Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Starostwo Powiatowe w Jędrzejowie
ul. Armii Krajowej 9
28-300 JĘDRZEJÓW
tel. 41 386-58-00 wew. 46

Jędrzejów, dnia 30 marca 2017 r.

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W JĘDRZEJOWIE W 2016 ROKU.

Powiatowy rzecznik konsumentów realizuje zadania powiatu dot. ochrony praw konsumentów określone w ustawie z dnia 5.06.1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. Nr 91, poz. 578 z późn.zm.). Rzecznik konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany Staroście. Uchwałą Rady Powiatu w Jędrzejowie Nr XXIV/154/01 z dn. 27.06.2001 r. dokonano powołania na stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Jędrzejowie. Wymiar czasu pracy rzecznika (potwierdzany kolejnymi zarządzeniami Starosty Jędrzejowskiego, w tym aktualnie obowiązującym Zarządzeniem Nr 47/2016 z dn. 19.09.2016 r.) określono na ½ etatu.

Kompetencje rzecznika normuje art. 39 i nast. ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 z późn.zm.), które do jego zadań zaliczają w szczególności zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego, występowanie do przedsiębiorców oraz wytaczanie powództw cywilnoprawnych na rzecz konsumentów, występowanie w sprawach o wykroczenia popełnione na ich szkodę, składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego oraz współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową oraz organizacjami konsumenckimi. Rzecznik konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada Staroście roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W 2016 r. – w ramach przysługujących kompetencji, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Jędrzejowie prowadził postępowania i podejmował działania w 389 wniesionych przez konsumentów - mieszkańców gmin Powiatu Jędrzejowskiego, sprawach.

Realizując zadania polegające na zapewnieniu bezpłatnej informacji prawnej i poradnictwa konsumenckiego – w roku ubiegłym, w 389 przypadkach udzielano pomocy prawnej tego typu. W tych sprawach świadczona konsumentom w biurze, poprzez kontakt telefoniczny

i drogą elektroniczną pomoc prawna polegała na udzielaniu informacji i porad prawnych, sporządzaniu dla zgłaszających się interesantów projektów pism związanych z wnoszonymi reklamacjami (przede wszystkim zgłoszeń reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od zawartych umów, wypowiedzeń umów) oraz pism procesowych (2 pozwów o wydanie nakazu zapłaty w postępowaniu upominawczym, 3 sprzeciwów od nakazów zapłaty w postępowaniu upominawczym, wniosku o zawezwanie do próby ugodowej).

Z łącznej liczby 389 spraw - w wielu przypadkach, podjęte działania polegające na przeprowadzonych mediacjach (w bezpośrednich kontaktach osobistych i telefonicznie), doprowadziły do ich pozytywnego dla konsumentów zakończenia.

W zakresie przysługujących kompetencji dotyczących występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów, w okresie objętym sprawozdaniem, w 36 sprawach kierowano natomiast pisemne wystąpienia do sprzedawców i usługodawców oraz prowadzono postępowania wyjaśniające. W 19 przypadkach w wyniku podjętych czynności dochodziło do zgodnego z żądaniami konsumentów zakończenia wniesionych spraw (w 13 sprawach prowadzone postępowania nie doprowadziły do polubownego ich załatwienia, 4 sprawy pozostają w toku postępowania).

W celu wyjaśnienia i doprowadzenia do polubownego zakończenia tych spraw prowadzono postępowania wyjaśniające i mediacyjne, w ramach których zwracano się do przedsiębiorców o udzielenie wyjaśnień w związku ze zgłaszanymi przypadkami naruszania praw konsumentów, informowano o treści odnoszących się do zaistniałych sytuacji przepisów prawnych, uzgadniano stanowiska stron oraz wskazywano prawem przewidziane sposoby rozwiązania sporów.

Problematyka zgłaszanych spraw dotyczących reklamacji towarów (219 spraw, 26 wystąpień do przedsiębiorców) związana była głównie z realizacją uprawnień przysługujących konsumentom z tytułu odpowiedzialności przedsiębiorców za ich wady fizyczne (niezgodność z umową) na podstawie przepisów ustawy z dn. 23.04.1964 r. kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16 poz. 93 ze zm.). Konsumentom oraz zgłaszającym się przedsiębiorcom udzielano informacji dotyczących sposobu i terminów wnoszenia reklamacji, przysługujących kupującym w związku z niezgodnością towarów z umową roszczeń oraz możliwości dalszego dochodzenia ich realizacji w sytuacji nieuwzględniania reklamacji przez sprzedawców. Wobec zgłaszanych przez konsumentów uzasadnionych żądań wynikających z zawartych umów sprzedaży występowano do sprzedawców oraz serwisów gwarancyjnych o naprawę lub wymianę wadliwych towarów (obuwia i odzieży, sprzętu RTV i AGD, komputerów,

smartfonów, mebli, materiałów budowlanych i wykończeniowych, samochodów, narzędzi, artykułów rehabilitacyjnych, medycznych i sportowych), zwrot albo obniżenie zapłaconej za nie ceny. Najwięcej spraw w tym zakresie dotyczyło reklamacji obuwia i odzieży, sprzętu AGD i RTV (sprzętu telekomunikacyjnego) oraz wyposażenia mieszkania (meble, drzwi, armatura itp.).

Konsumenci skarżyli się na odmowy uwzględnienia złożonych reklamacji przez sprzedawców i serwisy gwarancyjne, długotrwałe ich rozpatrywanie, wielokrotne, nieskuteczne naprawy wadliwych towarów oraz niezgodne ze zgłoszonymi żądaniami załatwianie tych spraw. W przypadkach dotyczących reklamacji towarów przygotowano dwa pozwy o wydanie sądowych nakazów zapłaty w związku ze zgłaszanymi przez konsumentów roszczeniami z tytułu reklamacji wadliwego obuwia oraz mebli. Sporządzono także wniosek o zawezwanie przed sąd do próby ugodowej sprzedawcy dwóch sztuk reklamowanych przez konsumenta drzwi zewnętrznych.

W zakresie usług (łącznie 170 spraw, 10 wystąpień do przedsiębiorców) najliczniej podejmowane działania dotyczyły niewłaściwej realizacji umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, dostawy energii elektrycznej a także umów ubezpieczeniowych, umów remontowo-budowlanych, finansowych, przewozowych, edukacyjnych i w mniejszym zakresie innych (np. gastronomicznych, pocztowych). W wyniku kierowanych w tych sprawach wystąpień do przedsiębiorców dochodziło do ich polubownego zakończenia.

Problematyka spraw związanych z usługami telekomunikacyjnymi (usługami telefonicznymi, rzadziej internetowymi) dotyczyła przede wszystkim wprowadzania konsumentów w błąd przez przedstawicieli przedsiębiorców co do tożsamości (nazwy) świadczeniodawców a także co do warunków zawieranych umów. Ponadto bardzo często niedoręczano konsumentom regulaminów świadczenia usług oraz cenników a nawet niepozostawiano egzemplarzy podpisanych dokumentów umów oraz fałszowano podpisy konsumentów na tych umowach. Sprawy te wiązały się też z naliczaniem przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych kar umownych za wcześniejsze rozwiązywanie przez konsumentów umów telekomunikacyjnych. Zgłaszane naruszenia wiązały się głównie z działalnością przedstawicieli Polskiej Grupy Telekomunikacyjnej S.A., Telekomunikacji dla Domu Sp. z o.o., Telefonii Polskiej Razem PGT S.A. z Warszawy oraz Telekomunikacji Stacjonarnej Sp. z o.o. z siedzibą w Skierniewicach.

W sprawach tych zwracano się telefonicznie i pisemnie do przedsiębiorców o udzielenie wyjaśnień dotyczących zgłaszanych nieprawidłowości, udzielano konsumentom porad

oraz pomocy w sporządzaniu pism reklamacyjnych, pism o odstąpieniu lub wypowiedzeniu umów, rezygnacji ze związanych z umowami usług dodatkowych. Konsumenci dokonywali też zgłoszeń w tych sprawach do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, do Prokuratury i Policji. W jednej z tych spraw, po wniesieniu przez konsumentkę, przygotowanego sprzeciwu od nakazu zapłaty, uzyskano korzystne rozstrzygnięcie Sądu (umorzenie postępowania) co do wydanego wcześniej - na łączną kwotę 867,87 zł. z tytułu naliczonej kary umownej, nakazu zapłaty w elektronicznym postępowaniu upominawczym.

Podobne naruszenia oraz podejmowane działania dotyczyły, zgłaszanych w mniejszej liczbie, spraw zawierania przez konsumentów – z reguły poza lokalem przedsiębiorstwa, umów dostawy energii elektrycznej (najczęściej wiązało się to ze zmianą sprzedawcy energii).

Zgłaszającym się w roku ubiegłym konsumentom udzielano porad oraz występowano do przedsiębiorców także w sprawach dotyczących umów ubezpieczeniowych tzn. ubezpieczeń majątkowych (sprzętu elektronicznego i AGD, domów, samochodów, ubezpieczenia kredytu) oraz osobowych (ubezpieczenia od nieszczęśliwych wypadków i na życie oraz ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym tzw. polisolokat). Wielokrotnie powtarzające się problemy konsumentów związane były z ubezpieczeniem sprzętu elektronicznego i AGD – tzw. przedłużona gwarancja. Pomimo opłaconego (z reguły kwotą od kilkuset do około 2 tysięcy złotych) ubezpieczenia laptopów, smartfonów, tabletów, pralek i lodówek od ich uszkodzenia lub awarii, zaistniałych w okresie kilku lat (od 2 do 5) po upływie terminu gwarancji, konsumenci nie otrzymywali oczekiwanych świadczeń (wymiany, naprawy sprzętu albo zwrotu zapłaconych za niego pieniędzy). Wynikało to z zawężających sformułowań i definicji zawartych w ogólnych warunkach ubezpieczenia oraz przewidzianych w nich wyłączeń odpowiedzialności ubezpieczyciela. Największa ilość takich zgłoszeń dotyczyła umów ubezpieczeń zawieranych z TWG Services Limited, Oddział w Polsce, przy okazji dokonywania zakupów urządzeń IT i AGD w sieci elektromarketów Media Expert.

Ponadto konsumenci zgłaszali się w sprawach nienależycie wykonywanych umów remontowo-budowlanych dotyczących np. usług montażu okien i drzwi, usług wykończeniowych, brukarskich czy sprzedaży i montażu oraz remontu nagrobka (po zgłoszeniu przez konsumentkę do Policji zdarzenia polegającego na przywłaszczeniu elementów remontowanego nagrobka, wobec przedsiębiorcy wszczęto postępowanie karne).

W innych przypadkach udzielano porad dotyczących umów finansowych (m.in. o kredyty konsumenckie, kredyty konsolidacyjne i hipoteczne), przewozowych i pocztowych (m.in. w sprawie reklamacji zagubionej przesyłki międzynarodowej) oraz gastronomicznych. W sprawie, w której konsumentce doręczono, wydany w elektronicznym postępowaniu upominawczym, nakaz zapłaty zasądzający należności za usługi edukacyjne, przygotowano sprzeciw celem złożenie go do sądu (konsumentka zrezygnowała z kontynuowania nauki uiszczając wcześniej opłaty za dotychczasowy okres kształcenia).

Problemów przysparzała konsumentom, podobnie jak w latach poprzednich, windykacja przedawnionych należności (np. zaległych odsetek karnych od rat kredytowych, opłat za usługi telekomunikacyjne, pozostałej do spłaty po spadkodawcy pożyczki), po upływie kilku, a nawet kilkunastu lat od terminu ich wymagalności. Dochodzące tych należności firmy windykacyjne listownie i telefonicznie (nawet kilkunastokrotnie w ciągu roku) wzywały konsumentów do zapłaty, nie potrafiły natomiast przedstawić szczegółowego uzasadnienia oraz dokumentów, z których wynikałyby dochodzone kwoty i ich wysokość (w jednej z tych spraw prowadzono postępowanie wyjaśniające po otrzymanej interwencji poselskiej).

Wiele z wniesionych spraw (119 spraw, 9 wystąpień do przedsiębiorców) dotyczyło umów sprzedaży i kredytu oraz umów o świadczenie usług zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa (podczas tzw. pokazów promocyjnych w salach wynajmowanych okazjonalnie przez przedsiębiorców lub w mieszkaniach konsumentów) oraz na odległość (przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość np. telefonu, sieci internetowej, zamówień przesyłanych drogą pocztową).

Występujące w tych sprawach naruszenia uprawnień konsumentów polegały głównie na nieuznawaniu przez sprzedawców za skuteczne prawidłowo i w terminie złożonych oświadczeń o odstąpieniu od umowy oraz zwlekaniu ze zwrotem pieniędzy zapłaconych za towary. Przedsiębiorcy niepozostawiali i nieprzesyłali również konsumentom dokumentów potwierdzających zawarcie umowy (paragonów, dokumentów umowy) oraz regulaminów świadczenia usług, cenników, wzorów formularzy odstąpienia od umowy. Sprzedawcy niejednokrotnie wysyłali także towary, które nie zostały zamówione (np. książki, bieliznę) lub domagali się zapłaty pomimo niedostarczania konsumentom nabytych w sprzedaży wysyłkowej towarów. Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość miały za przedmiot przede wszystkim artykuły lecznicze i rehabilitacyjne, odzież, sprzęt komputerowy i AGD, części samochodowe. Wiele spraw dotyczących umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa związanych było ze zmianą operatora usług

telekomunikacyjnych lub sprzedawcy energii elektrycznej. W sprawie dotyczącej wydanego w elektronicznym postępowaniu upominawczym nakazu zapłaty, zasądzającego na rzecz sprzedawcy należność za zakupiony wcześniej na pokazie i zwrócony przez konsumentkę towar (materac leczniczy), przygotowano sprzeciw, który został wniesiony do sądu.

Ponadto podczas prowadzonej w 2016 r. działalności udostępniano zgłaszającym się konsumentom oraz przedsiębiorcom materiały informacyjne (ulotki, teksty przepisów) dotyczące uprawnień konsumentów, udzielano informacji o zakresie działania i kompetencjach rzecznika konsumentów oraz innych organów i podmiotów zajmujących się ochroną praw konsumentów. Udzielano także informacji przedstawicielom prasy, w związku z czym trzykrotnie ukazywały się w lokalnym tygodniku „Gazeta Jędrzejowska" materiały informacyjne i ostrzeżenia dotyczące nieuczciwej działalności przedstawicieli operatorów telekomunikacyjnych oraz sprzedawców energii elektrycznej.

Podsumowując należy wskazać, że w 2016 r. wykonywano zadania dotyczące zapewnienia mieszkańcom Powiatu Jędrzejowskiego bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i pomocy prawnej w sprawach dotyczących ochrony praw i interesów konsumentów. Występowano do przedsiębiorców, prowadzono mediacje a także podejmowano interwencje w wyniku których dochodziło do realizacji uprawnień konsumentów. Licznie zgłaszający się w 2016 r. oraz w roku bieżącym po pomoc i poradę prawną konsumenci świadczą o potrzebie dalszej efektywnej realizacji zadań z zakresu ochrony praw i interesów konsumentów w Powiecie Jędrzejowskim.

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów

mgr Grzegorz Kazimierski

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Starostwo Powiatowe w Jędrzejowie
ul. Armii Krajowej 9
28-300 JĘDRZEJÓW
tel. 41 386-58-00 wew. 46

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

Struktura biura rzecznika, stan kadrowy.

1.Województwo	**Woj. Świętokrzyskie**
2. Miasto/Powiat	**Powiat Jędrzejowski**
3. PRK/MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Grzegorz Kazimierski
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe prawnicze
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 7. Funkcja Rzecznika konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- 3/5 etatu **- ½ etatu** - 2/5 etatu -1/5 etatu - inne, np. dyżury 1/7 etatu
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7 7. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	3 dni/20 godzin w tygodniu
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dn. 16.02.2007 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).	---

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
mgr Grzegorz Kazimierski

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Starostwo Powiatowe w Jędrzejowie
ul. Armii Krajowej 9
28-300 JĘDRZEJÓW
tel. 41 386-58-00 wew. 46

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI

POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2016 R.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Jędrzejowie

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	**170**
ubezpieczeniowa	21
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	14
remontowo-budowlana	20
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	19
telekomunikacja (telefony, TV)	81
turystyczno-hotelarska	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-
motoryzacja	-
pralnicza	-
timeshare	-
pocztowa	1
gastronomiczna	2
przewozowa	4
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	3
medyczna	-
wyposażenie wnętrz	-
pogrzebowa	-
windykacyjne	3
inne	2
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**219**
obuwie i odzież	74
wyposażenie mieszkania	33
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	36
komputer i akcesoria komputerowe	5
motoryzacja	17
artykuły spożywcze	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	1
Zabawki	3
Inne	50
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**119**

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:	**10**	**3**	**5**	**2**
ubezpieczeniowa	2	-	2	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	-	-	-	-
remontowo-budowlana	3	2	-	1
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	4	1	3	-
turystyczno-hotelarska	-	-	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
Motoryzacja	-	-	-	-
Pralnicza	-	-	-	-
Timeshare	-	-	-	-
Pocztowa	-	-	-	-
Gastronomiczna	-	-	-	-
Przewozowa	1	-	-	1
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
Medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
Pogrzebowa	-	-	-	-
Windykacyjne	-	-	-	-
Inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**26**	**16**	**8**	**2**
obuwie i odzież	16	11	5	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	3	-	1	2
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	3	2	1	-
komputer i akcesoria komputerowe	1	1	-	-
Motoryzacja	1	-	1	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
Zabawki	-	-	-	-
Inne	2	2	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**9**	**3**	**4**	**2**

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	------	------	2	2
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	------	------	------	-
6.	Inne	-	-	1	1
	RAZEM	-	-	3	3
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

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
mgr Grzegorz Kazimierski