

Załącznik  
do Zarządzenia Nr 16/2020  
Starosty Gryfińskiego  
z dnia 11.03.2020 r.

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

**DZIAŁANIA**  
**POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W GRYFINIE**  
**W ROKU 2019**

**GRYFINO, MARZEC 2020 r.**

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biura rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Zachodniopomorskie
2. Powiat	Gryfino
3. Liczba mieszkańców powiatu	82 530 (dane GUS wg. stanu na 01.01.2019 r.)
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Waldemar Mejna
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe rolnicze i studia podyplomowe z prawa i administracji
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	NIE DOTYCZY
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).	NIE DOTYCZY
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 4/7 etatu
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	112 900,00 zł

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 wew. 259 w Gryfinie i 91 351 67 17 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: [rzecz.kons@gryfino.powiat.pl](mailto:rzecz.kons@gryfino.powiat.pl)).

Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów finansowana jest z budżetu powiatu, z ogólnych wydatków Starostwa na administrację publiczną. 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.

Rzecznicy realizują zadanie własne samorządu w zakresie ochrony praw konsumentów na podstawie ustawy o samorządzie powiatowym. Natomiast przepisy art. 39 - 43 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów określają zadania oraz formę ich realizacji przez rzeczników konsumentów. Należą do nich:

- 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 UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Uprawnienia rzeczników konsumentów pozwalają im również na:

- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów;
- występowanie z upoważnienia starosty jako oskarżyciele publiczni w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów ustawy Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia;
- występowanie do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów;
- występowanie z upoważnienia starosty do policji z wnioskiem o ukaranie podmiotu naruszającego obowiązek udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika.

## 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 i złożoności 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;
- występował do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- pomagał w sporządzaniu pism reklamacyjnych, urzędowych i innych;
- przygotowywał pisma procesowe i pozwy do sądów;
- uczestniczył osobiście, w miarę możliwości czasowych i finansowych w rozprawach sądowych dot. spraw konsumenckich;
- kierował sprawy lub zainteresowanych do innych instytucji właściwych do załatwienia spraw, takich jak: Inspekcja Handlowa, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Polubowne Sądy Konsumenckie, Urząd Regulacji Energetyki, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Europejskie Centrum Konsumenckie, Policja, Prokuratura, Sądy, Rzecznik Finansowy, Państwowa Inspekcja Pracy, Rzecznik Praw Pacjenta, Rzecznik Praw Obywatelskich, Punkty Nieodpłatnych Porad Prawnych i innych.

W 2019 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie zgłoszono łącznie 438 spraw. Spośród wszystkich 438 spraw 181 dotyczyło umów sprzedaży rzeczy ruchomych bądź nieruchomości, 180 umów sprzedaży usług, 15 ogólnych informacji konsumenckich a 62 spraw niekonsumenckich.

Szczegółowy tematyczny wykaz wszystkich spraw zgłoszonych do rzecznika w 2019 r. zawierają tabele 1.1. i 1.2. zamieszczone w rozdziale IV sprawozdania.

Z tabel tych wynika, że spośród 189 spraw dotyczących umów sprzedaży rzeczy ruchomych i nieruchomości najwięcej spraw dotyczyło:

- |   |    |
|---|----|
| • urzędzeń gosp. domowego, urzędzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego | 51 |
| • mebli, art. wyposażenia wnętrz, utrzymania domu                           | 38 |
| • obuwia i odzieży  | 29 |
| • samochodów i środków transportu osobistego                                | 26 |

Spośród 177 spraw dotyczących umów wykonywania usług najwięcej spraw dotyczyło:

- |   |    |
|---|----|
| • usług telekomunikacyjnych               | 48 |
| • usług w sektorze energetycznym i wodnym | 39 |
| • usług finansowych                       | 23 |
| • usług ubezpieczeniowych                 | 14 |

## **Do najczęstszych przyczyn zgłaszania spraw dotyczących umów sprzedaży rzeczy ruchomych i nieruchomości (181 spraw) można zaliczyć:**

- odmowę przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego;
- zbędną nieuzasadnioną zwłokę w załatwianiu reklamacji;
- narzucanie konsumentom własnego sposobu rozpatrzenia reklamacji;
- nieuzasadnione wyłączenie odpowiedzialności przedsiębiorcy w przypadku wad towaru;
- brak uzasadnienia w przypadku odmowy uwzględnienia roszczeń konsumenta.
- utrzymywanie przez przedsiębiorców, że gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń reklamacyjnych konsumentów;
- nieskuteczne usuwanie wad;
- brak jasnych sformułowań w dokumentach gwarancyjnych.

## **Najczęściej przyczyny zgłaszania spraw dotyczących usług (180 spraw) to:**

### **- Przy usługach telekomunikacyjnych (48 spraw).**

- trudności z odstąpieniem od umowy zawartej z operatorem telefonii stacjonarnej, komórkowej lub z operatorami telewizji kablowej;
- wybiórcze informowanie o warunkach ofert promocyjnych;
- nieprawidłowe naliczanie opłat;
- nakładanie na konsumentów kar umownych;
- niewywiązywanie się przez operatorów z umowy np. przez brak dostępności zamówionej usługi lub częste przerwy w jej realizacji;
- brak zasięgu sieci;
- utrudnianie realizacji roszczeń reklamacyjnych, w tym przekraczanie terminów odpowiedzi na złożoną reklamację;
- obciążanie opłatami wyrównawczymi z tytułu przedterminowego rozwiązania umowy;
- problemy z przeniesieniem numeru do nowego operatora;
- praktyka podawania się przez przedsiębiorców za dotychczasowych lub znanych operatorów, celem zawarcia lub zmiany obowiązującej umowy.

### **- Przy usługach w sektorze energetycznym i wodnym (39 spraw).**

- nieprawidłowe wystawianie faktur i prognoz zużycia energii;
- nieterminowe dostarczanie faktur;
- brak informacji o dodatkowych opłatach, które konsumenci mieli ponosić w stosunku do innej firmy za dystrybucję energii elektrycznej;
- wprowadzanie w błąd poprzez utwierdzanie konsumentów, że nowa, korzystna oferta dotyczy dotychczasowego dostawcy energii;
- oferowanie umów wiązanych, np. do umowy o dostawę energii dołączano umowy o świadczenie usług medycznych lub usług telekomunikacyjnych.

### **- Przy usługach finansowych (23 sprawy).**

- utrudnianie realizacji uprawnienia do odstąpienia od umowy o kredyt;
- wprowadzanie w błąd lub nierzetelne informowanie konsumenta o wysokości oprocentowania i opłat;
- zaniedbania w dostarczaniu klientom informacji o zmianach umów i regulaminów;
- oferowanie przez banki skomplikowanych produktów ubezpieczeniowych z funduszami kapitałowymi;
- nieprzekazywanie przez kredytodawców egzemplarza umowy kredytobiorcom;
- długotrwałe rozpatrywanie reklamacji;

- problemy ze spłatą kredytów hipotecznych;
- nieinformowanie o tzw. ryzyku kursowym waluty obcej, do której denominowane były zobowiązania kredytowe.
- odmowa proporcjonalnego zwrotu opłat i prowizji po wcześniejszej spłacie kredytu.

**- Przy usługach ubezpieczeniowych (14 spraw).**

- odmowa wypłaty odszkodowań z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych;
- zaniżaniem wartości szkody;
- odmowa uznania roszczeń o odszkodowanie w całości lub w części;
- unikanie szczegółowego pisemnego uzasadnienia kwoty przyznanego odszkodowania;
- nieuzasadnione przedłużanie postępowań w zakresie likwidacji szkody;

Spośród wszystkich 438 spraw zgłoszonych do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie w 2019 roku w 267 sprawach (61,0 %) rzecznik udzielał porad prawnych i informacji osobiście oraz telefonicznie a w 171 sprawach (39,0 %) konieczne były wystąpienia pisemne do przedsiębiorców kierowane przez samych konsumentów, przez konsumentów po uprzednim przygotowaniu tych wystąpień przez rzecznika i przez samego rzecznika.

Ponadto w zakresie podjętych działań w 2019 r. wynikających z porad i informacji prawnych udzielanych osobiście, telefonicznie lub pisemnie:

- w 10 sprawach udzielono pomocy prawnej w postępowaniach przed sądami,
- w 25 sprawach współdziałano z innymi instytucjami,

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

W 2019 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.**

Podstawą prawną wystąpień rzecznika konsumentów do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów jest art. 42 ust. 1 pkt 3, ust. 4 i art. 114 ust. 1 ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Z uwagi na to, że rzecznik konsumentów nie ma uprawnień władczych w zakresie egzekwowania roszczeń konsumentów od przedsiębiorców, jego wystąpienia do przedsiębiorców zawierały jego uwagi i opinie o sprawach oraz żądania udzielenia wyjaśnień i informacji będących przedmiotem sprawy.

W 2019 r. rzecznik sam występował do przedsiębiorców w 12 sprawach konsumenckich a w 159 sprawach rozpatrywanych pisemnie, konsumenci samodzielnie zdecydowali się wystąpić na piśmie z reklamacjami do przedsiębiorców, w większości przygotowanymi przez rzecznika konsumentów.

Wyżej wymienione wystąpienia rzecznika konsumentów dotyczyły umów usług telekomunikacyjnych (4), usług turystycznych (2), usług w sektorze energetycznym (2), usług finansowych (1) i sprzedaży towarów AGD na pokazie (1).

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

Szczegółowe tematyczne zestawienie dotyczące współdziałania rzecznika z innymi instytucjami zawarte jest w tabeli 3. Z tabeli tej wynika, że w 2019 r. w 25 sprawach współdziałano z następującymi instytucjami i organami zajmującymi się problematyką konsumentcką:

- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów;
- Rzecznik Finansowy;
- Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Szczecinie;
- Urząd Komunikacji Elektronicznej;
- Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów i inni rzecznicy;
- Europejskie Centrum Konsumentckie;
- Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji;
- Rzecznik Praw Obywatelskich;
- Powiatowa Komenda Policji w Gryfinie;
- Federacja Konsumentów;
- Cech Rzemiosł Różnych w Gryfinie;
- Punkty Nieodpłatnych Porad Prawnych w powiecie gryfińskim.

Wyżej wymienione współdziałanie dotyczyło głównie umów telekomunikacyjnych (12), sprzedaży art. żywnościowych (3), usług ubezpieczeniowych (2) i usług pocztowych i kurierskich (2). W ramach współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów i innymi rzecznikami rzecznik uczestniczył w następujących szkoleniach i konferencjach:

- w dniu 27.06.2019 r. w Szczecinie Sarbinowie na temat kredytów walutowych i obligacji korporacyjnych;
- w dniu 24.10.2019 r. w Szczecinie z okazji dwudziestolecia działalności rzeczników konsumentów.

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

Strukturę ilościową i przedmiotową wytoczonych powództw sądowych w 2019 r. przedstawiają tabele 4.1. i 4.2. zamieszczone w rozdziale IV sprawozdania.

W 2019 r. rzecznik nie wytaczał samodzielnie powództw na rzecz konsumentów i nie wstępował do toczących się postępowań sądowych jednakże w 10 sprawach udzielał profesjonalnej pomocy konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami. Pomoc ta polegała na przygotowywaniu pozwów, sprzeciwów i zarzutów od pozwów, pism procesowych i na osobistym uczestnictwie na niektórych rozprawach.

Wyżej wymienione postępowania dotyczyły umów sprzedaży towarów (7) i umów usług (3), w tym umów sprzedaży samochodów (3), mebli i artykułów wyposażenia wnętrz (2), usług w sektorze energetycznym (2), usług finansowych (1), sprzedaży urządzeń gospodarstwa domowego (1) i artykułów rekreacyjnych (1).

W 2019 r. spośród 10 spraw konsumentckich rozstrzyganych przez sądy 3 sprawy rozpatrywały bądź rozpatrują jeszcze stałe sądy polubowne a 7 spraw sądy powszechne.

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

W 2019 r. rzecznik przeprowadził jedno szkolenie o tematyce konsumentckiej dla seniorów w Cechu Rzemiosł Różnych w Gryfinie w dniu 17.10.2019 r. na spotkaniu organizowanym wspólnie z ZUS i Policją przy okazji „Dni Seniora”.

Rzecznik pozyskiwał wielokrotnie z instytucji, z którymi współpracował na co dzień, liczne materiały edukacyjne (broszury, płyty CD, plakaty, ulotki itp.) o tematyce konsumenckiej. Materiały te były przekazywane zainteresowanym indywidualnie pedagogom, uczniom, studentom i dorosłym konsumentom, podczas wyżej wymienionego szkolenia i przy okazji codziennych kontaktów w biurze rzecznika. Rzecznik grzecznościowo upowszechniał wiedzę z zakresu prawa konsumenckiego także wśród osób prowadzących działalność gospodarczą głównie przy okazji spotkań w konkretnych sprawach konsumenckich.

#### **7. Podejmowanie działań wynikających z:**

- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
- art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),
- art. 42 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 63 kodeksu postępowania cywilnego (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

W roku sprawozdawczym rzecznik nie podejmował osobistych działań na podstawie w/w przepisów ale w kilkunastu sprawach pomagał konsumentom podejmować działania reklamacyjne na podstawie 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.**

Dla polepszenia standardów ochrony konsumentów wskazane są zmiany prawa konsumenckiego zwiększające bezpieczeństwo konsumentów przy umowach zawieranych poza siedzibami przedsiębiorców i na odległość. Wskazane są również nowe rozwiązania prawne, które pozwoliłyby uniknąć wielu sporów dotyczących rozpatrywania reklamacji, takie jak wprowadzenie jednolitego terminu na rozpatrzenie i załatwienie reklamacji we wszystkich umowach konsumenckich oraz zapisanie w przepisach Kodeksu cywilnego, że po reklamacyjnej wymianie towaru na nowy z tytułu rękojmi okres dwuletniej odpowiedzialności sprzedawcy za wady biegnie na nowo.

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

Z inicjatywy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzone są obecnie prace zmierzające do legislacyjnej korekty przepisów dotyczących ochrony konsumentów, zmierzającej do tego aby w jak najkrótszym czasie zapewnić wszystkim konsumentom wyższy od istniejącego aktualnie poziom ochrony. W mojej ocenie wskazane są zmiany owiązujących przepisów, w szczególności w zakresie budżetu, etatyacji i zastępowania rzecznika podczas jego nieobecności. Obecne usytuowanie instytucji rzecznika na szczeblu samorządu powiatowego jest bardzo korzystne pod względem dostępności dla konsumentów. Duże zapotrzebowanie na usługi rzecznika świadczy o tym, że instytucja ta jest niezwykle potrzebna, co artykułują sami konsumenci korzystający z pomocy. Niewskazana jest też zmiana formy nawiązywania stosunku pracy z rzecznikiem. Umowa o pracę i bezpośrednie podporządkowanie staroście daje stabilność zatrudnienia i zapewnia właściwy nadzór nad pracą rzecznika.











Tabela 4.1. Pomoc na drodze sądowej (udział rzecznika konsumentów w postępowaniach sądowych).

		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			Razem
		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
	<b>SPRZEDAŻ:</b>																0
a	art. żywnościowe																0
b	odzież i obuwie																0
c	meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu																0
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																0
e	samochody i środki transportu osobistego																0
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
g	produkty związane z opieką zdrowotną																0
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																0
i	inne																0
	<b>USŁUGI:</b>																0
j	związane z rynkiem nieruchomości																0
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																0
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
n	finansowe																0
o	ubezpieczeniowe																0
p	pocztowe i kurierskie																0
r	telekomunikacyjne																0
s	transportowe																0
t	turystyka i rekreacja																0
u	sektor energetyczny i wodny																0
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																0
x	edukacyjne																0
y	inne																0
	<b>RAZEM</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>sprawy o ukaranie</b>																0
		<b>RAZEM:</b>															0

