

Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego rzecznika konsumentów



Powiatowy Rzecznik Konsumentów
POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
w Węgorzewie

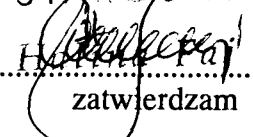
11-600 Węgorzewo; ul. 3 Maja 17b
(087)4270960 fax(087)4270961 tel.fax(0 87)4270974;
e-mail starostwo@powiatwegorzewski.pl ,e-mail: jacekrzecznik@o2.pl

Węgorzewo, dnia 09.02.2017

PRK .7310.03.2017

Starosta Węgorzewski

STAROSTA


.....
zatwierdzam

Starosta Węgorzewski

Halina Fai

Na podstawie art. 43 ustawy O ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007 roku (tekst jednolity Dz. U. z 2015 r., poz. 184),

Przedkładam do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności za 2016 rok.

I. Uwagi ogólne

Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów obsługuje jedna osoba, jest nią Inspektor WŚBI, który wykonuje zadania rzecznika w ramach dodatkowych obowiązków zleconych przez Starostę. Kwalifikacje: wykształcenie wyższe administracyjne (absolwent Wydziału Prawa i Administracji UW w Warszawie). Funkcje rzecznika pełni od 2002 roku. Dniem przyjęć konsumentów zwyczajowo jest środa (każdego tygodnia w godzinach od 8⁰⁰ do 15⁰⁰) w siedzibie Starostwa Powiatowego w Węgorzewie przy ulicy 3 Maja 17B, pokój Nr 23 oraz w miarę możliwości codziennie w godzinach pracy urzędu. Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Węgorzewie, (87)4270969 .tel./fax. (87)427-09-74. . Kontakt z rzecznikiem przez skrzynkę mailową starostwo@powiatwegorzewski.pl, bezpośredni adres to jacekrzecznik@o2.pl .

II. Realizacja zadań rzecznika konsumentów

- **Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów**

W 2016 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Wegorzewie udzielił 184 porad. Bezpłatne porady prawne i informacje udzielane były w różnych formach (w biurze rzecznika, telefonicznie, poczta elektroniczna). Porady prawne, informacje o prawach konsumenckich, są udzielane od poniedziałku do piątku bezpośrednio telefonicznie konsumentom, interwencje telefoniczne w sprawach konsumenckich załatwiane są również od poniedziałku do piątku w godzinach pracy urzędu w miarę możliwości.

W minionym roku konsumenci zgłaszali się do Rzecznika z różnymi problemami w zakresie zawartych umów dotyczących usług, jak i umów sprzedaży towarów.

Blisko połowa 52% (96 porad) udzielonych porad konsumenckich dotyczyła usług. Spośród nich dominującą grupą były usługi dostawy energii elektrycznej, gazu, (24 porady). Najczęstszym problemem jest zmiana dostawcy i sprzedawcy energii elektrycznej w związku z rozwiązaniem umowy kompleksowej jak też realizacja umowy w wyniku zmiany sprzedawcy.

Następna grupa to usługi telekomunikacyjne (15 porad) zawierane u różnych operatorów. Nadal u konsumentów jest przekonanie, że zostali wprowadzeni w błąd lub zmanipulowani w trakcie rozmowy z pełnomocnikiem i często podejmują decyzje o zmianie operatora mając przekonanie iż jest to oferta składana przez dotychczasowego operatora. Najczęściej powodem jest naruszenia praw konsumenta ze strony firm telekomunikacyjnych nie są udzielane rzetelne informacje o oferowanej usłudze.

Często ważne dla konsumenta istotne warunki zawarte są w załącznikach, które stanowią integralną część umowy. Konsumenci niestety nie czytają dokładnie umów, a warunki na które wyrazili zgodę podpisując umowę w momencie odbierania nowego telefonu od kuriera, nie są im znane nie zadają wyjaśnień od przedstawicieli firm w przypadkach niezrozumienia ich treści a powyższe dokumenty są bardzo ważne w przypadku ewentualnego odstąpienia od umowy. W związku z tym mają nie mają należytej wiedzy dotyczącej zarówno oferowanej usługi, jak i przysługujących im praw konsumenckich.

Kolejna grupa, były usługi ubezpieczeniowe (10 porad), dodatkowe ubezpieczenie majątkowe, osobowe zawierane przy umowach kredytowych lub sprzedaży energii elektrycznej, skutki nieopłacenia składki OC w postaci kar nakładanych przez GFU na posiadaczy pojazdów mechanicznych, niekorzystne ubezpieczenia oferowane konsumentom przy zakupie sprzętu elektronicznego. Usługi windykacyjne (9 porad) w większości przypadków dotyczyły sprzedanych tym firmom nie zapłaconych należności konsumenckich.

Następna grupa usług były usługi gwarancyjne (8 porad) wiele problemów wynikało z nieterminowego załatwiania napraw gwarancyjnych jak też możliwości wymiany wadliwego sprzętu z tytułu gwarancji jest to naruszenie postanowień zawartych w obowiązkach gwaranta.

Około 47% udzielonych porad dotyczyło umów sprzedaży towarów. Najwięcej z nich odnosiło się do reklamacji obuwia i odzieży (20 porad) oraz sprzętu RTV i AGD (22 porady), w tym komputery i akcesoria komputerowe (8 porad). Porady konsumenckie związane z umowami zakupu sprzętu RTV, AGD dotyczyły możliwości korzystania z uprawnień gwarancyjnych lub roszczenia skierowanego do przedsiębiorcy w przypadkach wady towaru.

Większość porad dotyczyła odrzucania reklamacji obuwia przez sklepy stacjonarne

Przekraczanie terminów załatwiania oraz możliwości korzystania z przysługujących praw konsumenckich, zgodnie z ustawą o prawach konsumenta oraz rozbieżności w ocenie zasadności reklamacji. Przedsiębiorcy (sprzedawcy) nie uznają reklamacji nie przedstawiając w większości przypadków opinii z badania obuwia co jest złamaniem praw konsumenta.

Pomimo wprowadzenia ustawy o prawach konsumenta, oraz prowadzonych kampanii informacyjnych w mediach „działalności rzecznika konsumentów, w dalszym ciągu konsumenci składający reklamacje nie korzystają w postępowaniu reklamacyjnym z tytułu gwarancji z możliwości wyboru w postępowaniu z tytułu wadliwości towaru. Naruszenie praw konsumenta przez sprzedawcę, jest dość częste. Sprzedawcy informują konsumenta w taki sposób, aby konsument miał przekonanie że jedyną możliwością dochodzenia roszczeń w przypadku ujawnienia się wady w towarze jest gwarancja. Liczba porad konsumentów jest na podobnym poziomie (8 porad). Porady udzielane przy zawieraniu umów poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość (19 porad) dotyczyły w większości terminów do odstąpienia od umowy kosztów związanych z używaniem rzeczy w przypadku gdy przekracza to sprawdzenie towaru konsumenckiego wiedza konsumentów, co do przysługujących im praw przy zawieraniu umów na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa jest niewystarczająca.

Wiele naruszeń praw konsumenckich popełniają firmy sprzedające poza lokalem przedsiębiorstwa przedstawiciele takich firm udzielają błędnych informacji dotyczących trybu odstąpienia od umowy. Wprawdzie w umowach zawieranych z konsumentami są podane informacje o możliwości odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni, ale konsumenci ich nie czytają i nie zdają sobie sprawy z tego, że samo odesłanie towaru do sprzedawcy jest niewystarczające do odstąpienia od umowy, szczególnie w przypadkach używania towaru. Konsumenci chcą odstąpić od umowy nawet po upływie 14 dni od jej zawarcia.

Rzecznik udzielał porad telefonicznych dotyczących możliwości zwrotu towaru pełnowartościowego kupionego w sklepie stacjonarnym konsumenci są przekonani, że mają takie prawo a jest to dobra wola sprzedawcy.

W ramach porad konsumenci otrzymywali poradniki, wzory pism, oświadczeń i zgłoszeń reklamacyjnych oraz teksty odpowiednich aktów prawnych. Ponadto na prośbę konsumenta rzecznik redagował pisma reklamacyjne dla konsumentów w biurze oraz elektronicznie. Rzecznik udzielając porad informuje konsumentów o ich prawach i obowiązkach, analizuje zapisy umów, kart gwarancyjnych, regulaminów, faktur. Pomaga redagować oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Rzecznik udzielał porad przedsiębiorcom, którzy zwracali się z prośbą o pomoc w sprawach związanych z problematyką konsumencką oraz innych.

Wspomnieć też trzeba, że w wielu przypadkach porady udzielane przez rzecznika nie dotyczyły spraw konsumenckich. Mieszkańcy powiatu wegorzewskiego (powiatów ościennych) zgłaszali się bowiem z różnymi problemami między innymi dot. spraw bezrobotnych, sfery prawa cywilnego, pomocy osobom niepełnosprawnym oczekując wysłuchania i zrozumienia i wsparcia. W większości przypadków było wskazanie tym osobom właściwych instytucji lub urzędów. Urząd Pracy, ZUS, MOPS, PCPR Pow. Zespół d/s Orzekania o Niepełnosprawności itd..

2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów

Rzecznik Konsumentów ma prawo składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. Przysługuje mu inicjatywa zgłaszania propozycji i zmian legislacyjnych dotyczących przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W roku 2016 Rzecznik takich wniosków nie składał.

3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

Najważniejszym instrumentem prawnym, wykorzystywanym w wykonywaniu ustawowych zadań przez rzecznika konsumentów są wystąpienia (art 42 ust.1 pkt.3 i. Dz. U. z 2015 roku poz.184,1618,1634 ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów) do przedsiębiorców podejmowane na skutek wnoszonych przez konsumentów wniosków o pomoc dotyczących naruszeń praw i interesów konsumentów przez przedsiębiorców.

Ilość wniosków które wpłynęły do rzecznika jest większa jak w roku ubiegłym (2015r. 9 wystąpień). Składają się na to różne przyczyny: wiedza o prawach konsumenta, wad fizycznych towarów, zachowanie sprzedawców, którzy informują w różny sposób o prawach konsumenckich, poziom znajomości jest słaby.

W 2016 roku do biura rzecznika wpłynęło 19 wniosków w większości elektronicznie jest to forma najszybsza i wygodna dla konsumentów. Forma papierowa stosowana jest gdy brakuje możliwości kontaktu elektronicznego.

Wystąpienia rzecznika w 2016 roku dotyczyły umów sprzedaży. W grupie tej dominowały zgłoszenia dotyczące obuwia i odzieży (7 wniosków). Skargi konsumentów w większości dotyczyły odrzucenia reklamacji, bez przedstawiania opinii uprawnionego rzeczoznawcy z listy WIH, przedłużającej się naprawy, braku odpowiedzi na reklamacje w stosownym terminie. Następną grupą to sprzęt RTV i AGD, wystąpienia dotyczyły uprawnień z tytułu gwarancji jak i rękojmi z tytułu wady towaru.

W grupie dotyczącej usług wystąpienia rzecznika związane były z usługami dostawy energii elektrycznej i zmianie sprzedawcy energii (3 wnioski). Wnioski konsumentów dotyczyły niekorzystnych umów sprzedaży energii, wysokości rachunków czy zmiany dostawcy usług. Następną grupą wystąpień do firm telekomunikacyjnych (3 wystąpienia) 2 negatywne dla konsumentów 1 pozytywne.

W swoich wystąpieniach rzecznik opisuje sprawę przedstawioną przez konsumenta, na podstawie załączonych dokumentów, oraz wyjaśnień, podaje podstawę prawną roszczeń i wzywa do zajęcia stanowiska w danej sprawie.

Spośród 19 wystąpień rzecznika 13 spraw zakończyło się pozytywnie, 4 negatywnie 2 w toku.

Rzecznik podejmując interwencje zna stan sprawy przedstawiony przez konsumenta i zdarza się, że po otrzymaniu odmiennego stanowiska przedsiębiorcy okazuje się, że nie zachodzi naruszenie praw konsumenta. Polemizując z przedsiębiorcą, nie zgadzając się z jego argumentacją wskazywałem na dobro konsumenta jako słabszej strony. Niestety przedsiębiorcy nie zmieniali swojego stanowiska. Rzecznik ma niewielkie możliwości wpływu na decyzje przedsiębiorcy, w tych przypadkach konsumenci byli informowani o dochodzeniu swoich praw przed sądem. Konsumenci (ze względu na koszty dodatkowe np. opinii rzeczoznawcy, przesyłki rzeczy, czas załatwienia) nie korzystają ze skierowania sprawy na drogę sądową.

Zgodnie z art. 42 ust. 1 pkt.3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji, będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. W przypadku braku odpowiedzi rzecznikowi przysługuje uprawnienie do zawiadomienia policji o popełnieniu wykroczenia. Policja po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego kieruje do sądu rejonowego wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy grzywną do 5.000,00zł.

W 2016 roku nie było takiego przypadku.

Zgodnie z art. 42 ust. 1 pkt.3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji, będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika.. W przypadku braku odpowiedzi rzecznikowi przysługuje uprawnienie do zawiadomienia policji o popełnieniu wykroczenia. Policja po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego kieruje do sądu rejonowego wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy grzywną do 5.000,00zł. W 2016 roku nie było takiego przypadku.

4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów

Rzecznik w miarę możliwości brał udział w spotkaniach i konferencjach, podczas których prezentowana jest rola instytucji konsumenckich w rozwiązywaniu sporów konsument – przedsiębiorca (np . Orange, UKE, URE ,WIIH , FK). Federacja Konsumentów zgodnie z umową, szkoli rzeczników w zakresie praw konsumenckich nieodpłatnie

5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań

Do zadań rzecznika należy wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą od już toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

W roku 2016 rzecznik nie występował z powództwem do sądu powszechnego. W okresie sprawozdawczym nie zaistniała potrzeba pomocy konsumentom sporządzeniu pozwu, pism procesowych itp. w związku z prowadzonymi sprawami.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Przez cały rok w starostwie na parterze i na piętrze wykładane są materiały informacyjno edukacyjne w szczególności w postaci broszur, informatorów, poradników, które otrzymuje rzecznik z UOKiK oraz organizacji konsumenckich.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479 (38) kpc (niedozwolone postanowienia umowne).
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym.
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów).
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

W roku 2016 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Węgorzewie nie podejmował ww. działań.

- **Wnioski dotyczące pracy rzeczników**

Na podstawie sprawozdania stwierdzić można, że liczba konsumentów korzystających z pomocy rzecznika utrzymuje się na podobnym poziomie. Wiedza konsumentów dotycząca praw konsumenckich w relacji z przedsiębiorcą jest niewystarczająca ustawa o prawach konsumenckich jest mało znana .

Niezbędne jest ciągłe wyposażanie rzecznika w odpowiednie poradniki informatorzy publikacje o tematyce konsumenckiej. Umożliwia to oszczędność czasu oraz dotarcie do szerokiego kręgu konsumentów .Pomoże to realizować zadania polegającego na udzielaniu bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony praw konsumentów. Podejmowaniu działań edukacyjno – informacyjnych w szkołach

Podobnie jak w latach poprzednich różnorodność spraw powoduje, że rzecznik jest zobowiązany do ciągłego aktualizowania swojej wiedzy.. Oprócz dostępności do fachowej literatury, która dość skąpa, skuteczną metodą doskonalenia jest uczestnictwo w szkoleniach. Zbyt mała ilość skierowanych do rzeczników konsumentów propozycji uczestniczenia w szkoleniach, a potrzeby w tym zakresie są, wzmacnia pozycje rzecznika w relacjach z przedsiębiorcami. Szkolenia z zakresu realizowanych przez rzeczników zadań, pozwoliłyby na aktualizację i podnoszenie wiedzy, wymianę praktycznych doświadczeń i integrację środowiska.

IV .TABELE

Załączniki:

1. Tabele – szt. 4

Jacek Miszkiel

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

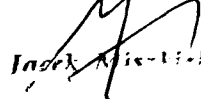
Wyk. w 3 egz. :

1.Starosta Węgorzewski

2.UOKiK Delegatura w Bydgoszczy

2.ad acta

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW



Jacek Miszkiel

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW ZA 2016R.
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w: Węgorzewie**

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	
ubezpieczeniowa	10
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	2
remontowo-budowlana	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	20
telekomunikacja (telefony, TV)	15
turystyczno-hotelarska	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-
motoryzacja	7
pralnicza	4
timeshare	-
pocztowa	-
gastronomiczna	-
przewozowa	5
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	4
medyczna	-
wyposażenie wnętrz	5
pogrzebowa	2
windykacyjne	9
optyka	5
gwarancyjne	8
II. Umowy sprzedaży, w tym:	
obuwie i odzież	20
wyposażenie mieszkania	5
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	22
komputer i akcesoria komputerowe	5
motoryzacja	6
artykuły spożywcze	6
artykuły chemiczne i kosmetyki	-
zabawki	-
pojazdy	2
III. Umowy poza lokalem i na odległość	19
IV. Razem	184

**POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
w Węgorzewie**

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	-			
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	-			
remontowo-budowlana	-			
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	3	3		
telekomunikacja (telefon, TV)	3	1	2	
turystyczno-hotelarska	-			
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-			
motoryzacja	-			
pralnicza	-			
timeshare	-			
pocztowa	-			
gastronomiczna	-			
przewozowa	-			
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-			
medyczna	-			
wyposażenie wnętrz	-			
grobowiec	1	1		
windykacyjne	-			
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
obuwie i odzież	7	5	2	
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	-			
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	4	3	1	
komputer i akcesoria komputerowe	-			
motoryzacja	-			
artykuły spożywcze	-			
artykuły chemiczne i kosmetyki	-			
zabawki	-			
wyroby medyczne	1			1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	-			-
Razem	19	13	5	1

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	---			
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)

**POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
w Węgorzewie**

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	-----

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
w Wesołej