

**SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W ŚREMIE
z działalności w 2019 roku**

**I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO
RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

Struktura biura rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	WIELKOPOLSKIE
2. Powiat	ŚREMSKI
3. Liczba mieszkańców powiatu	61 106 /stan na dzień 31.12.2016 r./
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	LUCYNA BYKOWICZ
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	
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	4/5 ETATU
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	4 razy w tygodniu po 8 godzin
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).	----
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	Szacunkowo 110 000 zł

Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony konsumentów. W 2019 roku nie zmieniła się organizacja pracy rzecznika. Szczegółowe kompetencje rzecznika określa ustawa z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2018.798 j.t.).

Do zadań rzecznika konsumentów należy między innymi:

1. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
2. występowanie do przedsiębiorców w/s ochrony praw i interesów konsumentów,
3. współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
4. wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

Rzecznik konsumentów może w szczególności wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Rzecznik zgodnie z art. 63(3) i 63(4) kodeksu postępowania cywilnego oraz art. 96 ust. 1 p. 11 ustawy z dnia 28 lipca 2005 roku o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. Nr 167 poz. 1398 z późn. zmianami) jest zwolniony z kosztów sądowych.

W 2019 roku do rzecznika zwróciło się ogółem 1138 konsumentów.

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

W 2019 roku rzecznik udzielił konsumentom 1 002 porady telefoniczne, drogą elektroniczną i osobiste, wyjaśnienia i interpretacje przepisów prawnych regulujących problematykę konsumencką. Pomoc rzecznika to również pisanie pism reklamacyjnych, odwołań i pism procesowych. W większości były to pytania od konsumentów, jednak również sprzedawcy i przedsiębiorcy zwracali się z pytaniami dotyczącymi aktualnie obowiązujących przepisów konsumenckich, toku postępowania reklamacyjnego. Były też zgłaszane problemy z zakresu spraw nie należących do kompetencji rzecznika konsumentów dot. głównie prawa pracy świadczeń społecznych, praw obywatelskich. Osoby te zostały skierowane do odpowiednich instytucji lub do prawników przyjmujących obywateli w ramach nieodpłatnej pomocy prawnej. Powszechny dostęp do telefonu i internetu skutkuje wzrostem zawieranych umów o świadczenie usług i kupna sprzedaży zawieranych poza lokalem i na odległość bez jednoczesnej obecności stron. W wyniku dokonanej transakcji dostarczony towar, czy zawarta umowa nie zawsze spełnia oczekiwania konsumenta. Korzystając z obowiązujących przepisów prawnych konsument może odstąpić od umowy w ciągu 14 dni od dnia jej zawarcia w przypadku umowy o świadczenie usługi lub 14 dni od wydania towaru w przypadku umowy kupna sprzedaży.

Strukturę udzielanych porad obrazuje tabela nr 1

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	449
Ubezpieczeniowa	43
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	25
remontowo-budowlana	47
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	78
telekomunikacja (telefony, TV)	119
turystyczno-hotelarska	3
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	15
Motoryzacja	28
Pralnicza	4
Timeshare	
Pocztowa	1
Gastronomiczna	
Przewozowa	14
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1
Medyczna	1
wyposażenie wnętrz	9
Pogrzebowa	
Windykacyjne	40
Inne	21
II. Umowy sprzedaży, w tym:	434
obuwie i odzież	191
wyposażenie mieszkania	63
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	59
komputer i akcesoria komputerowe	37
Motoryzacja	48
artykuły spożywcze	5
artykuły chemiczne i kosmetyki	
Zabawki	8
Inne	23
III. Umowy poza lokalem i na odległość	119

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

W 2019 r. zgłoszono 136 wniosków o wystąpienie rzecznika do przedsiębiorców z wnioskami o pozytywne załatwienie sprawy lub udzielenie wyjaśnień i informacji. Wnioski dotyczyły również przygotowania pozwu lub sprzeciwu od nakazu zapłaty. Ta forma pomocy ma miejsce w przypadku problemów związanych z niewłaściwą realizacją umów o

świadczenie usług telekomunikacyjnych, oddalonych reklamacji sprzętu gospodarstwa domowego, artykułów wyposażenia wnętrz, obuwia, odzieży, usług remontowo budowlanych, telefonów komórkowych. Niestety nie wszystkie sprawy udaje się załatwić pozytywnie dla konsumentów. Większość spraw jest załatwiana na drodze polubownej. W trakcie mediacji w wielu sprawach udaje się osiągnąć kompromis, który pozwala na dalsze korzystanie z towaru a usługa zyskuje na jakości. Największą liczbę spraw zgłaszanych do rzecznika stanowią sprawy reklamacji usług telekomunikacyjnych, reklamacji sprzętu RTV, AGD i tradycyjnie reklamacji obuwia i odzieży. 84 wystąpienia zakończyły się pozytywnie a 52 negatywnie.

W przypadku gdy działanie rzecznika nie jest skuteczne konsumenci są informowani o możliwości skierowania sprawy na drogę sądową. Konsumenci nie zawsze są zainteresowani tą drogą z uwagi na niewielką wartość przedmiotu sporu. Dla zainteresowanych rzecznik przygotowuje pozwycy i sprzeciwy od nakazu zapłaty.

Strukturę załatwianych spraw przedstawia tabela nr 2.

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
Usługi, w tym:	53	34	19	
Ubezpieczeniowa	7	5	2	
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	5	2	3	
remontowo-budowlana	6	3	3	
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	4	3	1	
telekomunikacja (telefon, TV)	13	9	4	
turystyczno-hotelarska	7	4	3	
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
Motoryzacja	2	1	1	
Pralnicza				
Timeshare				
Pocztowa				
Gastronomiczna				
Przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1	1		
Medyczna				
wyposażenie wnętrz				
Pogrzebowa				
Windykacyjne	1	1		
Inne	7	5	2	
I. Umowy sprzedaży, w tym:	81	50	31	

obuwie i odzież	42	31	11	
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	8	4	4	
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	13	5	8	
komputer i akcesoria komputerowe	2		2	
Motoryzacja	2	2		
artykuły spożywcze	1	1		
artykuły chemiczne i kosmetyki				
Zabawki	1	1		
Inne	12	6	6	
III. Umowy poza lokalem i na odległość	2		2	

3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

Rzecznik konsumentów działając na podstawie art. 42 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 z późn. zmianami) może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów lub wstępować do toczącego się postępowania. Rzecznik może również przygotowywać dla konsumentów pozwy i pisma procesowe. W 2019 roku z ogólnej liczby wniosków 136 w dwóch sprawach rzecznik przygotował konsumentom dwa pozwy.

Problematykę wytaczania powództw na rzecz konsumentów obrazuje tabela nr 3.

L p.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji z niezgodności towaru z umową i gwarancji.				
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			1	

	towarów				
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług			1	
6.	Inne				
	RAZEM			2	
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				

4. Współdziałanie z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów.

Jako pożyteczne i pomocne rzecznik ocenia możliwości telefonicznych konsultacji z pracownikami Inspekcji Handlowej, Delegatury UOKiK w Poznaniu, Federacji Konsumentów, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich.

Organizacje konsumenckie i Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przesyłają do rozprawdzania wydawane przez siebie materiały informacyjne dot. praw i obowiązków konsumentów. Materiały te są rozpowszechniane wśród konsumentów przychodzących po pomoc do rzecznika.

5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2019 roku w ramach propagowania elementów wiedzy konsumenckiej rzecznik uczestniczył łącznie w 7 spotkaniach z uczniami szkół ponadgimnazjalnych powiatu śremskiego. Były to 2 spotkania z uczniami Zespołu Szkół Politechnicznych, 4 spotkania z uczniami LO i 1 Szkoły Katolickiej.

Opracowała: Lucyna Bykowicz

Śrem, dnia 31 marca 2020 r.

Zatwierdzam

STAROSTA
Zenon Juras