

ZARZĄDZENIE NR *27/2017*
STAROSTY OTWOCKIEGO
z dnia *26 maja 2017 r.*

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Otwocku za rok 2016**

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r., poz. 229) zarządzam, co następuje:

§ 1. Zatwierdzam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Otwocku za rok 2016.

§ 2. Wykonanie Zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

STAROSTA
mgr Mirosław Pszonka

Marek Bajson
M. Bajson
ADWOKAT

Otwock, dnia 5 maja 2017 roku

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Otwocku w okresie od 1 stycznia 2016 roku do dnia 31 grudnia 2016 roku

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Otwocku wykonując zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów, działał na mocy ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2017 roku, poz. 229)

Obecny Rzecznik zatrudniony był w niepełnym wymiarze czasu pracy ($\frac{1}{4}$ etatu). Pełni dyżury w każdy wtorek i czwartek w godzinach od 8.00 do 13.00.

W okresie sprawozdawczym do Powiatowego Rzecznika Konsumentów wpłynęło łącznie 133 pisemnych skarg i próśb o udzielenie informacji bądź pomoc w opracowaniu pism procesowych, czy też pism związanych z zawartymi umowami. Postępowania we wszystkich 133 sprawach zostały zakończone ze skutkiem pozytywnym lub negatywnym dla Konsumenta, w tym około 100 wystąpień dotyczyło umów zawieranych przez konsumentów poza lokalem przedsiębiorcy lub na odległość.

Powiatowy rzecznik konsumentów udzielił konsumentom, łącznie 1.520 informacji i porad prawnych, przy czym ilość osób chcących uzyskać pomoc prawną czy też poradę jest ogromna. W trakcie jednego dyżuru osobiście zgłasza się średnio od 10 do 12 osób. Do tego dochodzi od kilku do kilkunastu telefonicznych porad prawnych oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Tak znaczne zainteresowanie konsumentów, jak również przedsiębiorców, uzyskiwaniem porad i informacji prawnych w zakresie prawa konsumenckiego powodowało, że Rzecznik w przeważającej części czasu pracy zajmował się udzielaniem odpowiedzi na zadawane pytania. W wyniku analizy treści stawianych pytań można stwierdzić, że konsumenci chcą mieć szeroką wiedzę tak, aby móc pełniej korzystać z własnych praw oraz swoje prawa chronić.

Zapytania konsumentów dotyczyły bardzo różnych dziedzin tj.: sprawy telekomunikacyjne, sprzedaży energii elektrycznej i gazu, sprzętu RTV i AGD, ubezpieczeniowe, dotyczące reklamacji komputerów i akcesoriów do nich, jak również umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa a w szczególności na tzw. pokazach.

Szczegóły zawiera tabela będąca załącznikiem do sprawozdania.

Pojawiło się bardzo dużo pytań dotyczących windykacji prowadzonych przez różnego rodzaju firmy windykacyjne. Ta tematyka była w latach ubiegłych mało eksponowana w sprawozdaniach zapewne z uwagi na fakt, że działalność tych firm windykacyjnych w chwili obecnej jest bardzo duża. Pytania konsumentów dotyczą w szczególności przelewu wierzytelności na rzecz Funduszy, które to wierzytelności są w większości przedawnione lub też nie mogą być wymagalne z uwagi na spór co do istnienia umowy podstawowej. Ponadto pojawiła się dużo osób zainteresowanych dochodzeniem swoich praw związanych z odszkodowaniami medycznymi, a w szczególności wadliwości wykonywanych badań, które później są podstawą do zabiegów leczniczych - dotyczy to głównie gabinetów stomatologicznych.

Dużo pytań dotyczy także działalności banków, ale tutaj pomoc Rzecznika jest bardzo ograniczona ponieważ banki zasłaniają się tajemnicą bankową i nie chcą prowadzić żadnych mediacji czy też rozmów o swoich klientach. Osoby te jednak nie są zostawione bez żadnych wskazówek, zostają poinformowani o możliwości uzyskania wyczerpujących informacji u Rzecznika Finansowego w Warszawie.

W świetle powyższego należy stwierdzić, że zakres pytań konsumentów wykracza poza prawo konsumenckie oraz wymaga znajomości bardzo wielu dziedzin prawa.

Udzielanie pomocy konsumentom to nie tylko udzielanie wyjaśnień, informacji czy też porad prawnych, ale również pomoc w sporządzaniu projektów pism dotyczących odstąpienia od umowy, pozwów do sądu bądź też pism procesowych niezbędnych w toku postępowania sądowego a także pism do organów egzekucyjnych. Rzecznik opracował około 100 takich pism w okresie objętym sprawozdaniem.

Należy także wspomnieć, że Rzecznik kilkanaście razy wskazywał drogę postępowania w sprawach sądowych już wszczętych przez konsumentów, którzy nie posiadali wiedzy procesowej i materialnej, aby samodzielnie prowadzić dalej swojej sprawy. W tym celu pomagał sporządzić właściwe pisma procesowe, pisma przygotowawcze czy też wnioski dowodowe.

Niewątpliwie wzrost świadomości prawnej konsumentów skutkuje także zwiększeniem liczby pisemnych skarg składanych przez konsumentów na sposób załatwienia ich reklamacji przez przedsiębiorców. Skargi te były składane osobiście, za pośrednictwem poczty oraz drogą mailową. Składając skargi w dalszym ciągu konsumenci oczekują odpowiedzi niezwłocznie, co nie jest możliwe przy tak ogromnym zainteresowaniu pomocą prawną w sprawach konsumenckich. Z uwagi na doświadczenie zawodowe wynikające z zakresu obowiązków Rzecznika nie wszystkie skargi są przyjmowane do załatwienia. Konsumenci, których skargi nie mogą być załatwiane w drodze mediacji są kierowani do właściwych sądów, oczywiście uzyskując w tym przedmiocie stosowną pomoc prawną.

Skargi, które konsumenci wnieśli w 2016 roku dotyczyły między innymi sposobu rozpatrzenia reklamacji przez sprzedawców:

- usług telekomunikacyjnych,
- butów oraz odzieży,
- sprzętu elektronicznego, sprzętu RTV i AGD,
- energii elektrycznej, gazu.

Rzecznik występował do przedsiębiorców z pismami przedstawiającymi stan prawny spraw oraz wskazując na zasadność roszczeń konsumentów ale nie wszyscy adresaci podzielili pogląd i uwagi zgłaszane przez Rzecznika.

W załączeniu tabela zawierająca zestawienie wystąpień do przedsiębiorców.

Część skarg wnoszona przez konsumentów jest niezasadna lub przedwczesna, co dopiero okazywało się w toku zainicjowanego postępowania przez Rzecznika. Składane były na podstawie subiektywnych odczuć czy przekonań konsumentów, co do słuszności żądań oraz błędnego przekonania, że Rzecznik może nakazać przedsiębiorcy określone zachowanie.

Analiza skarg konsumentów prowadzi do wniosku, że w dalszym ciągu poważnym problemem jest jakość sprzedawanych towarów, przede wszystkim butów (bez względu na cenę), usług świadczonych przez operatorów telefonii komórkowej i wykorzystującej łącza radiowe, jakość aparatów telefonicznych komórkowych oraz mobilnych łączów internetowych, a także – w celu doprowadzenia do zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub umowy o sprzedaż energii elektrycznej czy też gazu – wprowadzanie w błąd konsumentów przez przedstawicieli różnych operatorów prowadzących działalność w stosunkowo mniejszym rozmiarze lub wykorzystywania mylnego przekonania czy też przeświadczenia konsumentów, iż przedstawiciele ci reprezentują inną, bardziej popularną Spółkę np. Orange Polska S.A. , PGE. Zdarzają się nadal przypadki podrabiania podpisów i w takiej sytuacji Rzecznik kieruje osobę pokrzywdzoną do organów ścigania celem złożenia zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa.

W związku z narastaniem popularności robienia „ zakupów przez Internet” rośnie liczba skarg co umów zawieranych na odległość. W dalszym ciągu rośnie liczba umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa tzn. zawieranie umów na tzw. pokazach. W tego typu sprawach „ofiarami” padają osoby starsze w dużej mierze z licznymi chorobami, które wyłączają możliwość zawarcia umowy.

Umowy zakupu na odległość są dokonywane przez konsumentów bez sprawdzenia rzetelności przedsiębiorcy, co powoduje mnóstwo problemów z odzyskaniem kwot wpłaconych przez konsumentów tytułem ceny za zakupiony towar. W takie sytuacji Rzecznik pomaga sporządzić pozew w postępowaniu uproszczonym do właściwego sądu, bowiem tylko szybkie uzyskanie nakazu zapłaty daje dużą szansę odzyskania kwoty ceny.

Z uwagi na brak budżetu Rzecznik jest w trudnej sytuacji, bowiem musi odmówić wszczęcia postępowania w imieniu konsumenta, przystąpienia na

prawach strony do już toczącego się procesu w sytuacji ewentualnego przegrania sprawy i konieczności pokrycia kosztów zastępstwa strony przeciwnej - czego nie można przewidzieć na etapie kierowania sprawy do sądu w imieniu konsumenta. W takiej sytuacji Rzecznik służy pomocą przy sporządzaniu pozwów o zapłatę w postępowaniu upominawczym, opracowywaniu sprzeciwów od nakazu zapłaty, opracowywaniu pism dot. braków formalnych pozwów, opracowywaniu treści apelacji, opracowywaniu treści pisma do organów egzekucyjnych.

W 2016 roku Rzecznik nie podejmował działań wynikających z art. 42 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 63 Kodeksu postępowania cywilnego w zakresie przedstawienia sądowi istotnego poglądu dla sprawy, informował jednak konsumentów o aktualnej linii orzecznictwa, treści klauzul abuzywnych i numerach za jakimi zostały wpisane do rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik, a uwagi na brak takiej konieczności, nie występował z wnioskami w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz o ukaranie o wykroczenia na szkodę konsumentów (art. 42 ust. 1 pkt 3 cyt. wyżej ustawy), nie podejmował działań wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym. Nie występował również z pozwami o uznanie postanowień umownych za niedozwolone.

W roku 2016, podobnie jak w latach ubiegłych, Rzecznik utrzymywał kontakty z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową a także Federacją Konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Anna Leszczyńska-Bankiewicz
mgr Anna Leszczyńska-Bankiewicz
radca prawny

W załączeniu:

- zestawienie – tabela 1, 2, 3, 4

AP

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2016R.
Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów w Otwocku**

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	747
ubezpieczeniowa	20
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	20
remontowo-budowlana	50
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	150
telekomunikacja (telefony, TV)	117
turystyczno-hotelarska	2
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	38
motoryzacja	32
pralnicza	-----
timeshare	-----
pocztowa	-----
gastronomiczna	-----
przewozowa	5
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	5
medyczna	12
wyposażenie wnętrz	30
pogrzebowa	-----
windykacyjne	116
inne	150
II. Umowy sprzedaży, w tym:	453
obuwie i odzież	130
wyposażenie mieszkania	50
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	36
komputer i akcesoria komputerowe	50
motoryzacja	70
artykuły spożywcze	-----
artykuły chemiczne i kosmetyki	2
zabawki	-----
inne	115
III. Umowy poza lokalem i na odległość	320


 mgr Anna Leszczyńska-Bankiewicz
 radca prawny



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:	76	34	42	-----
ubezpieczeniowa	2	1	1	-----
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	4	1	3	-----
remontowo-budowlana	-----	-----	-----	-----
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	10	5	5	-----
telekomunikacja (telefon, TV)	34	15	19	-----
turystyczno-hotelarska	4	2	2	-----
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	3	3	-----	-----
motoryzacja	-----	-----	-----	-----
pralnicza	-----	-----	-----	-----
timeshare	-----	-----	-----	-----
pocztowa	1	-----	1	-----
gastronomiczna	-----	-----	-----	-----
przewozowa	2	1	1	-----
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1	-----	1	-----
medyczna	1	-----	1	-----
wyposażenie wnętrz	1	-----	1	-----
pogrzebowa	-----	-----	-----	-----
windykacyjne	2	2	-----	-----
inne	11	4	7	-----
II. Umowy sprzedaży, w tym:	57	27	30	-----
obuwie i odzież	20	7	13	-----
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	12	5	7	-----
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	6	2	4	-----
komputer i akcesoria komputerowe	3	2	1	-----
motoryzacja	4	2	2	-----
artykuły spożywcze	-----	-----	-----	-----
artykuły chemiczne i kosmetyki	1	1	-----	-----
zabawki	-----	-----	-----	-----
inne	11	8	3	-----
III. Umowy poza lokalem i na odległość	100	50	50	-----

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
mgr Anna Jędrzyńska-Bankiewicz
radca prawny

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 3 uokik – 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
Anna Łopczyńska-Dankiewicz
mgr Anna Łopczyńska-Dankiewicz
radca prawny

AD