

OR.120.8.2015

**Zarządzenie Nr 8/2015
Starosty Aleksandrowskiego
z dnia 10 marca 2015 roku**

w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Powiecie Aleksandrowskim za rok 2014.

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2013 r., poz. 595 ze zm.¹) oraz art. 43 ust 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r., poz. 184) zarządza się, co następuje:

§ 1. Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Powiecie Aleksandrowskim za rok 2014, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.



**STAROSTA
ALEKSANDROWSKI**
Dariusz Wochna

¹ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2013 r., poz. 645, Dz. U. z 2014 r., poz. 379; poz. 1072

Sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Aleksandrowie Kujawskim
z działalności w 2014 roku.

I. Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Kujawsko – Pomorskie
2. Miasto / Powiat	Aleksandrowski
3. PRK / MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Roman Brózda
5. Wykształcenie	wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat).	nie
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy.	1/2 etatu
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów.	20 godzin 2 x 8 godzin 1 x 4 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.)	nie
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób.	nie

II. Realizacja zadań

W okresie sprawozdawczym do Rzecznika wpłynęły 373 sprawy konsumenckie, tj. o 69 spraw więcej niż w 2013 roku. Najczęściej zgłaszane problemy to :

- usługi telekomunikacyjne – 71
- sprzedaż odzieży i obuwia – 60
- sprzedaż sprzętu RTV i AGD – 35
- usługi finansowe – 21
- usługi remontowo – budowlane – 11

Najczęstszą przyczyną skarg konsumenckich w zakresie usług telekomunikacyjnych, szczególnie telefonicznych, były zmiany dostawcy usług podczas rozmowy telefonicznej. Informacje przekazywane konsumentom były niepełne i nieprecyzyjne. Często skutkiem takich praktyk było wyrażenie zgody przez konsumentów na zawarcie umowy na warunkach innych niż oczekiwane. Treść pisemnych umów różni się od tego, co oferowano konsumentom przez telefon. Odnotowano przypadki przekazywania nieprawdziwych informacji co do tożsamości operatora. Skutkiem takich działań była niezamierzona zmiana dostawcy usług.

Druga w kolejności grupa skarg dotyczyła odmowy uznania reklamacji obuwia. Konsumenci obarczani są zarzutami niewłaściwej konserwacji, spowodowania uszkodzeń mechanicznych, intensywną eksploatacją. Ze względu na stosunkowo niewielką wartość przedmiotu sporu konsumenci rezygnują z dochodzenia ochrony swoich interesów na drodze sądowej.

Kolejna grupa skarg dotyczy napraw sprzętu RTV i AGD. Zdecydowana większość konsumentów dochodzi swoich praw w ramach odpowiedzialności gwarancyjnej, a nie w ramach odpowiedzialności sprzedawcy. Wynika to przede wszystkim z braku wiedzy o możliwości wyboru przez konsumentów trybu dochodzenia roszczeń. W przypadku świadczeń gwarancyjnych najczęściej podnoszono zarzuty przekraczania terminów i złej jakości napraw, a także odmowy uznania gwarancji z przyczyn leżących po stronie konsumentów – zarzut uszkodzeń mechanicznych, niedozwolona ingerencja w sprzęt.

W grupie spraw dotyczących kredytów konsumenckich wiązanych skargi dotyczyły prób ograniczania prawa konsumentów do odstąpienia od umowy.

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

Przedmiot poradnictwa	Ogółem
I. Usługi w tym:	195
ubezpieczeniowa	12
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	21
remontowo – budowlana	11
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	13
telekomunikacja (telefony, TV)	71

turystyczno – hotelarska	8
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1
motoryzacja	2
pralnicza	4
gastronomiczna	2
przewozowa	9
medyczna	1
windykacyjne	8
inne	32
II. Umowy sprzedaży, w tym:	142
obuwie i odzież	60
wyposażenie mieszkania	13
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	35
komputer i akcesoria komputerowe	7
motoryzacja	6
artykuły chemiczne i kosmetyki	1
inne	20
III. umowy poza lokalem i na odległość	36

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

W 2014 roku Rzecznik skierował 18 wystąpień do przedsiębiorców, z których 12 zakończyło się pozytywnie.

Przedmiot Sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	10	7	3	-
remontowo - budowlana	1	-	1	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	3	2	1	-
telekomunikacja (telefon, TV)	3	3	-	-

gastronomiczna	1	1	-	-
przewozowa	2	1	1	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	7	5	2	-
obuwie i odzież	4	3	1	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	1	1	-	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	1	-	1	-
inne	1	1	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	1	-	1	-

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie prowadził spraw sądowych o ochronę praw konsumentów.

W ocenie Rzecznika istotnym ograniczeniem w zakresie polepszenia standardów ochrony konsumentów jest brak skutecznych form pozasądowego rozstrzygnięcia sporów ze stosunków konsumenckich. Dotyczy to przede wszystkim spraw o niewielkiej wartości przedmiotu sporu. Sądy polubowne – w obecnych ramach prawnych – nie stanowią realnej alternatywy dla procesu sądowego.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Aleksandrowie Kujawskim



mgr Roman Brózda