

STAROSTWO POWIATOWE
w Wodzisławiu Śląskim
ul. Bogumińska 2
44-300 Wodzisław Śl.

2015cznik nr 7

Wodzisław Śląski, dnia 16.11.2015r.

PRK.0643.2.2015

Starostwo Powiatowe w Wodzisławiu Śl. Wydział Rady i Zarządu oraz Współpracy Zastępcami	
Wpł.	16. 11. 2015
L. dz.	zob. WR7-

*Pracownik sesyjnie listopad 2015
Komisji Organizacji*

[Signature]

**Szanowny Pan
mgr inż. Eugeniusz Wala
Przewodniczący
Rady Powiatu Wodzisławskiego**

Informacja o realizacji zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów

Na podstawie uchwały Nr III/47/2015 Rady Powiatu Wodzisławskiego z dnia 29 stycznia 2015 roku, dot. planu pracy Rady Powiatu Wodzisławskiego, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Wodzisławiu Śląskim przedstawia informację o realizacji swoich zadań.

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
[Signature]
mgr Dariusz Kalemba

Załącznik:

Informacja o realizacji zadań przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Wodzisławiu Śląskim.

Kopia aa

Informacja
o realizacji zadań
Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w okresie od 01 stycznia
do 31 października 2015 roku

1. Wstęp

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony konsumentów.

Podstawę prawną działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów stanowią przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007 roku (tekst jednolity: Dz. U. z 2015 r. poz. 184 ze zm.).

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w strukturach Starostwa Powiatowego w Wodzisławiu Śląskim funkcjonuje od 1 czerwca 2005 roku na mocy uchwały Rady Powiatu, przed którą bezpośrednio odpowiadał. W związku ze zmianą przepisów ww. ustawy, od stycznia 2009 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów obecnie podlega bezpośrednio Staroście Powiatu.

Rzecznik Konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkłada staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Sprawozdanie za rok 2014 jest dostępne w internecie – Biuletynie Informacji Publicznej, w rejestrze zarządzeń Starosty Wodzisławskiego (zarządzenie nr 19/2015 z dnia 3 marca 2015 roku).

Ze względu na duże zainteresowanie usługami świadczonymi przez Rzecznika Konsumentów, z dniem 27 września 2007 roku, powołano Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów, jako tzw. „aparatus pomocniczy”, w realizacji zadań z zakresu ochrony praw konsumentów. Rzecznik Konsumentów pełni także obowiązki kierownika biura, w którym obecnie zatrudnione są dwie osoby – odpowiednio na stanowiskach: inspektor oraz pomoc administracyjna.

Do zadań rzecznika należy w szczególności:

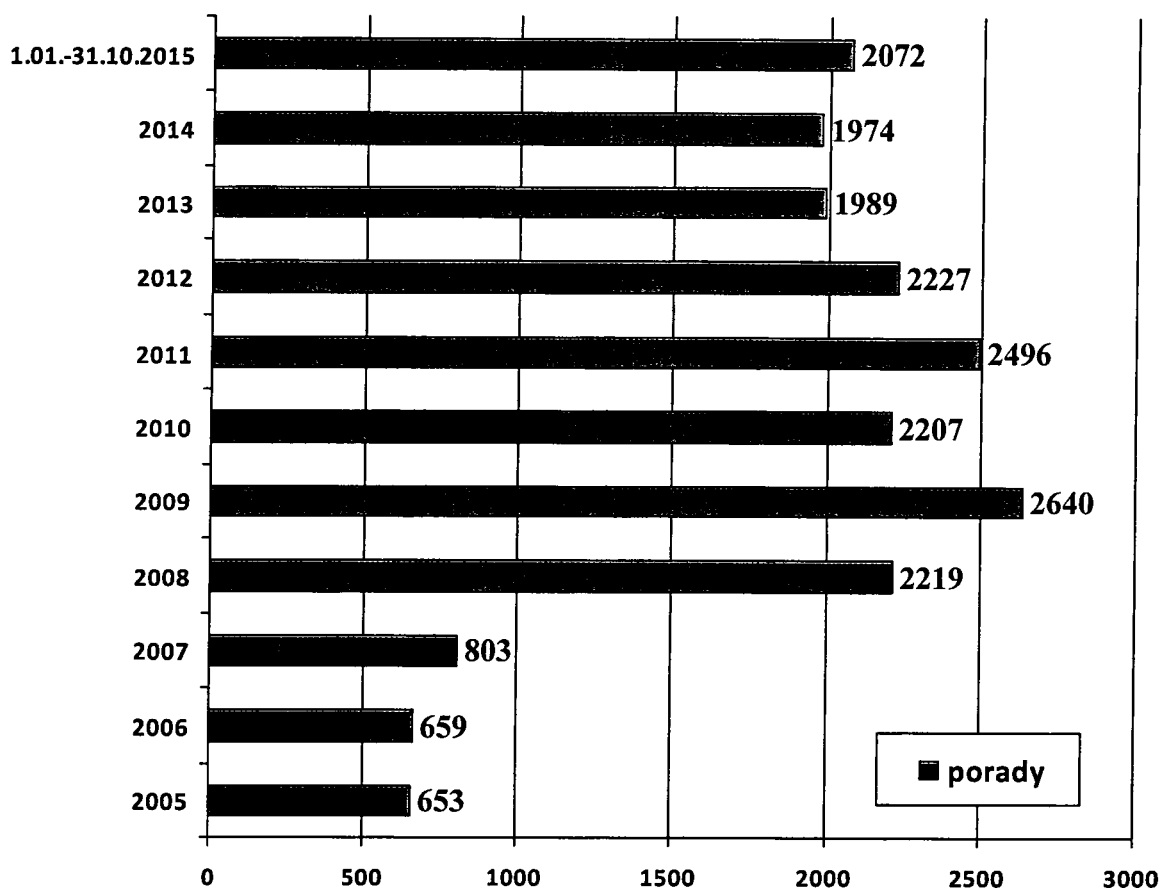
- zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów;
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów i praw konsumentów;

Powiatowy Rzecznik Konsumentów może również:

- współdziałać z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów;
- wykonywać inne zadania określone przepisami prawa.

2. Zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

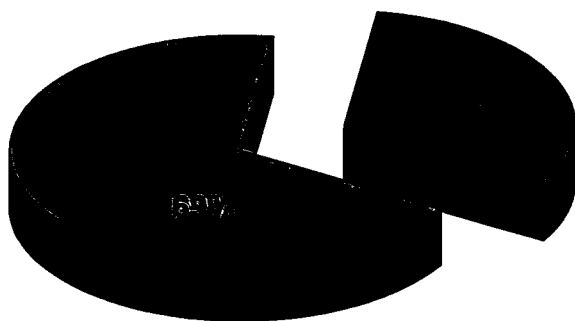
Rzecznik i pracownicy biura, w okresie od 1 stycznia 2015 roku do 31 października 2015 roku, udzielili łącznie 2072 porad i informacji prawnych z zakresu ochrony interesów konsumentów. Porady te udzielane były konsumentom osobiście (w biurze), telefonicznie oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej.



Wykres 1: Ilość udzielonych porad konsumenckich w poszczególnych latach.

Działania podejmowane przez Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Wodzisławiu Śląskim w zakresie udzielania porad i informacji dotyczyły w szczególności nieuznanych reklamacji towarów niezgodnych z umową (wadliwych), reklamacji gwarancyjnych oraz nienależycie wykonanych usług.

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej polegało na informowaniu konsumentów o przysługujących im prawach, podstawach prawnych roszczeń lub o ich braku (w przypadku bezzasadności roszczenia), a także udostępnianiu ulotek informacyjnych, wydawaniu wzorów pism m.in. druków reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość oraz pomaganiu w sformułowaniu (napisaniu) pism reklamacyjnych.

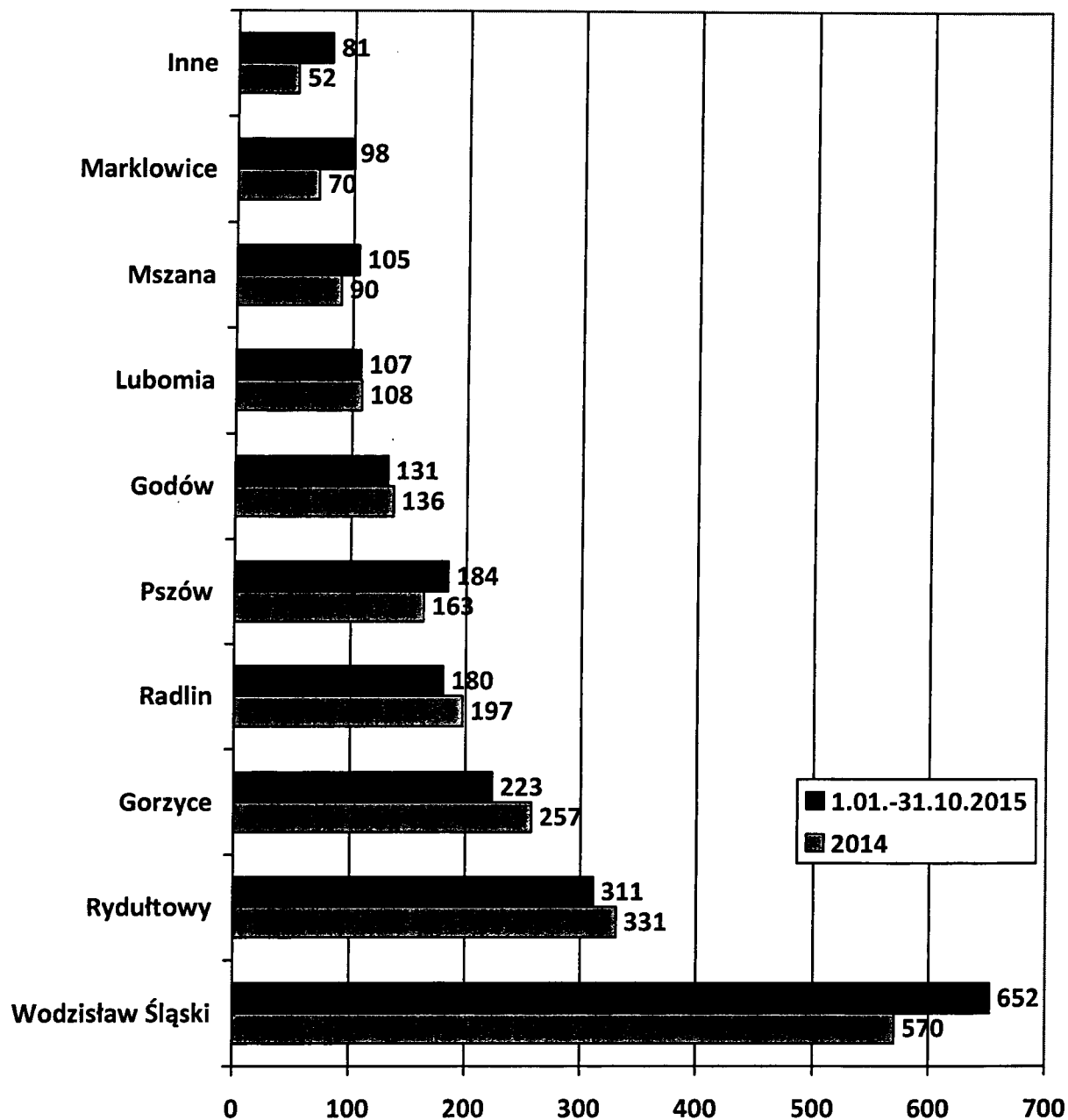


<input checked="" type="checkbox"/>	roszczenia konsumentów uzasadnione prawnie
<input checked="" type="checkbox"/>	roszczenia konsumentów bezpodstawne

Rysunek 1: Ilość porad pod względem uzasadnionych i nieuzasadnionych prawnie roszczeń.

Podczas udzielania porad konsumenci najczęściej pytali o możliwość:

- zwrotu sprzedawcy pełnowartościowego towaru,
- składania i rozpatrywania reklamacji wadliwego towaru lub nieprawidłowo wykonanej usługi,
- dalszego postępowania w przypadku nieuznania reklamacji,
- odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem lub na odległość,
- dochodzenia zwrotu zaliczki lub zadatku itp.



Wykres 2: Ilość udzielonych porad w rozbiciu na poszczególne miasta i gminy powiatu wodzisławskiego w roku 2014 i okresie 1.01.-31.10.2015 r.
 *) „inne” oznacza miasta i gminy spoza powiatu wodzisławskiego

<u>MIEJSCOWOŚĆ</u>	<u>PORADA POZYTYWNA</u>	<u>PORADA NEGATYWNA</u>	<u>RAZEM</u>
Wodzisław Śląski	448	204	652
Rydułtowy	204	107	311
Gorzyce	159	64	223
Radlin	123	57	180
Pszów	123	61	184
Godów	95	36	131
Lubomia	76	31	107
Mszana	73	32	105
Marklowice	72	26	98
Inne	52	29	81
	<u>1425</u>	<u>647</u>	<u>2072</u>

Tabela 1: Ilość porad udzielonych dla mieszkańców powiatu wodzisławskiego w 1.01.-31.10.2015 r. z rozbiciem na poszczególne miasta i gminy oraz porady pozytywne (uzasadnione prawnie) i porady negatywne (roszczenia bezpodstawne).

*) „inne” oznacza miasta i gminy spoza powiatu wodzisławskiego

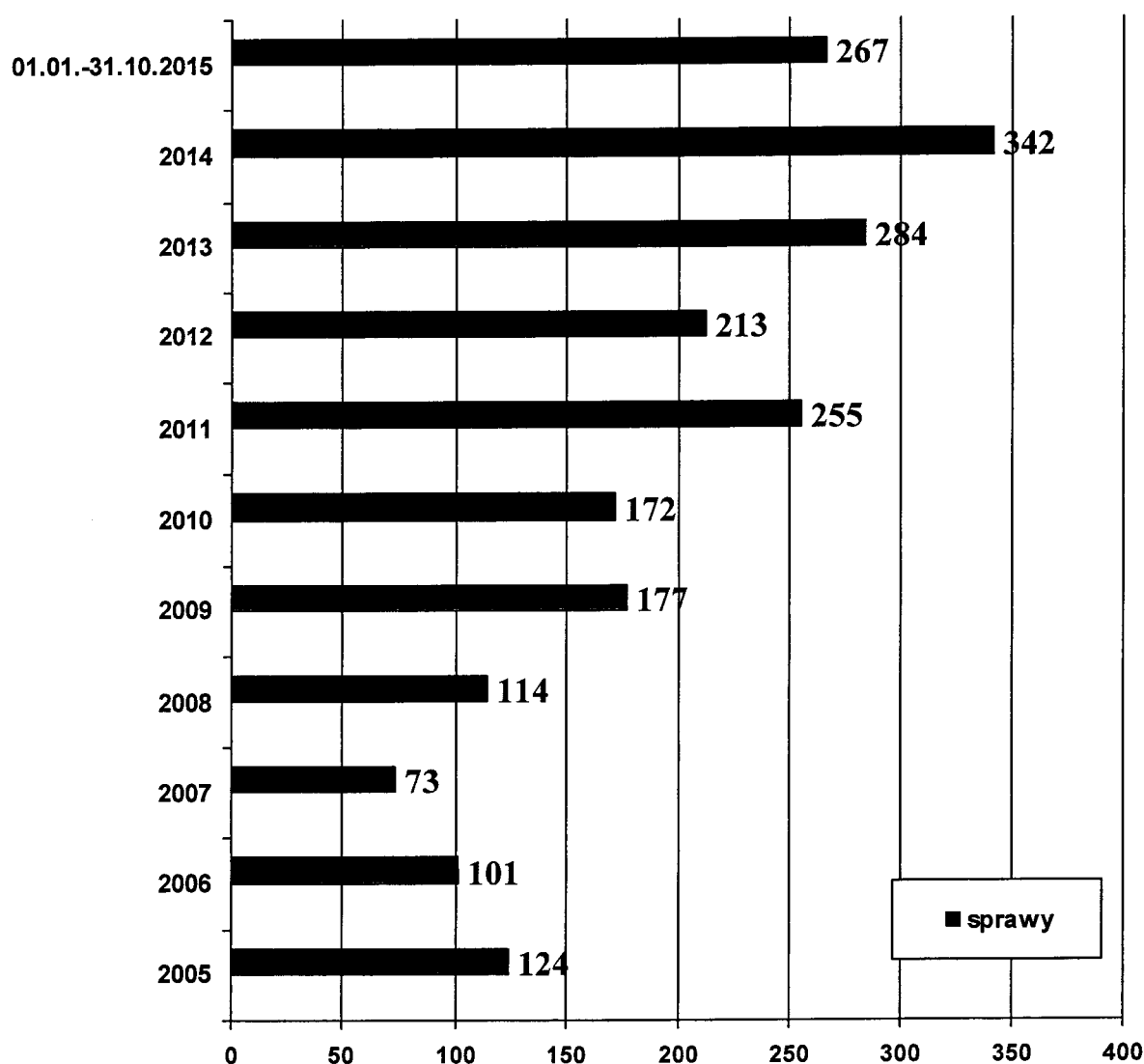
Porady i informacje polegały nie tylko na wskazaniu podstawy prawnej roszczenia czy sposobie postępowania w sprawie, ale także na kierowaniu konsumentów do innych organów czy instytucji będących właściwymi w sprawie. Konsumenty kierowani byli m.in. do Rzecznika Ubezpieczonych, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Inspekcji Handlowej, rzeczoznawców i biegłych sądowych oraz do organów ścigania.

Przedmiot sprawy	Rodzaj udzielonej porady			Ogółem
	telefoniczna	osobista	e-mail	
I. Usługi, w tym:	368	247	28	643
ubezpieczeniowa	47	13	-	60
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	22	25	4	51
remontowo-budowlana	66	39	3	108
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	40	22	1	63
telekomunikacja (telefony, TV)	83	78	11	172
turystyczno-hotelarska	46	24	3	73
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	2	1	-	3
motoryzacja	33	23	1	57
pralnicza	7	7	1	15
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	4	1	-	5
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	5	3	1	9
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	4	3	2	9
medyczna	2	1	-	3
wyposażenie wnętrz	6	5	-	11
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	1	2	-	3
inne	-	-	1	1
II. Umowy sprzedaży, w tym:	710	467	41	1218
obuwie i odzież	388	265	7	660
wyposażenie mieszkania	95	69	5	169
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	108	72	10	190
komputer i akcesoria komputerowe	38	31	6	75
motoryzacja	54	22	10	86
artykułu spożywcze	8	3	1	12
artykuły chemiczne i kosmetyki	3	1	-	4
zabawki	15	4	-	19
inne	1	-	2	3
III. Umowy poza lokalem i na odległość	124	81	6	211

Tabela 2: Rodzaj i ilość udzielonych porad w terminie 1.01.-31.10.2015 r.

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

Występowanie do przedsiębiorców było drugim najczęściej wykonywanym zadaniem przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Wodzisławiu Śląskim. W okresie od 1 stycznia 2015 roku do 31 października 2015 roku, wpłynęło 267 wniosków i pism od konsumentów z prośbą o pomoc.



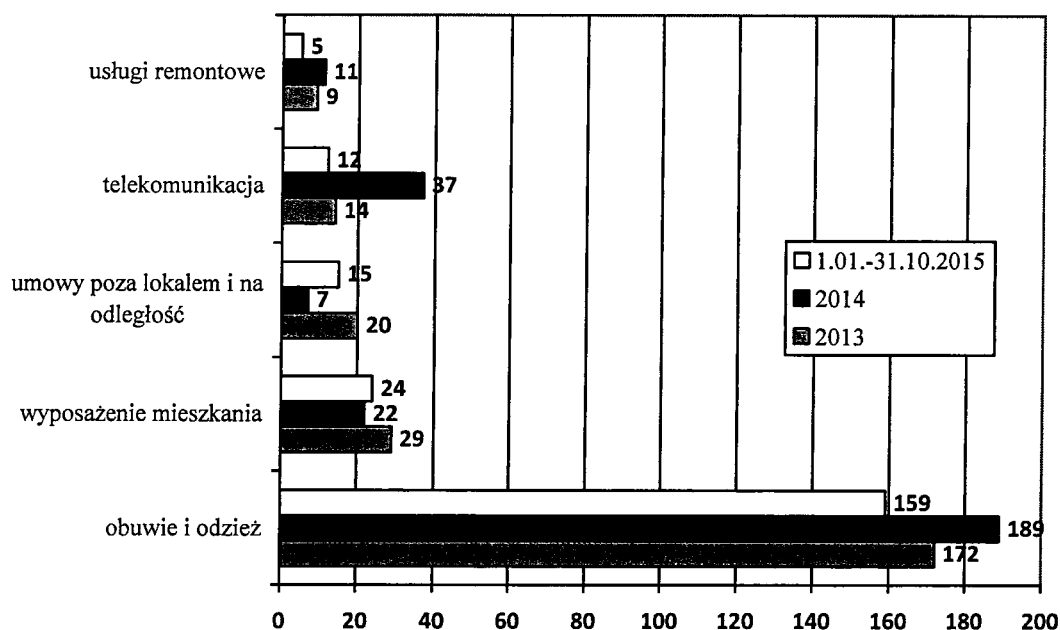
Wykres 3: Ilość pisemnych spraw konsumenckich w poszczególnych latach.

Konsument występujący z wnioskiem o pisemną interwencję rzecznika konsumentów, przedstawiał podstawowe dokumenty związane z umową, zgłoszenie reklamacyjne, odpowiedź sprzedawcy lub usługodawcy. Rzecznik, po analizie sprawy i stwierdzeniu dopuszczalności roszczenia konsumenta pod

względem prawnym, podejmował pisemną interwencję lub informował osobę składającą pismo o bezzasadności roszczenia, np. gdy z wnioskiem zwróciła się osoba, która w swojej sprawie występowała jako przedsiębiorca, a nie konsument.

Wystąpienia Rzecznika do przedsiębiorców, prowadzone były w trybie polubownego sposobu rozstrzygnięcia sporu. Rzecznik nie posiada uprawnień kontrolnych ani władczych i nie może zmusić przedsiębiorcy do uznania reklamacji. Należy tu zaznaczyć, że w wielu sprawach rzecznik występował jedynie z powodu odrzucenia reklamacji przez przedsiębiorcę, bez możliwości sprawdzenia racji konsumenta, np. gdy reklamacja została odrzucona z powodu stwierdzenia usterki, za którą nie odpowiada przedsiębiorca (uszkodzenia mechaniczne, zalanie lub zawilgocenie towaru przez jego użytkownika, itp.). Wszystkie sprawy, które trafiają do Biura PRK są reklamacjami rozpatrzonymi negatywnie przez przedsiębiorców. Mimo wszystko, wskutek wystąpień Rzecznika, w ok. 66 % sprawach udało się wpłynąć na zmianę stanowiska przedsiębiorcy z wynikiem pozytywnym dla konsumenta (dane za rok 2014).

Wykonując czynności polegające na wystąpieniach do przedsiębiorców, Rzecznik Konsumentów wraz z pracownikami biura sporządzili i wystosowali łącznie 1157 pism i notatek służbowych w okresie od 1 stycznia 2015 roku do 31 października 2015 roku, w porównaniu z ilością 1273 pism i notatek sporządzonych w całym 2014 roku.



Wykres 4: Ilość i rodzaj spraw pisemnych najczęściej występujących w okresie od 2013 roku do 31.10.2015 roku.

PRZEDMIOT SPRAWY	SUMA
USŁUGI WYMIAROWANE	38
ubezpieczeniowa	3
finansowa (inne niż ubez.)	4
rem-bud	5
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	2
telekomunikacja (telefony, TV)	12
turystyczno - hotelarska	7
deweloperska, pośred. Nieruch.	0
motoryzacja	1
pralnicza	0
timeshare	0
pocztowa	0
gastronomiczna	0
przewozowa	0
edukacyjna, kultur. Rekreacyjno sportowa	1
medyczna	0
wyposażenie wnętrz	0
pogrzebowa	0
windykacyjne	0
inne	3
WYKONANIE PRAC WYMIAROWANYCH	242
obuwie i odzież	159
wyposażenie mieszkania	24
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunik)	12
komputer i akcesoria komputerowe	5
motoryzacja	7
artykuły spożywcze	1
artykuły chemiczne i kosmetyki	1
zabawki	4
inne	1
UMOWY POZA LOKALEM I NA ODLEGŁOŚĆ	15

Tabela 3: Rodzaj i ilość spraw pisemnych w okresie 1.01.2015r.-31.10.2015r.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Wodzisławiu Śląskim utrzymuje stałą współpracę z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Urzędem Regulacji Energetyki, Inspekcją Handlową, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich i Federacją Konsumentów.

Współpraca polegała przede wszystkim na wymianie ważnych i istotnych z punktu widzenia ochrony konsumenta informacji, otrzymywaniu materiałów edukacyjnych w postaci publikacji i ulotek o tematyce konsumenckiej oraz udziału Rzecznika i pracowników jego biura w bezpłatnych szkoleniach i spotkaniach.

Rzecznik Konsumentów, przekazał 7 indywidualnych spraw konsumentów do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w ramach ustawowego zadania polegającego na współpracy rzecznika z organizacjami chroniącymi interesy konsumentów. Przekazanie tych spraw było spowodowane podejrzeniem stosowania przez przedsiębiorców niedozwolonych klauzul umownych oraz nieuczciwych praktyk rynkowych. Z informacji otrzymanych przez UOKiK wynika, że urząd prowadzi postępowania wyjaśniające w celu zbadania, czy nastąpiło naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

5. Wykonywanie innych zadań określonych przepisami prawa.

5.1. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym.

Wypełniając działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym, na bieżąco aktualizowano i uzupełniano informacje na stronie internetowej Starostwa Powiatu Wodzisławskiego i w BIP-ie dotyczące działalności Rzecznika Konsumentów, jego biura oraz podstawowych praw konsumentów. Informacje umieszczone na stronie internetowej są bardzo przydatne konsumentom i służą nie tylko mieszkańcom naszego powiatu.

Podobnie jak w roku poprzednim Rzecznik wspierał na terenie naszego powiatu ogólnopolskie akcje promujące wiedzę o prawach konsumentów, m.in. akcję „Sprawdź zanim podpiszesz.pl” organizowaną przez Ministerstwo Finansów i Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W ramach ww. akcji przy wejściu do biura rzecznika zawieszono plakaty reklamujące akcję. W budynku starostwa udostępniane były ulotki, zachęcające do upominania się o swoje prawa konsumenckie.

Rozprowadzano informatory i ulotki dotyczące nowych przepisów konsumenckich, które weszły w życie od 25 grudnia 2014 roku.

W celu rozpowszechniania wiedzy konsumenckiej przygotowywano także materiały o charakterze edukacyjnym do publikacji w miesięczniku samorządowym naszego powiatu „Więści Powiatu Wodzisławskiego”.

Rzecznik brał udział w spotkaniach z młodzieżą szkolną szkół ponadgimnazjalnych powiatu wodzisławskiego w celu przybliżenia podstaw składania reklamacji i ogólnych przepisów konsumenckich.

5.2. Udzielanie konsumentom pomocy przy dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej.

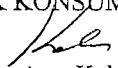
W okresie od 1 stycznia 2015 roku do 31 października 2015 roku, Rzecznik podejmował czynności wspierające konsumentów odnośnie sporządzania pozwów i pism procesowych, pomagał konsumentom fachową pomocą i poradą. Wykonywanie tych czynności było bardzo czasochłonne z powodu ich skomplikowania.

Prowadząc pisemną korespondencję z przedsiębiorcami i konsumentami rzecznik proponował obu stronom podjęcie próby polubownego załatwienia sporu przed polubownym sądem konsumenckim, działającym przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Katowicach – w szczególności w sprawach jakości obuwia i odzieży. Z uwagi na brak zgody przedsiębiorców, żaden spór nie został poddany pod rozstrzygnięcie temu sądowi.

5.3. Występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów

Rzecznik w 8 sprawach wystąpił do organów ścigania z zawiadomieniem o popełnieniu wykroczenia przez przedsiębiorców z art. 114 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, tj. z powodu nieudzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika.

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW


mgr Dariusz Kalemba