

Załącznik
do Zarządzenia Nr 21/2012
Starosty Gryfińskiego
z dnia 27 lutego 2012 r.

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW

STAROSTWO POWIATOWE W GRYFINIE

SPRAWOZDANIE

Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA

KONSUMENTÓW W GRYFINIE ZA 2011 ROK

GRYFINO, LUTY 2012 r.

SPIS TREŚCI

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

Struktura biur 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.

Funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie od dnia 02 maja 2001 r. pełni Waldemar Mejna, który ma aktualnie do pomocy jednego zatrudnionego na pół etatu pracownika. Interesanci przyjmowani są 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 pod 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 : rzecz.kons@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, 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 2011 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gryfinie zgłoszono łącznie 514 spraw - była to ilość nieco większa niż w 2010 r., w którym to zgłoszono 499 spraw

Spośród wszystkich 514 spraw 224 dotyczyły umów sprzedaży rzeczy ruchomych bądź nieruchomości, 249 spraw umów wykonywania usług, a 41 umów zawieranych poza lokalami firm lub na odległość.

Szczegółowy tematyczny wykaz wszystkich spraw zgłoszonych do rzecznika w 2011 r zawiera tabela nr 1 zamieszczona w rozdziale IV sprawozdania. Z tabeli tej wynika, że spośród 249 spraw dotyczących umów wykonania usług najwięcej spraw dotyczyło :

- usług telekomunikacyjnych - 101
- usług finansowych - 25
- usług windykacyjnych - 21
- usług ubezpieczeniowych - 15
- usług remontowo-budowlanych - 10

Spośród 224 spraw dotyczących umów sprzedaży rzeczy ruchomych i nieruchomości najwięcej spraw dotyczyło :

- obuwia i odzieży - 69
- sprzętu RTV i AGD - 50
- art. wyposażenia mieszkań - 45
- art. motoryzacyjnych - 17

Spośród 41 spraw z zakresu umów zawieranych poza lokalem sprzedawcy i na odległość przeważały sprawy dotyczące : sprzedaży sprzętu RTV i AGD, art. wyposażenia mieszkań, art. motoryzacyjnych, odzieży, obuwia i pościeli.

W 295 sprawach (57,4 %) rzecznik udzielał konsumentom porad prawnych i informacji, w 196 sprawach (38,1 %) konieczne były wystąpienia pisemne do przedsiębiorców kierowane przez rzecznika bądź przez konsumentów po uprzednim przygotowaniu tych wystąpień przez rzecznika. W 23 sprawach (4,5 %) 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 2011 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 196 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 126 przypadkach (75,9 % wystąpień w sprawach zakończonych w 2011 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 40 sprawach nie udało się polubownie rozwiązać sporów z przedsiębiorcami, a 30 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 w 2011 r. rzecznik uczestniczył w następujących spotkaniach szkoleniowych i konferencjach :

- w dniach 07 -08.04.11. w Warszawie na temat roli Biura Informacji Kredytowej w zwiększaniu bezpieczeństwa finansowego konsumentów,
- w dniu 14.10.11. w Warszawie na temat wybranych problemów konsumentów usług ubezpieczeniowych,
- w dniach 23.02., 09.03., 06.04., 20.04. i 08.06.2011 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, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, Europejskim Centrum Konsumentckim, Rzecznikiem Praw Pacjenta, 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 2011 r. przedstawia tabela nr 3 zamieszczona w rozdziale IV sprawozdania. W 2011 r. spośród 29 spraw konsumentckich rozstrzyganych przez sądy 21 spraw rozpatrywały bądź rozpatrują jeszcze Stałe Polubowne Sądy Konsumentckie, 8 spraw sądy cywilne z czego 6 spraw skierowano do obu sądów po odmowach przedsiębiorców zapisów na sąd polubowny.

W 12 powództwach zakończonych w 2011 r. rozstrzygnięcia sądów były pozytywne dla konsumentów, w 12 negatywne a 5 spraw jest jeszcze w toku postępowania sądowego.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2011 roku rzecznik przeprowadził jedno szkolenie o tematyce konsumentckiej w Zespole Szkół Ponadgimnazjalnych nr 2 w Gryfinie. Rzecznik pozyskiwał także wielokrotnie z instytucji, z którymi współpracował na co dzień, liczne materiały edukacyjne (broszury, płyty CD, plakaty, ulotki itp.) o tematyce konsumentckiej. 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 nie podejmowano działań na podstawie w/w przepisów.

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.

Wniosuję 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:	249
ubezpieczeniowa	15
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	25
remontowo-budowlana	10
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	9
telekomunikacja (telefony, TV)	101
turystyczno-hotelarska	4
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	9
motoryzacja	9
pralnicza	2
timeshare	0
pocztowa	0
gastronomiczna	0
przewozowa	1
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	5
medyczna	5
wyposażenie wnętrz	1
pogrzebowa	2
windykacyjne	21
inne	30
II. Umowy sprzedaży, w tym:	224
obuwie i odzież	69
wyposażenie mieszkania	45
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	50
komputer i akcesoria komputerowe	7
motoryzacja	17
artykuły spożywcze	2
artykuły chemiczne i kosmetyki	1
zabawki	5
inne	28
III. Umowy poza lokalem i na odległość	41

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:	85	48	21	16
ubezpieczeniowa	3	2	1	0
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	13	7	6	0
remontowo-budowlana	4	2	0	2
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	5	3	1	1
telekomunikacja (telefon, TV)	41	22	9	10
turystyczno-hotelarska	3	1	0	2
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	2	2	0	0
motoryzacja	2	2	0	0
pralnicza	0	0	0	0
timeshare	0	0	0	0
pocztowa	0	0	0	0
gastronomiczna	0	0	0	0
przewozowa	0	0	0	0
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1	0	1	0
medyczna	1	1	0	0
wyposażenie wnętrz	0	0	0	0
pogrzebowa	1	1	0	0
windykacyjne	4	2	2	1
inne	5	3	2	0
II. Umowy sprzedaży, w tym:	90	64	16	10
obuwie i odzież	31	22	6	3
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	21	14	4	3
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	15	11	3	1
komputer i akcesoria komputerowe	2	1	1	0
motoryzacja	15	12	2	1
artykuły spożywcze	1	1	0	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	0	0	0	0
zabawki	2	2	0	0
inne	3	1	0	2
III. Umowy poza lokalem i na odległość	21	14	3	4

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

lp.	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	2	0	1	3
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	0	0	3	3
6.	Inne	1	1	0	2
	RAZEM	3	1	4	8
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	9	11	1	21
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	0	0	0	0

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