

OR.120.9.2014

Zarządzenie Nr 9/2014
Starosty Aleksandrowskiego
z dnia 13 marca 2014 roku

w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Powiecie Aleksandrowskim za rok 2013.

Na podstawie art.35 ust.2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (t.j.Dz.U.z 2013r.poz.595 z późn.zm.) oraz art.43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.z 2007r. Nr 50,poz.331 z późn.zm.) zarządza się , co następuje:

§ 1. Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Powiecie Aleksandrowskim za rok 2013 , stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.



STAROSTA
ALEKSANDROWSKI
Wioletta Wiśniewska

Sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Aleksandrowie Kujawskim
z działalności w 2013 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 334 sprawy konsumenckie, tj. o 10 spraw więcej niż w 2012 roku. Najczęściej zgłaszane problemy to :

- usługi telekomunikacyjne – 81
- sprzedaż odzieży i obuwia – 42
- usługi remontowo – budowlane – 22
- sprzedaż sprzętu RTV i AGD – 17
- kredyty konsumenckie – 17

Podstawową przyczyną skarg w obszarze usług telekomunikacyjnych były zmiany warunków umów podczas rozmów telefonicznych. Informacje co do proponowanych zmian warunków umów, w tym płatności, były często nieprecyzyjne i niepełne. To skutkowało zawieraniem niekorzystnych dla konsumentów umów. W wielu przypadkach doszło do niezamierzonej zmiany dostawcy usług, z obowiązkiem zwrotu ulgi promocyjnej dotychczasowemu operatorowi.

W przypadku skarg dotyczących odpowiedzialności sprzedawców z tytułu niezgodności towaru z umową częstą praktyką była odmowa uznania żądania z powodu nieudowodnienia przez kupującego istnienia wady w chwili wydania towaru. Dotyczyło to przede wszystkim reklamacji obuwia zgłoszonej po upływie 6 miesięcy od daty wydania towaru.

W sprawach remontowo – budowlanych najczęściej podnoszono zarzuty wadliwego montażu drzwi i okien.

Kolejna grupa spraw dotyczyła realizacji uprawnień konsumenckich w zakresie napraw sprzętu RTV i AGD. Większość konsumentów dochodzi swoich uprawnień w trybie odpowiedzialności gwarancyjnej. Skargi dotyczyły przede wszystkim jakości i nieterminowości napraw.

W grupie skarg dotyczących kredytów konsumenckich wiązanych najczęściej podnoszono zarzuty ograniczania praw 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:	199
ubezpieczeniowa	15
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	21
remontowo – budowlana	22
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	13
telekomunikacja (telefony, TV)	81
turystyczno – hotelarska	1
motoryzacja	3
pralnicza	1
wyposażenie wnętrz	3
windykacyjne	8
inne	31
II. Umowy sprzedaży, w tym:	102
obuwie i odzież	42

wyposażenie mieszkania	7
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	17
komputer i akcesoria komputerowe	9
motoryzacja	8
artykuły spożywcze	1
inne	18
III. umowy poza lokalem i na odległość	33

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


W 2013 roku Rzecznik skierował 17 wystąpień do przedsiębiorców, z których 10 zakończyło się pozytywnie dla konsumentów.

Przedmiot Sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	5	3	2	-
ubezpieczeniowa	-	-	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	1	1	-	-
remontowo - budowlana	1	-	1	-
telekomunikacja (telefon, TV)	3	2	1	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	10	5	5	-
obuwie i odzież	7	3	4	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	3	2	1	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	2	2	-	-

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 rozstrzygania 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