

**Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Powiecie Wrzesińskim w 2016 roku**

Wrzesień marzec 2017 roku

Na podstawie art. 43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 roku poz. 184 z późniejszymi zmianami) przedkładałam Staroście Wrzesińskiemu do zatwierdzenia „ Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Powiecie Wrzesińskim za okres od dnia 1 stycznia do dnia 31 grudnia 2016 roku”.

Ustawa z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 roku poz. 184 z późniejszymi zmianami .) określa zadania w zakresie ochrony interesów konsumentów i powierza je samorządowi terytorialnemu .

Zadania samorządu powiatowego obejmujące ochronę interesów konsumentów wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów.

Artykuł 42 cytowanej na wstępie ustawy szczegółowo określa zadania i uprawnienia Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Rok 2016 był już kolejnym rokiem pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów we Wrześni.

Uchwałą Nr 137/XXIV/2000 Rady Powiatu Wrzesińskiego z dnia 18 października 2000 roku zostałam powołana na stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów od dnia 1 stycznia 2001 roku.

Podstawowym obszarem działania Rzecznika na przestrzeni roku sprawozdawczego było kontynuowanie funkcjonowania takiej instytucji w świadomości społeczności powiatu i miasta. Praca Rzecznika to codzienny kontakt osobisty i telefoniczny nie tylko z konsumentami , ale też z przedsiębiorcami w tym ze sprzedawcami, tak w siedzibie Starostwa jak i w terenie .Z perspektywy już szesnastego roku pracy stwierdzam , że Rzecznik jest osobą zaufania publicznego. Na takie traktowanie Rzecznika rzetelnie pracuję od wielu lat . Wielokrotnie konsumenci przedstawiając problem powierzają Rzecznikowi swoje osobiste sprawy , o których nie rozmawiali by z innymi osobami. Zdaję sobie sprawę , że na określonym ustawą zakresie pracy w tej sytuacji , nie mogę skupiać się jedynie na problemach związanych z przepisami prawa konsumenckiego. Znajomość innych dziedzin prawa w tym między innymi prawa cywilnego , prawa gospodarczego , prawa pracy i prawa rodzinnego umożliwia zhalezenie porozumienia między konsumentem , konsumentami , a przedsiębiorcami czy w innych relacjach , szczególnie przy rozwiązywaniu problemu poprzez mediację.

Mediacja jest trudną sztuką prowadzenia rozmów i przekonywania poprzez siłę argumentacji. Nadal jest to zalecany sposób rozstrzygania sporów. Umiejętnie prowadzona mediacja przynosi korzystne wyniki dla obu stron. Zmniejsza koszty i oszczędza czas na ewentualne procesy sądowe.

Ten sposób rozstrzygnięcia problemów co raz chętniej doceniają tak konsumenci jak i przedsiębiorcy.

W 2016 roku prowadziłam 92 mediacje konsumenckie, z których sukcesem zakończyłam 85 spraw, a obejmowały głównie problemy reklamacyjne na linii konsument - sprzedawca.

Sprzedawcom zależy na dobrych relacjach z konsumentami, lecz często sami nie są już w stanie rozwiązać zaistniałego sporu. Mediacja to nie tylko próba rozstrzygnięcia sprawy, ale również możliwość dalszego edukowania stron w dziedzinie prawa konsumenckiego.

W pracy Rzecznika znaczącą rolę spełnia poradnictwo prawne. Często jest to udzielanie pomocy telefonicznie. Ta forma kontaktu konsumenta z Rzecznikiem jest trudna do podsumowania, tym niemniej przeciętnie nadal w ciągu dnia pracy jest to około 20 rozmów telefonicznych tak z konsumentami, jak i z przedsiębiorcami.

W 2016 roku kontynuowałam edukację konsumencką poprzez media, a zwłaszcza w tym celu korzystałam z prasy lokalnej i Radia Września. W prasie lokalnej w tym w „Wiadomościach Wrzesińskich” i „Przeglądzie Powiatowym” systematycznie zamieszczałam publikacje omawiające aktualne problemy konsumenckie i nie tylko.

W 2016 roku kontynuując własną edukację uczestniczyłam w następujących spotkaniach:

1. szkolenie dla kierowników komórek organizacyjnych Starostwa w dniach 10-11 maja 2016 roku w Środzie Wielkopolskiej,
2. rozstrzygnięcie sporów w sprawach konsumenckich w dniu 16 maja 2016 roku w Poznaniu,
3. szkolenie dla kierowników komórek organizacyjnych Starostwa w dniach 17-18 listopada 2016 roku w Środzie Wielkopolskiej.

Cytowana na wstępie sprawozdania ustawa w artykule 38 mówi, że zadaniem samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej. To zadanie także realizuje Rzecznik nie tylko o czym już wspominałam poprzez prasę lokalną, ale i poprzez współpracę z miejscowymi szkołami średnimi.

W 2016 roku kontynuowałam pogadanki dla uczniów szkół średnich:

Zespołu Szkół Zawodowych nr 2 im. Powstańców Wielkopolskich

Liceum Ogólnokształcącym im. H. Sienkiewicza

Efektom tych spotkań była już XIII Uczniowska Olimpiada Wiedzy Konsumenckiej przeprowadzona w dniu 20 kwietnia 2016 roku w Zespole Szkół Zawodowych nr 2 przy ulicy Koszarowej.

Zasadniczy obszar działania Rzecznika to porady i pomoc prawna udzielana osobiście i telefonicznie w siedzibie Starostwa.

W 2016 roku udzieliłam pomocy 2.684 osobom , rozstrzygając przedstawiony problem konsumenta w różny sposób poniżej zaprezentowany. Jest to w porównaniu do 2015 roku wzrost o 54 osoby. Sprawy przedstawiane przez interesantów dotyczyły bardzo rozległej problematyki.

Do podstawowych problemów ,z którymi zgłaszali się konsumenci to nadal reklamacje obuwia (175 przypadki), oraz reklamacje usług telefonicznych (125 przypadków) .

Przeprowadzając analizę zgromadzonych materiałów stwierdzam , że nadal około 80% zgłoszonych spraw i problemów załatwiłam pozytywnie dla konsumenta.

Sposoby pomocy konsumentom to :

1. mediacja i negocjacje ze sprzedawcami, usługodawcami i przedsiębiorcami osobiście albo telefonicznie,
2. porada telefoniczna ,
3. rozmowa z przedsiębiorcą w jego siedzibie,
4. wystąpienia na piśmie do sprzedawców i przedsiębiorców,
5. skierowanie sprawy do rozstrzygnięcia przez Stały Polubowny Sąd Konsumentki funkcjonujący przy Inspekcji Handlowej w Poznaniu,
6. skierowanie sprawy do sądu powszechnego.

W zakresie umów sprzedaży udzieliłam porad 1365 osobom:

- 175 spraw dotyczyło zakupionego obuwia,
- 145 spraw dotyczyło reklamacji niewłaściwej jakości odzieży w tym swetrów, garsonek, bluzek, kurtek, płaszczy i garniturów,
- 170 reklamacji dotyczyło wyposażenia mieszkań obejmującego meble tapicerowane, meble drewniane, zestawy kuchenne i szafy wnękowe,
- 157 reklamacje obejmowały wady zakupionego sprzętu radiowo-telewizyjnego, odtwarzaczy, sprzętu nagrywającego , fotograficznych aparatów cyfrowych i kamer filmowych, telefonów ,
- 136 reklamacji dotyczyło złej jakości artykułów gospodarstwa domowego,
- 125 spraw dotyczyło komputerów i akcesoriów komputerowych
- 135 spraw dotyczyło motoryzacji w tym wad samochodów, maszyn rolniczych i ogrodniczych , motorynek , motorowerów, skuterów , kosiarek ogrodowych, głównie chodzi o zakupy tych sprzętów poprzez komis,
- 75 spraw dotyczyło artykułów chemicznych i kosmetyków,
- 48 reklamacji obejmowało wadliwe zabawki,
- 65 interwencje dotyczyły innych spraw między innymi złej jakości materiałów budowlanych i wad rowerów,
- 134 spraw dotyczyło złej jakości żywności w tym przedterminowej daty ważności do spożycia. :

Poradnictwo w zakresie niewłaściwie wykonanych usług obejmowało ogółem 905 interwencji w tym :

- 55 spraw dotyczyło ubezpieczeń w tym ubezpieczeń samochodowych , ubezpieczeń mienia i na życie,

130 budowlanych, remontowych, renowacyjnych, malarskich, osadzania okien, układania podłóg,

74 dostawy energii, gazu, ciepła, wody i wywozu nieczystości,

125 telekomunikacji (telefony komórkowe, Internet, telewizja),

28 pocztowych,

24 turystyczno- hotelarskich(wycieczki i wypoczynek za granicą),

35 pośrednictwo nieruchomości,

38 motoryzacyjnych,

16 gastronomicznych,

14 pralni chemicznej,

25 przewozowych,

28 edukacyjnych kulturalnych, rekreacyjno-sportowych,

27 medycznych,

95 wyposażenia wnętrz,

60 windykacyjnych,

85 finansowych,

46 inne w tym krawieckie, szewskie, fryzjerskie.

Przepisy prawne dotyczące kredytu konsumenckiego, umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorcy i umów zawieranych na odległość (telefon, Internet, e-mail) spowodowały wzrost zainteresowania tymi formami sprzedaży, choć należy zaznaczyć, że taka sprzedaż zwłaszcza poza lokalem przedsiębiorcy wielokrotnie łączyła się z ryzykiem dla kupującego.

W 2016 roku 98 przypadkach zgłaszali się poszkodowani z prośbą o pomoc, ponieważ przedstawiciel firmy między innymi nie informował konsumenta o prawie odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni. Zakupy dotyczyły drzwi, pościeli, odkurzaczy, lamp leczniczych, dekodów i usług telefonicznych i zmiany dostawcy energii elektrycznej czy gazu.

Na podstawie art. 42 ust.1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w 205 sprawach skierowałam wystąpienia do przedsiębiorców i instytucji w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów. Wystąpienia obejmowały między innymi :

1. wnioski o ponowne rozpatrzenie reklamacji obuwia,
2. interwencje w sprawach abonentów telefonicznych i telewizji,
3. umów kredytowych,
4. umów z operatorami telefonii komórkowej,
5. niewłaściwego montażu mebli,
6. złej jakości robót budowlanych,
7. nieterminowego ustosunkowania się do zgłoszeń reklamacyjnych,
8. nie uznania warunków gwarancji sprzętu AGD i RTV,
9. złej jakości odzieży,
10. niewłaściwej jakości stolarki okien i drzwi oraz wad w ich montażu oraz umowy poza lokalem i na odległość 47 spraw.

W 2016 roku w 49 sprawach pomogłam konsumentom przygotować pisma procesowe dotyczące rozstrzygnięcia sporu w sądowym postępowaniu uproszczonym.

Były to między innymi sprawy o zapłatę, nie uznania reklamacji obuwia, mebli, usług w tym usług remontowo- budowlanych i polis ubezpieczeniowych.

W sytuacji gdy strony w żaden sposób nie chcą się porozumieć proponuję poddanie sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego, a dopiero jako ostateczne skierowanie sprawy do sądu powszechnego. Konsumenti kierowali też wnioski o rozpatrzenie spraw przez Stały Polubowny Sąd Konsumentcki w Poznaniu. Z tej możliwości skorzystało w ubiegłym roku 15 osób.

W pracy zawsze staram się zmierzać do próby mediacji i polubownego rozwiązania problemu, z którym zgłasza się konsument. Stronom przedstawiam ich obowiązki i uprawnienia wynikające nie tylko z ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, ale też kodeksu cywilnego i innych aktów prawnych.

Oceniam skuteczność swojej pracy w tym zakresie na około 90%. Jeżeli nie dochodzi do porozumienia między zainteresowanymi stronami, wówczas pozostaje mi poinformowanie konsumenta, jakie może podjąć dalsze kroki prawne, włącznie z drogą sądową.

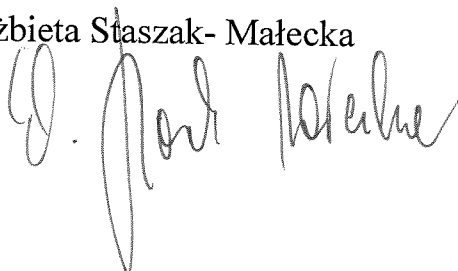
W okresie sprawozdawczym korzystałam z pomocy Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu. Najczęściej prosiłam o pomoc czy wyjaśnienie wątpliwości przy rozwiązywaniu konkretnych spraw konsumenckich.

Współpracowałam także z Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej, do którego zgłaszałam telefonicznie problemy na linii sprzedawca-kupujący, zwłaszcza gdy sprzedawca nie chciał przyjąć zgłoszenia reklamacji lub prowadził postępowanie reklamacyjne niewłaściwie, kierowałam konsumentów do rzeczoznawców, których lista prowadzona jest w Inspektoracie gdy pojawiały się wątpliwości co do niezgodności towaru z umową.

W swojej pracy nadal cenię sobie współpracę z rzecznikami z terenu województwa wielkopolskiego i kraju.

Praca Rzecznika jest postrzegana dobrze, a biorąc pod uwagę sytuację ekonomiczną wielu konsumentów, a co za tym idzie niekiedy pogarszający się poziom materialny, wszyscy zgłaszający mają możliwość uzyskania pomocy prawnej, nie tylko w zakresie prawa konsumenckiego.

Elżbieta Staszak- Małecka



SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy:

1. Województwo	Wielkopolskie
2. Miasto / Powiat	WRZEŚNIA
3. PRK / MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	ELIZBIETA STASZAK - MATECKA
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	prawnicze
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 - 1/2 etatu - 2/5 etatu - 1/5 etatu - inne, np. dyżury NIE DOTYCZY
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
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.	SAMODZIELNE STANOWISKO
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 (nieodzwolone 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

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2016R.
Powiatowy Rzecznik Konsumentów we Wrześni**

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	905
ubezpieczeniowa	55
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	85
remontowo-budowlana	130
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	74
telekomunikacja (telefony, TV)	125
turystyczno-hotelarska	24
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	35
motoryzacja	38
pralnicza	14
timeshare	0
pocztowa	28
gastronomiczna	16
przewozowa	25
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	28
medyczna	27
wyposażenie wnętrz	95
pogrzebowa	0
windykacyjne	60
inne	46
II. Umowy sprzedaży, w tym:	1365
obuwie i odzież	175 + 145
wyposażenie mieszkania	170
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	157+136
komputer i akcesoria komputerowe	125
motoryzacja	135
artykuły spożywcze	134
artykuły chemiczne i kosmetyki	75
zabawki	48
inne	65
III. Umowy poza lokalem i na odległość	98

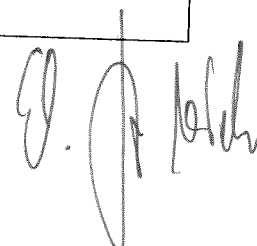


Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	108	84	20	4
ubezpieczeniowa	7	6	1	
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	2	2		
remontowo-budowlana	8	8		
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	12	9	3	
telekomunikacja (telefon, TV)	19	15	2	2
turystyczno-hotelarska	6	6		
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	5	4	1	
motoryzacja	7	5	2	
pralnicza	3	3		
timeshare	0			
pocztowa	3	2	1	
gastronomiczna	4	4		
przewozowa	5	3	2	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	6	4	2	
medyczna	9	5	4	
wyposażenie wnętrz	12	8	2	2
pogrzebowa	0			
windykacyjne	0			
inne	0			
II. Umowy sprzedaży, w tym:	97	80	13	4
obuwie i odzież	40	35	3	2
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	7	7		
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	14	9	4	1
komputer i akcesoria komputerowe	14	10	4	
motoryzacja	9	7	1	1
artykuły spożywcze	5	5		
artykuły chemiczne i kosmetyki	6	5	1	
zabawki	2	2		
inne	0			
III. Umowy poza lokalem i na odległość	47	42	5	

[Handwritten signature]

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

lp	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość 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 *	-----	-----	-----	25
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	24
6.	Inne				
	RAZEM				49
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				15
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				

*Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

** 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 3 uokik – 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

