ZARZĄDZENIE NR 10 / 2017

STAROSTY STASZOWSKIEGO

z dnia 29 marca 2017 r.

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za 2016 rok

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz.U. z 2015 r. poz. 184 ze zm.)

Starosta Staszowski zarządza, co następuje:

§ 1

Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Staszowie za 2016 rok.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

STAROSTA

Michał Skotnicki

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Staszowie za 2016 rok

OPRACOWAŁ:
Waldemar Wołczyński

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. TABELE

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

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	świętokrzyskie
2. Miasto /Powiat	staszowski
3. PRK/ MRK	PRK
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Waldemar Wołczyński
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe prawnicze, radca prawny
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK" NA PYT. 6 7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- 3/5 etatu - 1/2 etatu - 2/5 etatu - 1/5 etatu - 3/4 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).	3 razy w tygodniu odpowiednio po: 5 (poniedziałki), 5 (środy), 2 (piątki) 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.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	0

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Podstawowym zadaniem rzecznika jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
W ramach realizacji zadania Rzecznik po zapoznaniu się ze stanem faktycznym sprawy, dokonuje analizy zasadności skargi, przedstawia konsumentowi możliwości prawne rozwiązania zgłoszonego problemu, podejmuje interwencje u przedsiębiorców, przeprowadza mediacje, sporządza pisemne wystąpienia do przedsiębiorców, kieruje konsumentów do właściwych instytucji lub organów (Inspekcji Handlowej, Urzędu Regulacji Energetyki, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Policji itp.). W ramach bezpłatnego poradnictwa konsumenci otrzymują wzory pism: reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od zawartej umowy i pomoc w ich wypełnieniu, teksty aktów prawnych oraz pomoc w sporządzaniu różnego rodzaju pism do przedsiębiorców.
W okresie sprawozdawczym rzecznik występował bezpośrednio do przedsiębiorców w 57 sprawach. Ponadto rzecznik sporządził w skali roku 24 pisma dla konsumentów w różnych sprawach, w tym 9 pism procesowych, oraz 6 projektów pozwów oraz pism w postępowaniu egzekucyjnym.
Wśród kategorii spraw zgłaszanych przez konsumentów do rzecznika w 2016 roku dominują reklamacje towarów, w szczególności obuwie, sprzęt RTV i AGD, telefony komórkowe, oraz różnego rodzaju usługi, w tym telekomunikacyjne, telewizyjne oraz remontowo-budowlane. Wyraźnie odczuwalne są skargi na firmy telekomunikacyjne oferujące zmianę operatora, przy czym skargi te wskazują na stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych polegających na wprowadzaniu Konsumentów w błąd.
Analiza zgłaszanych przypadków wskazuje, iż najczęściej po stronie sprzedawców dochodzi do następujących naruszeń prawa: bezpodstawnej odmowy przyjęcia reklamacji, wprowadzenia konsumenta w błąd, co do trybu dochodzenia roszczeń oraz podmiotu odpowiedzialnego, wprowadzanie konsumentów w błąd w zakresie przysługujących im roszczeń oraz okresu ochrony, nierozpatrywanie reklamacji w terminie, nieuzasadnione zwlekanie z dokonywaniem napraw reklamowanych towarów.
W roku sprawozdawczym znaczna liczba udzielonych porad dotyczyła reklamacji usług, głównie telekomunikacyjnych (internetowych, telefonii stacjonarnej i komórkowej, telewizji cyfrowej), bankowych, finansowych, ubezpieczeniowych, remontowo-budowlanych. Problemy związane z dziedziną usług finansowych dotyczą głównie kredytów konsumenckich oraz ubezpieczeń majątkowych.
Problematyka spraw poruszanych przez konsumentów obejmowała również umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa, za pośrednictwem akwizytora, podczas pokazu lub zorganizowanej przez przedsiębiorcę wycieczki. Na nieuczciwą działalność tego typu firm narażone są przede wszystkim osoby starsze, które podczas zorganizowanej wycieczki, pokazu, czy wizyty akwizytora podpisują umowę zarówno na zakup towaru, wykonanie usługi jak i o kredyt konsumencki.
Do rzecznika po porady zgłaszały się również osoby prowadzące działalność gospodarczą, członkowie spółdzielni mieszkaniowej oraz wspólnot mieszkaniowych,

a także osoby fizyczne poszukujące pomocy w innych sprawach w tym rodzinnych, spadkowych, z zakresu ubezpieczeń społecznych.
Zestawienie tabelaryczne bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów zawiera Tabela nr 1 - Rozdział IV.

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

W okresie sprawozdawczym rzecznik nie podejmował inicjatywy w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Podstawowym oraz najskuteczniejszym instrumentem prawnym wykorzystywanym w wykonywaniu ustawowych zadań przez Rzecznika Konsumentów są wystąpienia do przedsiębiorców na podstawie art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów podejmowane na skutek wnoszonych przez konsumenta wniosków i skarg. Wystąpienia Rzecznika kierowane do przedsiębiorców zawierały wezwania m.in. do wykonania ciążącego na przedsiębiorcy obowiązku, zaniechania niedozwolonych zachowań, udzielenia stosownych wyjaśnień i informacji mających na celu rozwiązanie zaistniałego pomiędzy stronami sporu.
Wystąpienia do przedsiębiorców umożliwiają zgromadzenie na piśmie właściwej dokumentacji sprawy w celu podjęcia dalszych działań np. na drodze sądowej, w tym trybie przedsiębiorca ma możliwość zajęcia stanowiska wobec zgłoszonych przez konsumenta roszczeń oraz przekazania własnej argumentacji. Konfrontacja stanowisk stron pozwala precyzyjnie określić przedmiot sporu, co znacznie ułatwia rozwiązanie problemu, ale również prowadzi do szybkiej identyfikacji przypadków oczywiście bezpodstawnych roszczeń. Wystąpienia rzecznika zawierają opis stanu faktycznego sprawy przedstawionego przez konsumenta oraz wynikającego z posiadanych dokumentów, podstawę prawną dochodzonych roszczeń, oraz wskazanie kwestii wymagających wyjaśnienia.
W roku sprawozdawczym, rzecznik skierował 57 pisemnych wystąpień do przedsiębiorców, z czego 31 dotyczyło usług, 24 wystąpień związanych było z umowami sprzedaży, a 2 wystąpienia dotyczyły umowy zawartej poza lokalem i na odległość. W 24 przypadkach sprawę zakończono pozytywnie dla konsumenta, 18 spraw zostało zakończonych negatywnie, 15 spraw jest w toku.
Zaznaczyć należy, że przypadki negatywnego zakończenia sprawy dotyczą również spraw, w których zgłoszone przez konsumentów roszczenia były nieuzasadnione, co ustalono po analizie odpowiedzi przedsiębiorcy na wystąpienie. Pozostałe przypadki to sytuacje stosunkowo trudne do wyjaśnienia i udowodnienia zasadności

roszczenia, najczęściej ze względu na brak materiału dowodowego (np. ekspertyz rzeczoznawców), w szczególności w sprawach o niskiej wartości przedmiotu sporu. Zestawienie tabelaryczne wystąpień do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów zawiera Tabela nr 2 - Rozdział IV.

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

Rzecznik w celu realizacji powierzonych zadań współpracuje z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi, Urzędem Regulacji Energetyki, Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Kielcach, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Rzecznikiem Ubezpieczonych, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich w Warszawie, Federacją Konsumentów, z rzecznikami województwa świętokrzyskiego oraz rzeczoznawcami, wpisanymi na listę rzeczoznawców przy Inspekcji Handlowej Współpraca ta polegała na wymianie doświadczeń, wzajemnej sygnalizacji problemów dotyczących naruszenia praw konsumentów i przekazywaniu informacji o podejmowanych działaniach.

Rzecznik otrzymuje z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ulotki i broszury informacyjne, które przekazywane są konsumentom w ramach działań edukacyjnych oraz młodzieży szkolnej podczas prelekcji na temat praw konsumentów. Rzecznik korzysta z wydawanych przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich i udostępnianych w formie elektronicznej Biuletynów, w których publikowane jest orzecznictwo sądowe, zmiany w przepisach prawnych dotyczących ochrony konsumentów, decyzje Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, decyzje Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.

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

W 2016 r. rzecznik nie skorzystał z przysługującego prawa do wytaczania powództw na rzecz Konsumentów. Niezależnie od powyższego rzecznik wstępuje do toczącego się postępowania sądowego na wniosek i po stronie konsumenta.

Ponadto rzecznik udziela pomocy polegającej na przygotowaniu konsumentom pozwów, sprzeciwów od nakazu zapłaty oraz innych pism procesowych w toku postępowania sądowego. Ponadto opracowywane są projekty pism w postępowaniu nieprocesowym np. w zakresie prawa spadkowego, rodzinnego.
W przypadku gdy podejmowane przez rzecznika działania nie doprowadziły do pozytywnego dla konsumenta zakończenia sprawy, konsument był informowany o przysługującym mu prawie do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej wraz

z informacją o możliwości sporządzenia przez rzecznika niezbędnych pism, w tym pozwu oraz innych pism procesowych. Konsument otrzymuje również szczegółową informację na temat obowiązujących przepisów prawa, trybu dochodzenia roszczeń oraz informacje o kosztach sądowych.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Jednym z zadań samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej.

Rzecznik prowadzi działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym poprzez indywidualną edukację konsumencką oraz spotkania z młodzież szkolną i seniorami. Rzecznik udzielając konsumentom pomocy prawnej, dodatkowo edukuje konsumentów w zakresie przysługujących im praw i możliwości egzekwowania obowiązujących przepisów. Rzecznik przekazywał konsumentom materiały informacyjne w postaci ulotek i broszur otrzymanych z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Materiały informacyjne były także dostępne w miejscach do tego przeznaczonych na terenie urzędu, w których najliczniej przebywają interesanci. Rzecznik posiada stronę internetową umieszczoną na witrynie internetowej Starostwa Powiatowego w Staszowie gdzie umieszczone są teksty aktów prawnych, wzory popularnych druków oraz publikowane artykuły w tym notatki prasowe UOKiK.

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 okresie sprawozdawczym rzecznik nie podejmował działań wynikających z ww. przepisów prawa.

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

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2016 R.
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Staszowie

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	**111**
ubezpieczeniowa	**4**
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	**7**
remontowo-budowlana	**9**
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	**23**
telekomunikacja (telefony, TV)	**19**
turystyczno-hotelarska	**2**
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	**7**
motoryzacja	**9**
pralnicza	**1**
timeshare	
pocztowa	**3**
gastronomiczna	**1**
przewozowa	**4**
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	**5**
medyczna	**1**
wyposażenie wnętrz	**3**
pogrzebowa	
windykacyjne	**5**
inne	**8**
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**82**
obuwie i odzież	**15**
wyposażenie mieszkania	**1**
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	**23**
komputer i akcesoria komputerowe	**11**
motoryzacja	**8**
artykuły spożywcze	**4**
artykuły chemiczne i kosmetyki	**2**
zabawki	
inne	**18**
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**11**

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:	**31**	**10**	**6**	**15**
ubezpieczeniowa				
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	1		1	
remontowo-budowlana	5	2	1	2
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	3	1	1	1
telekomunikacja (telefon, TV)	16	5		11
turystyczno-hotelarska				
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja	2		2	
pralnicza				
timeshare				
pocztowa	1	1		
gastronomiczna				
przewozowa	3	1	1	1
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne				
inne				
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**24**	**12**	**12**	**0**
obuwie i odzież	15	9	6	
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	2		2	
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	3	2	1	
komputer i akcesoria komputerowe	2	1	1	
motoryzacja				
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne	2		2	
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**2**	**2**	**0**	

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 *	---------	---------	---------	4
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **				2
6.	Inne				
	RAZEM				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				3

***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	
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	