	<b>Sprawy w toku</b>
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>97</b>	<b>70</b>	<b>16</b>	<b>11</b>
ubezpieczeniowa	7	6	1	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	9	5	1	3
remontowo-budowlana	7	4	1	2
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	3	2	1	-
telekomunikacja (telefon, TV)	36	28	6	2
turystyczno-hotelarska	-	-	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	6	5	1	-
motoryzacja	2	2	-	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	2	2	-	-
gastronomiczna	1	1	-	-
przewozowa	2	2	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1	1	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	20	11	5	4
inne	1	1	-	-
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>104</b>	<b>77</b>	<b>21</b>	<b>6</b>
obuwie i odzież	23	17	4	2
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	35	26	8	1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	13	11	1	1
komputer i akcesoria komputerowe	7	5	1	1

motoryzacja	<b>10</b>	7	3	-
artykuły spożywcze	<b>3</b>	3	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	<b>13</b>	8	4	1
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>-</b>

**Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.**

l.	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	<b>0</b>
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	0	0	0	<b>0</b>
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	0	0	0	<b>0</b>
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	-----	-----	-----	<b>4</b>
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług *	-----	-----	-----	<b>7</b>

6.	Inne	1	0	0	1
	<b>RAZEM</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	4	3	1	8
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	0	0	0	0

\* 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