

Załącznik
do Zarządzenia Nr 35/2017
Starosty Gryfińskiego
z dnia 20 marca 2017 r.

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
STAROSTWO POWIATOWE W GRYFINIE

DZIAŁANIA
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W GRYFINIE
W ROKU 2016

GRYFINO, MARZEC 2017 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. TABELE.

I. WSTĘPI 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 15⁰⁰.

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.

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, 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 2016 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie zgłoszono łącznie 462 sprawy. Spośród wszystkich 462 spraw 234 dotyczyło umów sprzedaży usług, 201 umów sprzedaży rzeczy ruchomych bądź nieruchomości a 27 tzw. umów zawieranych poza lokalami firm lub na odległość.

Szczegółowy tematyczny wykaz wszystkich spraw zgłoszonych do rzecznika w 2016 r. zawiera tabela nr 1 zamieszczona w rozdziale IV sprawozdania. Z tabeli tej wynika, że spośród 234 spraw dotyczących umów wykonania usług najwięcej spraw dotyczyło :

- usług telekomunikacyjnych - 72
- usług windykacyjnych - 32
- usług ubezpieczeniowych - 29
- usług finansowych - 20
- usług dostawy energii, gazu,

ciepła, wody i wywozu nieczystości

Spośród 201 spraw dotyczących umów sprzedaży rzeczy ruchomych i nieruchomości najwięcej spraw dotyczyło :

- obuwia i odzieży - 56
- wyposażenia mieszkań - 41
- sprzętu RTV i AGD - 33
- art. motoryzacyjnych - 21

Spośród 27 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 sprzedaży energii elektrycznej.

W 271 sprawach (58,7 %) rzecznik udzielał konsumentom porad prawnych i informacji, w 181 sprawach (39,2 %) konieczne były wystąpienia pisemne do przedsiębiorców kierowane przez rzecznika bądź przez konsumentów po uprzednim przygotowaniu tych wystąpień przez rzecznika. W 10 sprawach (2,1 %) 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 2016 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 181 sprawach konsumenci często 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 132 przypadkach (77,6 % wystąpień w sprawach zakończonych w 2016 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 38 sprawach nie udało się rozwiązać sporów z przedsiębiorcami pozytywnie dla konsumentów a 11 spraw jest jeszcze w trakcie załatwiania.

4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej, oraz organizacjami konsumentkimi 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 następujących szkoleniach i konferencjach :

- w dniu 17.03.2016 r. w Koszalinie na temat nowelizacji ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

- w dniu 27.04.2016 r. w Szczecinie na temat zmiany dostawcy energii elektrycznej,

- w dniu 27.10.2016 r. w Szczecinie na temat działalności Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Rzecznik wielokrotnie konsultował konkretne sprawy konsumentów z naszego powiatu z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową, Federacją Konsumentów, Europejskim Centrum Konsumentkim, Arbitrem Bankowym, Urzędem Regulacji Energetyki, Rzecznikiem Finansowym a także z rzecznikami konsumentów z innych miast i powiatów.

W dniu 08.04.2016 r. na prośbę Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów rzecznik przesłał do tegoż urzędu kserokopie dokumentacji 2 skarg konsumentów z naszego powiatu na firmę Twoja Telekomunikacja 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 2016 r. przedstawia tabela nr 3 zamieszczona w rozdziale IV sprawozdania.

W 2016 r. spośród 10 spraw konsumentkich rozstrzyganych przez sądy 5 spraw rozpatrywały bądź rozpatrują jeszcze Stałe Polubowne Sądy Konsumentkie, 5 spraw sądy powszechne.

W 2 powództwach zakończonych w 2016 r. rozstrzygnięcia sądów polubownych były pozytywne dla konsumentów, w 5 negatywne a 3 sprawy są jest jeszcze w toku postępowania.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2016 r. rzecznik przeprowadził 2 szkolenia o tematyce konsumentkiej dla kilku klas Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych w Chojnie.

Rzecznik pozyskiwał wielokrotnie z instytucji, z którymi współpracował na co dzień, liczne materiały edukacyjne (broszury, płyty CD, plakaty, ulotki itp.) o tematyce konsumentkiej. 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 konsumentkiej 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 konsumentkimi. 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 (nieдозwolone 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 przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

W 2016 r. uchwalona została nowelizacja ustawy o prawach konsumenta. Po ponad dwuletnim okresie obowiązywania i praktycznego stosowania tej ustawy można już stwierdzić, że ustawa ta wraz z nowelizacją znacząco polepszyła standardy ochrony konsumentów.

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:	234
ubezpieczeniowa	29
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	20
remontowo-budowlana	8
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	18
telekomunikacja (telefony, TV)	72
turystyczno-hotelarska	8
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	11
motoryzacja	9
pralnicza	-
timeshare	-
pocztowa	1
gastronomiczna	-
przewozowa	2
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	4
medyczna	2
wyposażenie wnętrz	-
pogrzebowa	-
windykacyjne	32
inne	18
II. Umowy sprzedaży, w tym:	201
obuwie i odzież	56
wyposażenie mieszkania	41
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	33
komputer i akcesoria komputerowe	12
motoryzacja	21
artykuły spożywcze	6
artykuły chemiczne i kosmetyki	2
zabawki	3
inne	27
III. Umowy poza lokalem i na odległość	27

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:	83	57	19	7
ubezpieczeniowa	7	5	2	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	11	5	2	4
remontowo-budowlana	7	6	1	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	7	5	2	-
telekomunikacja (telefon, TV)	27	19	6	2
turystyczno-hotelarska	4	2	2	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	3	3	-	-
motoryzacja	1	1	-	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	2	1	1	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1	1	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	10	6	3	1
inne	3	3	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	83	62	17	4
obuwie i odzież	29	20	7	2
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	25	21	3	1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	7	5	2	-
komputer i akcesoria komputerowe	6	5	1	-
motoryzacja	8	6	2	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	1	1	-	-
zabawki	2	2	-	-
inne	5	2	2	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	15	13	2	-

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

1.	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 nienależytego wykonania usług *	2	0	2	4
6.	Inne	0	1	0	1
RAZEM		2	1	2	5
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	0	4	1	5
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