

ZARZĄDZENIE NR 9/2016
STAROSTY ALEKSANDROWSKIEGO
z dnia 22 marca 2016 roku

w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Powiecie Aleksandrowskim za rok 2015.

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2015 r., poz. 1445 z późn. 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 z późn. zm.²) zarządza się, co następuje:

§ 1. Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Powiecie Aleksandrowskim za rok 2015, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.



STAROSTA
ALEKSANDROWSKI

Dariusz Wołhna

¹ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2015 r., poz. 1890.

² Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2015 r., poz. 1618; Dz. U. z 2015 r., poz. 1634.

Sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Aleksandrowie Kujawskim z działalności w 2015 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 394 sprawy konsumenckie – w roku 2014: 373. Najczęściej zgłoszenia dotyczyły:

- sprzedaż odzieży i obuwia – 74
- sprzedaż sprzętu RTV i AGD – 66
- umowy poza lokalem i na odległość – 51
- dostawa energii elektrycznej – 39
- usługi telekomunikacyjne – 34

1. Najczęstszą przyczyną skarg konsumenckich w zakresie sprzedaży obuwia były odmowy uznania żądań konsumentów z tytułu rękojmi. Sprzedawcy podnoszą zarzuty niewłaściwej konserwacji, uszkodzeń mechanicznych, użytkowania obuwia pomimo ujawnienia uszkodzeń, naturalnego zużycia eksploatacyjnego. Ma to istotne znaczenie w sprawach, w których upłynął ustawowy termin domniemania istnienia wady w chwili wydania towaru.

2. Druga w kolejności grupa skarg dotyczyła napraw gwarancyjnych sprzętu RTV i AGD (sprzętu telekomunikacyjnego). Zdecydowana większość konsumentów dochodzi swoich praw w ramach odpowiedzialności gwarancyjnej. Żądania w ramach rękojmi stanowią margines. Wynika to przede wszystkim z braku wiedzy o możliwości wyboru trybu dochodzenia roszczeń. W przypadku napraw gwarancyjnych konsumenci najczęściej podnoszą zarzuty przekraczania terminów napraw, odmowy naprawy gwarancyjnej z przyczyn leżących po stronie konsumenta (nieprawidłowe użytkowanie, uszkodzenia mechaniczne, zalanie sprzętu).

3. W grupie umów zawieranych na odległość, szczególnie przez telefon, odnotowano próby wprowadzenia do obrotu umów bez wymaganego prawem uzyskania potwierdzenia umowy przez konsumenta. To dość powszechna praktyka firm przy usługach telefonicznych, dostępie do telewizji satelitarnej czy też internetu.

4. W zakresie sprzedaży energii elektrycznej często dochodziło do niezamierzonej przez konsumenta zmiany sprzedawcy. Przedstawiciele sprzedawców celowo wprowadzali konsumentów w błąd co do tożsamości sprzedawcy. Zapewniali, że działają w ramach dotychczasowej umowy, a rozmowa ma na celu np. weryfikację danych, planowaną wymianę urządzeń pomiarowych. Część konsumentów podpisała przedłożone dokumenty bez zapoznania się z ich treścią i w ten sposób doszło do zawarcia umowy z nowym sprzedawcą.

5. W grupie usług telekomunikacyjnych (w większości telefonicznych) najczęściej podnoszono zarzuty dotyczące zmian warunków umów. Informacje przekazywane konsumentom były niepełne lub wprowadzające w błąd. Konsumenci często podpisują umowy bez zapoznania się z ich treścią. Skutkiem takiej praktyki jest zawarcie umowy na warunkach innych niż oczekiwane przez konsumentów. Odnotowano przypadki przekazywania błędnych informacji co do tożsamości operatora. Skutkiem takich działań była niezamierzona przez abonenta zmiana dostawcy usług, z obowiązkiem zwrotu części ulgi promocyjnej dotychczasowemu dostawcy usług.

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

Przedmiot poradnictwa	Ogółem
I. Usługi w tym:	152
ubezpieczeniowa	13
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	2
remontowo – budowlana	9
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	39
telekomunikacja (telefony, TV)	34
turystyczno – hotelarska	3
motoryzacja	6
pocztowa	2
gastronomiczna	1
przewozowa	5
wyposażenie wnętrz	4
windykacyjne	7
inne	27
II. Umowy sprzedaży, w tym:	191
obuwie i odzież	74
wyposażenie mieszkania	5
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	66
komputer i akcesoria komputerowe	5
motoryzacja	7
artykuły chemiczne i kosmetyki	1
inne	33
III. umowy poza lokalem i na odległość	51

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

W 2015 roku Rzecznik skierował 16 wystąpień do przedsiębiorców, z których 8 zakończyło się pozytywnie.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	7	4	3	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	1	1	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	6	3	3	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	8	4	4	-
obuwie i odzież	3	-	3	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	3	2	1	-
inne	2	2	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	1	-	1	-

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

W ocenie Rzecznika brak skutecznych form pozasądowego rozstrzygnięcia spraw konsumenckich w znacznym stopniu ogranicza możliwość egzekwowania praw konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Aleksandrowie Kujawskim



mgr Roman Brózda