

DZIAŁALNOŚĆ
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W ZŁOTOWIE
W 2016 ROKU

Zatwierdzam:

Starosta Złotowski
Ryszard Gołowski

Złotów, dnia 18 kwietnia 2017 roku

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	wielkopolskie
2. Miasto /Powiat	Złotów
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Lucyna Magdalena Grunau
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe/ podyplomowe z postępowania administracyjnego
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- 3/5 etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- 1/2 etatu - 2/5 etatu - 1/5 etatu - inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	
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).	0

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów

konsumentów.

4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
 - I. art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
 - II. ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
 - III. ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
 - IV. art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
 - V. art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

- Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
- Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

IV. TABELLE

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

Zadania samorządu powiatowego w dziedzinie ochrony interesów konsumentów wykonuje rzecznik konsumentów. Zadania te szczegółowo określa ustawa z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 roku, poz. 184 j.t.) i należą do nich:

1. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów – tabela nr 1,
2. składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
3. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów – tabela nr 2,
4. współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów,
5. wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań – tabela nr 3.
6. działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym:

W ramach wykonywania zadań samorządu terytorialnego z zakresu ochrony praw konsumentów rzecznik prowadzi edukację konsumencką, w szczególności poprzez wprowadzanie wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach ponadgimnazjalnych, przygotowanie młodzieży do Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej.

W maju i sierpniu rzecznicy konsumentów z powiatu pilskiego, czarnkowsko-trzcianeckiego i złotowskiego przeprowadzili w Galerii Handlowej VIVO i na targowisku miejskim w Pile, kampanię edukacyjną pt.: "Rzecznik poza Urzędem".

We wrześniu rzecznik konsumentów uczestniczyła w spotkaniu z Kołem Emerytów w Okonku, odbył się pokaz slajdów pt.: "Edukacja konsumencka".

Niezmiennie prowadzona jest edukacja społeczeństwa na stronach Internetowych Starostwa Powiatowego oraz na tablicy ogłoszeń poprzez zamieszczanie plakatów informacyjnych, ulotek i broszur dostępnych także w biurze rzecznika konsumentów.

Edukacja związana była także z podnoszeniem kwalifikacji przez rzecznika konsumentów poprzez uczestnictwo w:

- szkoleniu pt.: "Rozstrzygnięcie sporów w sprawach konsumenckich", które odbyło się dnia 16 maja 2016 roku w Poznaniu, zorganizowane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura w Poznaniu;

- seminarium pt.: "Egzekucja z rachunku bankowego w kontekście możliwości obrony praw konsumenta", które odbyło się dnia 4 października 2016 roku, zorganizowane przez Komisję Nadzoru Finansowego i Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie.

III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Z roku na rok zwiększa się zakres przedmiotowy zgłaszanych spraw rzecznikowi konsumentów, w celu poprawienia skuteczności podejmowanych działań na rzecz ochrony interesów konsumentów rzecznik przedstawia następujące propozycje:

- dokonać uregulowań prawnych w zakresie zastępstwa rzecznika konsumentów w biurach jednoosobowych podczas ich dłuższej nieobecności (np. kilka miesięcy);
- opracowanie kodeksu dobrych praktyk kupieckich,
- regulowanie kwestii wymiany bądź zwrotu towaru konsumpcyjnego zakupionego w lokalu przedsiębiorstwa, w określonym terminie, np. do 7 dni od daty zakupu,
- bezpłatne opinie rzeczoznawców wpisanych na listę Inspekcji Handlowej – na potrzeby rzecznika,
- w dziedzinie edukacji - zorganizowanie Olimpiady Wiedzy Konsumentkiej na szczeblu krajowym i zapewnienie laureatom indeksu na wybrane uczelnie wyższe,

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2016 roku dotyczyła ochrony praw i interesów konsumentów w indywidualnych sprawach, w których zainteresowani zwrócili się o pomoc lub poradę. Zdecydowana większość spraw zakończyło się dobrowolnym spełnieniem przez przedsiębiorców uzasadnionych roszczeń konsumentów po uzyskaniu porady lub wskutek interwencji. Duża liczba spraw oraz ich zawiły charakter, które dotyczą różnych dziedzin prawa, przemawia za przynajmniej okresowym wsparciem rzecznika konsumentów dodatkową osobą, jak również w przypadku dłuższej jego nieobecności. Rozwiązanie to przyczyni się do sprawniejszego funkcjonowania rzecznika konsumentów poprzez skrócenie terminów rozstrzygania spraw i nie pozostawi konsumentów bez pomocy prawnej i udzielaniu bezpłatnego poradnictwa, umożliwi także poszerzenie działalności o charakterze edukacyjno – informacyjnym.

IV. Tabele

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	
ubezpieczeniowa	11
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	19
remontowo-budowlana	10
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	30
telekomunikacja (telefony, TV)	120
turystyczno-hotelarska	4
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	2
motoryzacja	6
pralnicza	0
timeshare	0
pocztowa	2
gastronomiczna	0
przewozowa	4
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1

medyczna	0
wyposażenie wnętrz	5
pogrzebowa	0
windykacyjne	14
inne	14
II. Umowy sprzedaży, w tym:	
obuwie i odzież	56
wyposażenie mieszkania	17
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	64
komputer i akcesoria komputerowe	30
motoryzacja	19
artykuły spożywcze	2
artykuły chemiczne i kosmetyki	4
zabawki	5
inne	58
III. Umowy poza lokalem i na odległość	164

W 2016 roku (od stycznia do listopada), Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzieliła ogółem **661** porad i informacji prawnych. Porady były udzielane w biurze rzecznika, przez telefon, na piśmie a także drogą elektroniczną.

Ponadto Rzecznik Konsumentów skierowała do Prokuratury Rejonowej w Złotowie 1 wniosek zawiadamiając o podejrzeniu popełnienie przestępstwa przeciwko spółce prowadzącej sprzedaż sprzętu medycznego w sprzedaży bezpośredniej.

W trybie art. 48 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów rzecznik konsumentów skierowała do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów cztery wnioski o skontrolowanie wzorca umowy stosowanej w obrocie handlowym z konsumentami w sprzedaży bezpośredniej oraz przez spółkę świadczącą usługi telewizji kablowej, z podejrzeniem naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

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:				
ubezpieczeniowa	0	0	0	
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	5	4	1	
remontowo-budowlana	2	2		
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	4	4		
telekomunikacja (telefon, TV)	33	31	2	
turystyczno-hotelarska	2	2		

deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	0	0	0	
motoryzacja	1	1		
pralnicza	1	1		
timeshare	0	0	0	
pocztowa	0	0	0	
gastronomiczna	0	0	0	
przewozowa	2	2		
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	0	0	0	
Medyczna -telemedyczna	2	2		
wyposażenie wnętrz	0	0	0	
pogrzebowa	0	0	0	
windykacyjne	0	0	0	
inne	2	2		
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
obuwie i odzież	2	2		
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	0	0	0	
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	5	4	1	
komputer i akcesoria komputerowe	1	1		
motoryzacja	1	1		
artykuły spożywcze	2	2		
artykuły chemiczne i kosmetyki	2	2		
zabawki	0	0	0	
inne	6	5	1	
III. Umowy poza lokalem i na odległość	33	29	4	

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

lp	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	0	0	0	0

2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	1	0	0	1
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	0	0	0	0
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	-----	-----	-----	1
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	1
6.	Inne	0	0	0	0
	RAZEM				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	0	0	0	0
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	0	0	0	0

*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	1
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	4
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	0

4.	Art. 42 ust.1 pkt 3 uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	73
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	0

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wniosła apelację do Sądu Okręgowego Wydział IV Karny Odwoławczy w Poznaniu od wyroku Sądu Rejonowego w Złotowie o uchylenie wyroku i przekazanie do ponownego rozpatrzenia Sądowi Rejonowemu w Złotowie. Sprawa dotyczyła ukarania prezesa Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z art. 114 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sąd Okręgowy Odwoławczy w Poznaniu w całości uchylił wyrok Sądu Rejonowego w Złotowie i Sąd Rejonowy II Wydział Karny w Złotowie po ponownym rozpatrzeniu ukarał przedsiębiorcę karą grzywny w wysokości 2.000 zł.

Sporządziła:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Lucyna Grunau