

ZARZĄDZENIE NR 12/2017
STAROSTY ALEKSANDROWSKIEGO
z dnia 27 marca 2017 roku

w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Powiecie Aleksandrowskim za rok 2016.

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2016 r. poz. 814 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 2016, stanowiące załącznik do niniejszego rozporządzenia.

§ 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.



STAROSTA
ALEKSANDROWSKI
Dariusz Wechna

¹ Zmiany wymienionej ustawy zostały ogłoszonej w Dz. U. z 2016 r., poz. 1579, poz. 1948.

² Zmiany wymienionej ustawy zostały ogłoszonej w Dz. U. z 2015 r., poz. 1618, poz. 1634.

Załącznik do zarządzenia nr 12/2017

Starosty Aleksandrowskiego

z dnia 27 marca 2017 roku

Sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Aleksandrowie Kujawskim z działalności w 2016 r.

1. 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 Zatrudniony do 31 października 2016 r.
5. Wykształcenie	Prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy	Nie
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy	½ etatu
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów	20 godzin 2x 8 godzin 1x 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 wpłynęło 258 spraw konsumentów, w 2015 r. - 394

Najczęściej zgłoszenia dotyczyły:

- sprzedaż obuwia i odzieży - 35
- sprzedaż sprzętu RTV i AGD - 29
- umowa poza lokalem i na odległość - 40
- dostawy energii elektrycznej - 32
- usługi telekomunikacyjne - 37

1. Najczęstszą przyczyną skarg konsumenckich w zakresie sprzedaży obuwia i odzieży były odmowy uznania żądań konsumentów z tytułu rękojmi. Sprzedawcy odmawiając klientom uznania ich reklamacji podnosili zarzuty niewłaściwego użytkowania towaru, 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 grupa skarg dotyczyła napraw gwarancyjnych sprzętu RTV i AGD (sprzętu telekomunikacyjnego). Przeważająca większość konsumentów dochodziła swoich praw w ramach odpowiedzialności gwarancyjnej, natomiast dochodzenie roszczeń z tytułu rękojmi stanowiło niewielki procent. Wynikało to z niewiedzy konsumentów o możliwości wyboru trybu dochodzenia swoich praw. W przypadku napraw gwarancyjnych konsumenci najczęściej podnosili kwestie odmowy naprawy towaru w ramach gwarancji z przyczyn leżących po stronie konsumenta (nieprawidłowe użytkowanie, uszkodzenia mechaniczne itp.), przekraczanie terminów napraw.
3. W grupie umów zawieranych na odległość, szczególnie przez telefon, odnotowano próby wprowadzenia do obrotu umów bez wymaganego prawem uzyskania potwierdzenia umowy przez konsumenta. Jest to powszechna praktyka firm w zakresie usług telefonicznych, dostępu do Internetu, czy telewizji satelitarnej.
4. W przypadku sprzedaży i dystrybucji energii elektrycznej często dochodziło do niezamierzonej przez konsumenta zmiany sprzedawcy energii. Konsumenci celowo byli wprowadzani w błąd przez przedstawicieli sprzedawców 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 podpisywała umowy bez zapoznania się z ich treścią i w ten sposób doszło do zawarcia umowy z nowym sprzedawcą.
5. W grupie umów telekomunikacyjnych (w większości telefonicznych) najczęściej podnoszono zarzuty dotyczące zmian warunków umowy. Informacje przekazywane konsumentom były niepełne lub wprowadzające w błąd. Konsumenci często podpisywali umowy bez zapoznania się z ich treścią, co skutkowało zawarciem umowy na innych, niż oczekiwali warunkach. Konsumenci byli wprowadzani w błąd co do tożsamości operatora, co skutkowało niezamierzoną przez abonenta zmianą dostawcy usług i koniecznością 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:	118
Ubezpieczeniowa	7
Finansowa(inna niż ubezpieczeniowa)	8
Remontowo-budowlana	7
Dostawa energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	32
Telekomunikacja(telefony, TV)	37
Turystyczno-hotelarska	1
Motoryzacja	2
Pocztowa	1
Gastronomiczna	1
Przewozowa	-
Wyposażenie wnętrz	2
Windykacyjne	3
Inne	17
II. Umowy sprzedaży, w tym:	100
Obuwie i odzież	35
Wyposażenie mieszkań	4
Sprzęt RTV i AGD(sprzęt telekomunikacyjny)	29
Komputer i akcesoria komputerowe	11
Motoryzacja	9
Artykuły chemiczne i kosmetyki	-
Inne	12
III. Umowy poza lokalem i na odległość	40

Tabela nr 2. Wystąpienie Rzecznika do przedsiębiorców sprawie ochrony interesów konsumentów.

W 2016 r. Rzecznik skierował 16. wystąpień do przedsiębiorców z których 6 zakończyło się pozytywnie.

Przedmiot sprawy	ilość wystąpień ogółem	Zakończenie pozytywne	Zakończenie negatywne	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	8	5	3	
Dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	5	4	1	
telekomunikacja (telefon, TV)	3	1	2	
II. Umowy sprzedaży, w tym:	4	1	3	
Obuwie i odzież	3	1	2	
Sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	1	-	1	
inne	-	--	-	
III. Umowy poza lokalami na odległość	-	-	-	

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

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

Miastowy Rzecznik Konsumentów
w Aleksandrowie Kujawskim

Anna Szmeichel

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:	8	5	3	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa) - ubezpieczeniowa	-	-	-	-
remontowo-budowlana	-	-	-	-
1 2 -dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	5	4	1	-
turystyczno-hotelarska 3 telekomunikacja (telefon, TV)	-	-	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	-	-	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
Inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	4	1	3	-
obuwie i odzież	3	1	2	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	-	-	-	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	1	-	1	-
komputer i akcesoria komputerowe	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
Inne	-	-	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	-	-	-	-

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

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

*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	-

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2014R.
Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów w:.....**

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	
Ubezpieczeniowa	
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	
remontowo-budowlana	
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	
telekomunikacja (telefony, TV)	
turystyczno-hotelarska	
biurowa, pośrednictwo nieruchomości	
Motoryzacja	
Pralnicza	
Timeshare	
Pocztowa	
gastronomiczna	
przewozowa	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	
Medyczna	
wyposażenie wnętrz	
pogrzebowa	
windykacyjne	
Inne	
II. Umowy sprzedaży, w tym:	
obuwie i odzież	
wyposażenie mieszkania	
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	
komputer i akcesoria komputerowe	
motoryzacja	
artykuły spożywcze	
artykuły chemiczne i kosmetyki	
Zabawki	
Inne	
III. Umowy poza lokalem i na odległość	