

**Zarządzenie Nr Or.120.9.2016.AG
Starosty Kamieńskiego
z dnia 21 marca 2016 roku**

W sprawie: zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Praw Konsumenta w Kamieniu Pomorskim za rok 2015.

Na podstawie § 22 pkt 1 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Kamieniu Pomorskim nadanego uchwałą Nr XVII /96/2007 Rady Powiatu w Kamieniu Pomorskim z dnia 15 listopada 2007 r., w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Kamieniu Pomorskim oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. 2015.184 ze zm.) zarządzam co następuje:

§ 1.

Zatwierdzam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Praw Konsumenta w Kamieniu Pomorskim za rok 2015, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA
Józef Malcz

Załącznik do Zarządzenia Nr Or.120.9.2016.AG
Starosty Kamieńskiego
z dnia 21 marca 2016 r.

SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA PRAW KONSUMENTÓW
W KAMIENIU POMORSKIM
ZA 2015 ROK.

STAROSTWO POWIATOWE
POWIATOWY RZECZNIK PRAW KONSUMENTA
Ul. Wolińska 7b, 72-400 Kamień Pomorski
Tel.91 3823928, agorziewicz@powiatkamienski.pl ; rpk@powiatkamienski.pl

SPIS TREŚCI

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

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Zachodniopomorskie
2. Miasto /Powiat	Kamień Pomorski/Kamieński
3. PRK/MRK	Powiatowy Rzecznik Praw Konsumenta
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Alfreda, Anna Gorzkiewicz
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe administracyjne
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	3/4 etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź. DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	4 dni/30 godzin (1x6; 3x8)
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

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

Powiatowy Rzecznik Praw Konsumenta w Kamieniu Pomorskim realizuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów. Podstawą prawną działalności Rzecznika Konsumentów stanowią przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j.Dz.U.2015.184) – zwaną dalej ustawą, które m.in.

określają rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów, funkcję i zadania powiatowego/miejskiego rzecznika konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Praw Konsumenta w Kamieniu Pomorskim wykonuje zadania samodzielnie, w ramach $\frac{3}{4}$ etatu. Biuro Rzecznika nie zatrudnia innych osób. Rzecznik wykonuje wszystkie czynności związane z prowadzeniem biura jako komórki organizacyjnej Starostwa Powiatowego. Rzecznik legitymuje się wykształcenie wyższym o kierunku administracja publiczna, ma 36 letni staż pracy zawodowej. Szeroka wiedza i doświadczenie zawodowe jak i życiowe rzecznika gwarantują wykonywanie zadań powiatu w zakresie spraw konsumenckich na wysokim poziomie.

Rzecznikowi przydzielono samodzielny pokój w siedzibie Starostwa Powiatowego w Kamieniu Pomorskim przy ul. Wolińskiej 7B. Ustalone przez rzecznika dni przyjęć interesantów to: wtorki i czwartki od godz. 8³⁰ do 16³⁰, co umożliwi kontakt z rzecznikiem konsumentom z terenu powiatu kamieńskiego. W pozostałe dni tygodnia, wynikające z tygodniowego rozkładu czasu pracy, rzecznik przeznacza na merytoryczne i techniczne przygotowanie spraw przyjętych do interwencji. W praktyce jednak, interesanci zgłaszający się o pomoc do rzecznika przyjmowani są w każdy inny dzień tygodnia, oprócz piątku, który jest dla PRK w Kamieniu Pomorskim, dniem wolnym w tygodniowym rozkładzie czasu pracy. Rzecznik ma zapewniony dostęp do Internetu, systemu prawnego, poczty elektronicznej oraz telefonu, faxu, skanera.

II. REALIZACJA ZADAŃ

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W okresie sprawozdawczym udzielono łącznie 1238 porad i informacji. Porady były udzielane telefonicznie, mailowo, pisemnie oraz osobiście w biurze Rzecznika.

Problemy zgłaszane przez konsumentów w większości dotyczyły usług telekomunikacyjnych i TV /122/. Źródła tych problemów były bardzo zróżnicowane. Jak i w latach poprzednich okazywało się, że konsumenci nie czytają umów, poprzestając na słowach (ofercie) sprzedawców (przedstawicieli). Nie weryfikują oferty z otrzymanym potwierdzeniem /umowa, aneks/.

W przypadku usług remontowych /54/, najczęstszym problemem był brak umów zawierających istotne postanowienia, w szczególności terminu wykonania usługi i jej zakresu, co stwarzało Konsumentom problemy w egzekwowaniu oczekiwań.

Porady w zakresie usług bankowych i ubezpieczeniowych /60+12/ dotyczyły głównie informacji w sprawie „polisolokata” i „frankowiczów”.

W roku 2015 nastąpił wzrost zapytań związanych z usługami turystycznymi /103/, najczęściej związanymi z oczekiwanym standardem świadczonych usług przez ośrodki wczasowe, kwatery prywatne i związanej z tym odmowy zwrotu wpłaconych wcześniej zaliczek, gdy standard odbiegał od oferowanego.

Sprawy związane z windykacją i egzekucją należności /53/ - Konsumentom w dalszym ciągu mylą te dwa pojęcia i obawiają się odebrania im świadczeń. Pisma, jakie otrzymują konsumenci pisane są w tonie sugerującym możliwość egzekucji na etapie windykacji. Firmy windykacyjne nie określały jakiej należności dotyczą wezwania. Konsumentom mieli pytania związane z przedawnieniem zobowiązań.

W zakresie umów sprzedaży towarów najwięcej spraw dotyczyło zakupu obuwia i odzieży /146/ oraz sprzętu AGD/RTV /96/. Wśród innych towarów /143/ zgłaszane problemy dotyczyły narzędzi, suplementów, książek.

Zgłaszane w tych sprawach problemy wynikały głównie z odmowy przyjęcia reklamacji, skierowaniem reklamacji do gwaranta, zamiast z rękoma /nie pytano konsumenta o reżim/, odmową uznania reklamacji bez uzasadnienia, bądź uzasadnieniem lakonicznym.

Problematyka spraw poruszanych przez konsumentów obejmowała również umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość /161/. Mniej w roku

sprawozdawczym spraw związanych było ze sprzedażą bezpośrednią więcej z umowami na odległość. Najwięcej problemów przysparzało konsumentom odstąpienie /rozwiązanie umów zawartych przed 25.12.2014 r. W wielu wypadkach, gdy konsument zwrócił się o poradę w terminie, wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy, pozwoliło na uniknięcie poważnych problemów finansowych konsumentów.

Zapytania Konsumentów, dotyczyły również kwestii możliwości odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej w lokalu przedsiębiorcy (zwrot towaru za zwrotem ceny), ewentualnych terminów zwrotu /143/.

Struktura i ilość udzielonych porad została szczegółowo przedstawiona w Tabeli nr 1:

Wśród ww. spraw nie ma zgłoszeń anonimowych oraz spraw o charakterze nie konsumenckim, których rzecznik nie rejestruje. W powyższych przypadkach rzecznik służy pomocą wskazując instytucje właściwe do rozstrzygnięcia danych problemów.

Rejestr nie obejmuje również przedsiębiorców, którzy zgłaszają się do rzecznika w celu uzyskania pomocy w zakresie wykładni przepisów prawa, w szczególności ustawy o sprzedaży konsumenckiej oraz przepisów Kodeksu cywilnego.

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

W 2015 r. nie składałam wniosków w tych sprawach.

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

W sprawach, które wymagały zbadania i wyjaśnienia, rzecznik w ramach swoich ustawowych uprawnień, występował do przedsiębiorców na podstawie artykułu 42 ust. 1 pkt. 3 wyżej cytowanej ustawy, w imieniu i na rzecz konsumenta, o przedstawienie ich stanowiska w przedmiotowej sprawie /40 /.

Mając na względzie polubowne załatwienie sprawy, rzecznik po przedstawieniu argumentów na podstawie zgromadzonych dowodów i materiałów, wskazywał przedsiębiorcy oczekiwany sposób załatwienia spornej sprawy z konsumentem i wnosił o jego realizację w odpowiednim terminie.

Niektóre z prowadzonych spraw wymagały dużego zaangażowania ze strony rzecznika aby poprzez stosowanie odpowiedniej i wyczerpującej argumentacji doprowadzić do pozytywnego zakończenia sporu pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą.

Zdarzały się również sytuacje, w których po przedstawieniu materiałów dowodowych drugiej strony, rzecznik rezygnował z dalszego dochodzenia roszczeń ze względu na uchybienia leżące po stronie konsumenta.

W kilku wypadkach konsument po wniesieniu sprawy do rzecznika, nie odpowiadał na korespondencję, czy wezwania do przedstawienia dokumentów w sprawie – w takich wypadkach sprawy zostały odłożone ad akta i ujęte w sprawozdaniu jako negatywnie załatwione.

Jako negatywnie zakończone wskazane są również sprawy w których przedsiębiorca nie podejmował korespondencji a Konsument rezygnował .

Jak przedstawia Tabela nr 2, w roku 2015 rzecznik skierował 40 wystąpień do przedsiębiorców, z czego większość wskazano jako załatwione pozytywnie. Do załatwionych negatywnie zaliczono sprawy w których po przedstawieniu konsumentowi stanowiska przedsiębiorcy – rezygnował on z dalszego dochodzenia swoich praw – nie zawsze słusznie - jak również te, w których interwencja rzecznika konsumentów nie odniosła skutku a przedsiębiorca podtrzymał swoje stanowisko (rzecznik proponowała przygotowanie pozwu lub zapisu na sąd polubowny do ewentualnego wykorzystania przez konsumenta). Znalazły się tu również sprawy gdy przedsiębiorca nie odbierał korespondencji rzecznika pomimo ponagleń lub zlikwidował działalność.

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

W 2015 r. do rzecznika nie wpłynęły sprawy wymagające współdziałania.

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

W 2015 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie korzystała z przysługującego jej prawa do wytaczania powództw na rzecz konsumentów. Rzecznik oferowała pomoc w napisaniu pozwu, wyjaśniała obowiązujące przepisy, procedury, udzielała informacji o kosztach sądowych. Przygotowane pozwы przekazywane były konsumentom. Nie informowali rzecznika czy wytaczali powództwa czy też z nich rezygnowali. Do jednego postępowania rzecznik konsumentów wstąpiła na prośbę konsumenta /tabela nr 3/.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Konsumenci zgłaszający się do Rzecznika – oprócz porady w konkretnej sprawie, otrzymywali teksty aktów prawnych oraz broszury i materiały o tematyce konsumenckiej.

Broszury i materiały edukacyjne w formie „ulotek informacyjnych” przesyłane przez UOKiK w Warszawie oraz Stowarzyszenie Konsumentów Polskich i inne były wykładane w siedzibie Starostwa, w miejscach, w których najliczniej przebywają interesanci.

Rzecznik konsumentów przyjęła zaproszenie do udziału w projekcie ASOS i spotkała się z członkami Klubów Seniora z terenu powiatu kamieńskiego /ok. 120 osób/.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne) – nie podejmowano.
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym – nie podejmowano.
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym - nie podejmowano.
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów) – rzecznik w 2 przypadkach zawiadomiła Policję i Prokuraturę o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę konsumenta.
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy) – nie podejmowano.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Podtrzymuję wnioski zgłaszane w roku ubiegłym. Przepisy zobowiązują przedsiębiorcę do uzasadnienia odmowy uznania reklamacji. Odmowa najczęściej nie jest niczym uzasadniona lub przywoływana jest opinia „rzeczoznawcy”, „specjalisty” itp. Opinie te również nie zawierają konkretnego uzasadnienia. Żaden przepis nie stanowi jak powinna wyglądać taka opinia. Opinie są lakoniczne nie przedstawiają uzasadnienia, z którym mógłby konsument polemizować. Powodowało to sytuacje, że konsument był zmuszony uzyskiwać odpłatnie opinię rzeczoznawcy z listy rzeczoznawców PIH, który stwierdzał podstawę do roszczeń z reklamacyjnych. Najczęściej wbrew twierdzeniom sprzedawców obuwie /odzież/ miało wady fabryczne, które powodowały ujawnienie wad użytkowych.

Wskazaniem wydaje się rozwiązanie systemowe aby spory konsumentów z przedsiębiorcami były przede wszystkim rozwiązywane przez Stałe Polubowne Sądy Konsumenckie (SPSK) bez zgody przedsiębiorcy. SPSK mają wiele zalet, przede wszystkim postępowanie przed nimi jest mniej sformalizowane w stosunku do postępowania przed sądem powszechnym i trwa znacznie krócej. Niestety bez jednoczesnej zgody dwóch stron do rozprawy nie dojdzie. Prawdopodobnie wynika to z mylnego przekonania że sąd

mając w nazwie „konsumencki” będzie orzekał na rzecz konsumenta. Dla przedsiębiorcy bardziej korzystna jest odmowa wdania się w spór przed sądem polubownym, gdyż większość konsumentów w efekcie tego, rezygnuje z dochodzenia swoich roszczeń na drodze sądowej z uwagi na koszty, przewlekłość i często nieopłacalność postępowania (szczególnie w drobnych sprawach) oraz nieufność do wymiaru sprawiedliwości.

Konsumenci niechętnie zgłaszają sprawy do sądu polubownego, wiedząc, że w zdecydowanej większości wypadków druga strona sporu nie wyrazi zgody na taki sposób rozstrzygnięcia

W zakresie usług bankowych zmiany wymaga zakres podmiotów uprawnionych do uzyskiwania informacji objętych tajemnicą bankową poprzez dodatnie rzecznika konsumentów.

Istotnym problemem jest również praktyka dochodzenia przedawnionych należności (nierzadko już dawno uregulowanych) w e-sądach. W sytuacji gdy konsument otrzyma nakaz zapłaty i wniesie sprzeciw podnosząc zarzut przedawnienia firma windykacyjna wycofuje pozew bez zrzekania się wierzytelności. Sąd, w takim wypadku nie powinien pytać konsumenta czy wyraża zgodę lecz korzystać z kontroli nad cofnięciem powództwa.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

Od wejścia w życie środowisko rzeczników domaga się zmiany rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. Nr 14, poz. 67). Kategoria archiwalna „A” dla „Poradnictwo w zakresie ochrony praw konsumenckich” gdy rzecznik udziela ich osobiście lub telefonicznie jest nie do przyjęcia.

Inną kwestią, jest dokumentowanie danych do sprawozdania rzecznika /tabela nr 1/ oraz zasady przyporządkowania spraw do określonej kategorii. Przykładowo problem konsumenta wynika z odrzucenia bądź braku odpowiedzi na reklamację towaru zakupionego na odległość. Należy klasyfikować jako zakup towaru czy zakup na odległość itp.

Załączniki: tabela nr 1, tabela nr 2, tabela nr 3, tabela nr 4.

I. TABELA

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2013R. Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów w: Kamieniu Pomorskim

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	531
ubezpieczeniowa	60
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	12
remontowo-budowlana	54
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	59
telekomunikacja (telefony, TV)	122
turystyczno-hotelarska	103
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1
motoryzacja	24
pralnicza	2
timeshare	0
pocztowa	2

gastronomiczna	0
przewozowa	35
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	0
medyczna	0
wyposażenie wnętrz	0
pogrzebowa	0
windykacyjne	53
inne	4
II. Umowy sprzedaży, w tym:	487
obuwie i odzież	146
wyposażenie mieszkania	45
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	96
komputer i akcesoria komputerowe	42
motoryzacja	14
artykuły spożywcze	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	0
zabawki	0
inne	143
III. Umowy poza lokalem i na odległość	161
IV. INNE	58

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:	24	13	9	2
ubezpieczeniowa	1		1	
finansowa(inna niż ubezpieczeniowa)	5	3	2	
remontowo-budowlana	4	2	1	1
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	3	2	1	
telekomunikacja (telefon, TV)	5	4	1	
turystyczno-hotelarska				
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne	1			1
inne	5	2	3	

II. Umowy sprzedaży, w tym:	10	6	1	3
obuwie i odzież	4	2		2
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego				
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	3	2		1
komputer i akcesoria komputerowe	2	1	1	
motoryzacja				
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne	1	1		
III. Umowy poza lokalem i na odległość	6	4	2	

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

	polubowny				
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-----	-----	-----	1

*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	0
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	0
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	0
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	2
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	0

Powiatowy Rzecznik Praw Konsumenta
 ul. Wolności 7b
 72-400 Kamień Pomorski

Powiatowy Rzecznik
 Praw Konsumenta

Alfreda Anna Gorzkiewicz