

**ZARZĄDZENIE NR 11 / 2018**  
**STAROSTY ALEKSANDROWSKIEGO**

z dnia 27 marca 2018 r.

**w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Powiecie Aleksandrowskim za 2017 r.**

Na podstawie art.35 ust.2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (D.U. z 2017 r.poz.1868 z póź.zm<sup>1</sup>) oraz art.43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2015 r. poz.184 z póź.zm<sup>2</sup>.) zarządza się , co następuje:

1. Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Powiecie Aleksandrowskim za 2017 r., stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.
2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.



STAROSTA  
ALEKSANDROWSKI

*Dariusz Wochna*

---

<sup>1</sup> Dz.U. z 2018r. poz.130

<sup>2</sup> Dz. U. z 2015 r. poz. 1618, 1634.

**SPRAWOZDANIE**  
z działalności POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
w Powiecie Aleksandrowskim za 2017 rok  
I. UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA  
KONSUMENTÓW

1. Województwo	Kujawsko-Pomorskie
2. Miasto /Powiat	Powiat Aleksandrowski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	56 000
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Anna Szmichel
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe prawnicze
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	- 1/4 etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	10 godzin tygodniowo, 3 razy w tygodniu 2 razy po 4 godziny i 1 raz po 2 godziny
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.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	Nie dotyczy
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.	„ochrona konsumentów”-16 000zł

## II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

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

W okresie sprawozdawczym udzielono 261 porad w zakresie sprzedaży i usług.

- a) Najczęstszą przyczyną skarg konsumentów w zakresie sprzedaży obuwia i odzieży były odmowy uznania żądań konsumentów z tytułu rękojmi. Sprzedawcy odmawiając konsumentom uznania ich reklamacji podnosili zarzuty niewłaściwego użytkowania towaru, niewłaściwej konserwacji, uszkodzeń mechanicznych, naturalnego zużycia eksploatacyjnego. Ma to istotne znaczenie w sprawach, w których upłynął ustawowy termin domniemania istnienia wady w chwili wydania towaru,
- b) Druga grupa skarg dotyczyła zakupu telefonów, smartfonów i odmowy uznania żądań konsumentów z tytułu rękojmi. Sprzedawcy odmawiali konsumentom uznania reklamacji podnosząc niewłaściwe użytkowanie sprzętu, uszkodzenia mechaniczne spowodowane działaniem konsumenta,
- c) Trzecia grupa skarg dotyczyła napraw gwarancyjnych sprzętu RTV I AGD oraz sprzętu komputerowego. Przeważająca grupa konsumentów dochodziła swoich praw w ramach roszczeń z tytułu rękojmi i gwarancji. W przypadku napraw gwarancyjnych konsumenci najczęściej podnosili kwestie odmowy naprawy towaru w ramach gwarancji z przyczyn leżących po stronie konsumenta (uszkodzenia mechaniczne)
- d) Czwarta grupa skarg dotyczyła usług telekomunikacyjnych. Konsumenci dochodzili swoich roszczeń z tytułu rękojmi. Najczęściej podnoszono zarzuty dotyczące zmian warunków umowy. Informacje przekazywane konsumentom były niepełne, niejasne i wprowadzające w błąd co do tożsamości operatora, co skutkowało niezamierzoną przez abonenta zmianą dostawcy usług,
- e) W przypadku sprzedaży usług związanych z opieką i opieką zdrowotną odnotowano próby wprowadzenia do obrotu umów bez wymaganego prawem uzyskania potwierdzenia umowy przez konsumenta,
- f) W grupie umów sprzedaży mebli, wyposażenia wnętrz konsumenci dochodzili swoich roszczeń od sprzedawcy z tytułu rękojmi. Sprzedawcy

odmawiając reklamacji podnosili zarzuty niewłaściwego użytkowania towaru, uszkodzeń mechanicznych.

## 2. Umowa poza lokalem i na odległość.

Umowy poza lokalem to umowy zawierane na pokazach i prezentacjach. Skargi składane przez konsumentów( przeważały osoby starsze) dotyczyły następujących problemów:

- sprzedawane na pokazach poza lokalem i na prezentacjach towary nie spełniały oczekiwań konsumentów,
- nieprzekazywania konsumentom egzemplarza zawartej umowy w dniu jej podpisania i dostarczanie go pocztą dopiero po 14 dniach od daty jej podpisania,
- nieinformowanie konsumentów o możliwości odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni od daty jej zawarcie, brak formularza o odstąpieniu od umowy,
- nakłanianie klientów do zawierania umów kredytowych na zakup oferowanego towaru oraz nieinformowanie ich o całkowitych kosztach kredytu.

W przypadku umów zawieranych na odległość konsumenci mieli trudności z odzyskaniem wpłaconych pieniędzy po odstąpieniu od umowy. W tych sytuacjach Rzecznik działał w ich imieniu, w celu pozasądowego załatwienia sporu z przedsiębiorcą. W przeważającej części sprawy kończyły się pozytywnym rozstrzygnięciem i konsumenci odzyskiwali swoje pieniądze.

## 3. Wystąpienie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

W okresie sprawozdawczym 2017 r. do Rzecznika konsumenci skierowali 42 sprawy z prośbą o interwencję. W 2016 r. tych spraw było 16.

W 2017 r. Rzecznik wystąpił do 42 przedsiębiorców celem wyegzekwowania roszczeń konsumentów. W wyniku działania Rzecznika 31 spraw zakończyło

się uznaniem roszczeń konsumentów, a 11 spraw załatwiono odmownie (podtrzymanie stanowiska sprzedawcy w sprawie odmowy uznania reklamacji)

W okresie sprawozdawczym nie wytoczono powództw na rzecz konsumentów przed sądami powszechnymi i nie wstępowano do toczących się postępowań.

### III. Tabele

Powiatowy Rzecznik Konsumentów  
w Aleksandrowie Kujawskim

*Anna Szmeichel*

STAROSTA  
ALEKSANDROWSKI

*Dariusz Wochna*

Tabela 1. udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie Suma			b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy			b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy Suma			c. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne			c. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne Suma			e. inne			e. inne Suma			(puste) Suma			Suma końcowa				
Etykiety wierszy	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem		
a. art. żywnościowe					1			1																							2	
b. odzież i obuwie		1	17																													
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu			2			18																										96
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			9			2																										12
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria						9																										29
f. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące		1	1	1																												7
g. produkty związane z opieką zdrowotną						3																										3
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci			3																													3
i. inne			1			1																										3
j. związane z rynkiem nieruchomości		1				1																										42
m. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																1																2
n. finansowe						1																										1
p. pocztowe i kurierskie		1																														1
r. telekomunikacyjne																																3
u. sektor energetyczny i wodny		7	4			11										1	1															27
w. związane z opieką i opieką zdrowotną																1																7
x. edukacyjne			2			2																										2
y. inne																																2
(puste)																																19
<b>Suma końcowa</b>		<b>11</b>	<b>39</b>	<b>1</b>		<b>51</b>				<b>158</b>	<b>10</b>		<b>168</b>		<b>4</b>	<b>1</b>		<b>5</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>37</b>								<b>261</b>	

Aleksandrów Kuj, 27 marzec 2018

Sporządził: Anna Szmichel

STAROSTA  
ALEKSANDROWSKI

Dariusz Wachna

Tabela 2. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie Suma			b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy			b.wady towarów nienależyte wykonanie umowy Suma			c. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne			c. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne Suma			d. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr			d. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr Suma			e. Inne			e. Inne Suma			(puste)			(puste) Suma			Suma końcowa		
	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	b na odległość	b na odległość	b na odległość	b na odległość	b na odległość	b na odległość	b na odległość	(puste)	(puste)	(puste)	(puste)	(puste)	(puste)	(puste)	(puste)	(puste)	(puste)	(puste)	(puste)	(puste)	(puste)	(puste)	(puste)	(puste)	(puste)	(puste)				
<b>Etykiety wierszy</b>																																							
b. odzież i obuwanie	1			1	7	1				8																									9				
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu		1		1		1				1																									2				
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy						2				2																									2				
f. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące			1	1																															1				
g. produkty związane z opieką zdrowotną		1	1	2																															2				
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		1		1																															1				
i. inne					2					2																									2				
n. finansowe	1			1																															1				
o. ubezpieczeniowe																					2	2													2				
r. telekomunikacyjne	1	4	2	7	2	2				4	1	1											2	2											14				
t. turystyka i rekreacja						1				1																									1				
u. sektor energetyczny i wodny		1		1		1				1																									3				
y. inne		1		1	1					1																									2				
(puste)																																							
<b>Suma końcowa</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>(puste)</b>	<b>(puste)</b>	<b>(puste)</b>	<b>(puste)</b>	<b>(puste)</b>	<b>(puste)</b>	<b>(puste)</b>	<b>(puste)</b>	<b>(puste)</b>	<b>(puste)</b>	<b>(puste)</b>	<b>(puste)</b>	<b>(puste)</b>	<b>(puste)</b>	<b>(puste)</b>	<b>(puste)</b>	<b>(puste)</b>	<b>(puste)</b>	<b>42</b>				

Aleksandrów Kuj. 27 marzec 2018

Sporządził:

Anna Szmichel



STAROSTA  
ALEKSANDROWSKI

Dariusz Wochna