

RzK 730.03.2011v

Zarządzenie Nr 17/2011
Starosty Grójeckiego
z dnia 29 marca 2011 r.

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania Powiatowego Rzecznika
Konsumentów w Grójcu z działalności w 2010r.**

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142 poz. 1592 ze zm.) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) zarządzam co następuje :

§ 1

Zatwierdzić sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Grójcu z działalności w 2010 r. (w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia).

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierza się Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

STAROSTA
Marian Górski

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za 2010 r.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonywał zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów na podstawie ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym oraz ustawie z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Jako reprezentant grupy może wytoczyć powództwo w zakresie dochodzenia roszczeń w postępowaniu grupowym zgodnie z ustawą z dnia 17 grudnia 2009r. W biurze Rzecznika Konsumentów w Grójcu jest zatrudniona jedna osoba czyli Rzecznik Konsumentów. Na stanowisku Rzecznika Konsumentów pracuje od 1999r. Posiadam wykształcenie wyższe : ukończyłem Uniwersytet Warszawski Wydział Dziennikarstwa i Nauk Politycznych oraz Helsińską Szkołę Praw Człowieka.

I. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Tak jak w poprzednich latach do Biura Rzecznika zgłaszają się osoby, które traktują instytucję Rzecznika Konsumentów jak powiatowego „Rzecznika Praw Obywatelskich”. Przychodzą do naszego biura ze skargami na różne instytucje. Po zapoznaniu się z dokumentacją udzielam porady słownej lub kieruję taką osobę do odpowiedniej instytucji. Osoby zgłaszające się do Biura Rzecznika są proszone o złożenie pisemnie swojej skargi wraz z załączeniem dokumentów związanych z tą sprawą. Petenci otrzymują broszury informacyjne, które rzecznik otrzymuje od różnych instytucji i organizacji zajmujących się ochroną konsumentów w Polsce. Petenci otrzymują także wydruk przepisów prawnych. Pomagam konsumentom wypełnić pozwы do Sądu i sprawdzam wypełnione gotowe formularze. Informacje o zmianach w przepisach i ważnych akcjach edukacyjnych były umieszczane na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Grójcu oraz rozsyłane do mediów lokalnych.

W 2010r. zgłosiło się kilku kupców i przedsiębiorców w związku z uruchomieniem nowych sklepów sieciowych w Grójcu. Do Biura Rzecznika Konsumentów zgłaszały się osoby z prośbą o udostępnienie różnych materiałów z zakresu ochrony konsumentów. W placówkach oświatowych były prowadzone spotkania oraz rozdawane broszury edukacyjno-informacyjne.

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

W 2010r. nie były składane wnioski i podejmowane inicjatywy w zakresie zmian prawa miejscowego. Dwie osoby w zakresie opłat na targowisku miejskim zostały skierowane do

urzędu w miejscu zamieszkania. W zakresie poradnictwa Rzecznik Konsumentów otrzymał informację i zapytania w sprawach umów na wywóz odpadów komunalnych.

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

Tak jak w poprzednim roku największą grupę zgłaszaną w 2010r. stanowiły sprawy związane z usługami telekomunikacyjnymi. Drugą grupę osób stanowili konsumenci, którzy reklamowali obuwie, odzież oraz sprzęt RTV i AGD. Większa liczba osób niż w roku ubiegłym zgłosiła się z kłopotami przy zakupach przez Internet, kredytach i pożyczkach. Dużą grupę stanowiły osoby mające problemy związane z usługami dostawy energii i wywozem odpadów komunalnych. Osoby starsze przychodziły uzyskać poradę czy brać udział w pokazie lub wycieczce, na której prezentowane będą rzeczy wyposażenia mieszkania lub różnego sprzętu użytku domowego. Wszystkie osoby, które zgłosiły swoje wątpliwości dotyczące kredytów i pożyczek tzw. "chwilówek" otrzymywały broszury informacyjne. W 2010r. prowadziłem mediację pomiędzy zwaśnionymi stronami, które przyczyniły się do rozpatrzenia reklamacji z korzyścią dla obu stron: konsumenta i przedsiębiorcy. W dwóch przypadkach konsumenci nie zgodzili się na warunki przedsiębiorcy i postanowili sprawę skierować do sądu.

Osoby zgłaszające się do Biura Rzecznika były kierowane ze swoimi sprawami do instytucji, które powinny pomóc im w załatwieniu spraw: Prokuratury, Sądu Pracy, Policji, Urzędu Regulacji Energetyki, Centrum Informacji Konsumentckiej przy Urzędzie Komunikacji Elektronicznej, Rzecznika Praw Obywatelskich, Ubezpieczonych, Rzecznika Praw Pacjenta, Biura Informacji Kredowej i Gospodarczej, Europejskiego Centrum Konsumentckiego.

W placówkach oświatowych były rozdawane broszury edukacyjno – informacyjne i prowadzone spotkania. Do Biura Rzecznika Konsumentów zgłaszali się uczniowie i studenci z prośbą o udostępnienie różnych materiałów odnośnie praw konsumentów.

W 2010 roku do Biura Rzecznika Konsumentów pisemnie zgłoszono 101 spraw. Nie obejmuje to osób zgłaszających się do naszego biura z prośbą o poradę, pomoc przy napisaniu reklamacji do przedsiębiorcy, wypełnienie lub sprawdzenie pozwu do sądu. Liczba ta nie dotyczy też osób, które przyniosły dokumenty do Biura Rzecznika Konsumentów i zostały skierowane do innych instytucji, które powinny zająć się ich sprawą (spółdzielnie mieszkaniowe , komornicy, sądy pracy). Tak jak w poprzednim roku niektóre sprawy dotyczyły problemów administracyjnych w mieszkaniach komunalnych. Wzrosła liczba osób informująca o problemie zaśmiecania skrzynek na listy przez reklamy i druki bezadresowe. Wraz z otwarciem nowych sklepów sieciowych na terenie powiatu wielu małych przedsiębiorców chciało zapoznać się z przepisami odnośnie cen.

Do Biura rzecznika przychodzili przedsiębiorcy, którzy zostali oszukani lub pozostawali w sporze z innym przedsiębiorcą.

Konsumenci otrzymali informację o działalności: Arbitra Bankowego, Rzecznika Odbiorców Paliw przy Urzędzie Regulacji Energetyki, Rzecznika Praw Pacjenta, Ubezpieczonych. Osoby reklamujące artykuły spożywcze, chemiczne, kosmetyki były kierowane do Inspekcji Handlowej. Liczba porad telefonicznych utrzymała się na tym samym poziomie i wyniosła 215. Osoby starsze zgłaszały problem namawiania przez różnych akwizytorów do udziału w pokazach i możliwości zakupu różnych przedmiotów na kredyt.

W 2010 największą liczbę skarg - 15 odnotowano w sprawach związanych z usługami telekomunikacyjnymi. Sprawy dotyczyły kar za wcześniejsze rozwiązanie umowy, nieprawidłowych faktur za rachunek, wysyłaniu SMS-ów, korzystania z usługi gadu-gadu w telefonie. Wiele pytań w zakresie usług telekomunikacyjnych dotyczyło przychodzących SMS-ów, wysokości opłat za roaming. Konsumenci byli kierowani w tych sprawach do firm telekomunikacyjnych lub proszeni o złożenie do naszego biura dokumentów w tej sprawie. Po interwencji Rzecznika 9 spraw zakończyło się pozytywnie dla konsumentów np. : bez naliczania opłaty karnej, korekta faktur bez konsekwencji finansowych po stronie konsumenta. Dwie sprawy zakończyły się negatywnie dla konsumentów, 3 są w toku.

Drugą grupę pod względem ilości zgłaszanych spraw - 8 stanowiły reklamacje obuwia i odzieży. Są to tylko sprawy złożone pisemnie przez klientów do Biura Rzecznika, ponieważ z reklamacjami butów było więcej osób które nie złożyły dokumentacji w tej sprawie. Przedsiębiorcy przy rozpatrywaniu reklamacji przedstawiali negatywne dla konsumenta opinie odnośnie reklamowanych butów. Wszystkie osoby zgłaszające się z tymi reklamacjami były informowane i kierowane do rzeczoznawców przy Inspekcji Handlowej do Warszawy lub Radomia. Pozytywnie zostało załatwionych 6 spraw na korzyść konsumentów, a 2 kolejne są w toku.

Tyle samo osób - 8 zgłosiło swoje problemy z zakupami różnych przedmiotów przez Internet lub korzystając z różnych aukcji internetowych. Po interwencji Rzecznika 5 spraw zostało załatwionych na korzyść konsumentów, w 2 przypadkach rozstrzygnięcia okazały się na niekorzyść konsumentów (osoby nie sprawdziły przesyłki od razu przy kurierze i podpisały protokół odbioru zgodnie z art. 76 prawa przewozowego). Jedna sprawa jest w toku.

W 2010r. 8 spraw dotyczyło reklamacji sprzętu RTV i AGD. Były to reklamacje telewizorów, ekspresów, lodówek. Sprawy były kierowane do sprzedawców, producentów danych urządzeń. Siedem spraw zakończyło się z korzyścią dla konsumentów, sprzęt został naprawiony lub wymieniony. Jedna sprawa zakończyła się negatywnie dla konsumenta,

ponieważ reklamowana kuchenka nie miała wady, a konsument chciał ją wymienić na inną. Konsumenty sygnalizowali w tych sprawach o braku informacji, że oprócz naprawy gwarancyjnej mogą skorzystać z uprawnień ustawowych wynikających z niezgodności towaru z umową.

Siedem spraw dotyczyło usług dostawy energii, wody i wywozu nieczystości. Sprawy z zakresu dostarczania energii dotyczyły nielegalnego poboru prądu i legalizacji liczników. Jedna sprawa zakończyła się pozytywnie dla konsumenta, dwie negatywnie, a jedna sprawa jest w toku. W pozostałych sprawach dotyczących ww. usług 2 sprawy zakończyły się pozytywnie dla konsumentów poprzez uznanie reklamacji, a jedna jest w toku.

Kolejną grupę spraw stanowiły kredyty i pożyczki. Po otrzymaniu pełnomocnictwa od konsumentów Rzecznik Konsumentów interweniował w 6 sprawach w instytucjach, które zajmują się udzielaniem kredytów. W czterech przypadkach sprawy zakończyły się pomyślnie dla petentów, a w 2 negatywnie, ponieważ banki zadłużenie swoich klientów przekazywały do firm windykacyjnych. Tak jak w ubiegłych latach konsumenci biorący kredyt, pożyczkę „chwilówkę” nie czytali podpisanej umowy.

Tyle samo, bo 6 spraw związanych było z usługami deweloperskimi, pośrednictwem nieruchomości. Sprawy te dotyczyły umowy z deweloperem oraz jak składać reklamację na różne usterki. Cztery sprawy zakończyły się pozytywnie dla konsumentów. Dwie sprawy są w toku, prowadzi je Prokuratura Rejonowa w Warszawie i Radomiu. Wiele osób zgłaszało się z różnymi ogłoszeniami z prasy lub umowami przedwstępnymi z prośbą o poradę. Petenci zostali poinformowani o konieczności przeczytania dokładnie umowy oraz otrzymywali broszury informacyjne na ten temat. Osoby te były też kierowane do Powiatowego Nadzoru Budowlanego oraz Wydziału Budownictwa w Starostwie Powiatowym.

Kolejną grupę stanowiło 6 osób, które zalogowały się na stronie Pobieraczek.pl i twierdziły, że zostały wprowadzone w błąd. Osoby te otrzymały wezwania do zapłaty za Pobieraczek 5 i są nękanie przez firmę Eller Service s.c. Przy korzystaniu z tego serwisu jedną umowę zawarła osoba nieletnia. W sprawach tych konsumenci otrzymywali informację, że należy wypowiedzieć umowę. Konsumenci są informowani o wydaniu decyzji przez prezesa UOKiK i wszczęciu postępowania, w której kwestionuje się praktyki stosowane przez ww. firmę. Te sprawy są w toku. W każdym tygodniu było po kilka telefonów z poradą w sprawie Pobieraczka.

Konsumenci w 5 przypadkach zgłosili sprawy związane z reklamacjami samochodu i motoroweru. Konsumenci zostali poinformowani o przysługujących im uprawnieniach. Cztery sprawy zostały załatwione na korzyść konsumentów, jedna została przekazana zgodnie z właściwością do rozpatrzenia przez innego rzecznika konsumentów.

Cztery osoby zgłosiły sprawy związane z reklamacją usterek remontowo-budowlanych, które ujawniły się w trakcie użytkowania. Po interwencji Rzecznika 3 sprawy zostały rozpatrzone z korzyścią dla konsumenta, jedna sprawa jest w toku. Petenci byli informowani o możliwości zgłoszenia spraw z zakresu budownictwa do Nadzoru Budowlanego i Wydziału Budownictwa w Starostwie Powiatowym.

W 2010r. cztery osoby zgłosiły pisemnie reklamację telefonów komórkowych. Po interwencji Rzecznika u operatora lub producenta telefony w 3 przypadkach były naprawione lub wymienione. W jednej sprawie opinia od producenta była negatywna i serwis zaproponował odpłatną naprawę telefonu, na co konsument się nie zgodził. Rzecznik Konsumentów pomagał przy napisaniu reklamacji. Bardzo wielu konsumentów dzwoniło i przychodziło z informacją, że oddali telefon do punktu obsługi klienta, a potem otrzymywali informację z serwisu, że telefon został zalany cieczą wraz z dokumentacją fotograficzną. Swoją opinię odnośnie stosowania tych praktyk przez serwisy i punkty naprawcze przedstawiłem we wnioskach rzeczników dotyczących polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Kolejną grupę spraw stanowiły reklamacje komputerów i akcesoriów komputerowych zgłoszone przez 4 konsumentów. Po interwencji Rzecznika sprawy zostały załatwione na korzyść konsumentów poprzez wymianę laptopa, komputera na nowy lub zwrot gotówki za sprzęt.

Sprawy związane z usługami w zakresie ubezpieczeń zostały wniesione do Biura Rzecznika przez 3 osoby. Konsumentów w tym zakresie byli kierowani do Rzecznika Ubezpieczonych. Dwie sprawy zostały załatwione na korzyść konsumenta, sprawa dotycząca ubezpieczenia AC kupionego samochodu jest w toku.

W 2010 dwie osoby zgłosiły swoje reklamacje związane z usługami turystycznymi – hotelarskimi. W jednej sprawie została zaproponowana rekompensata i zniżka przy kolejnej wycieczce. Druga sprawa dotyczyła warunków usług hotelarskich i została przekazana do Rzecznika zgodnie z miejscem zamieszkania konsumenta. Kilka osób zgłosiło się do Biura Rzecznika z katalogami i umowami na usługi turystyczne oraz z reklamami z prasy odnośnie ceny oferowanej wycieczki i kategorii hotelu. Ponad 20 osób zostało poinformowanych w jaki sposób można w Urzędzie Marszałkowskim (właściwym ze względu na siedzibę organizatora turystyki) sprawdzić wiarygodność przedsiębiorcy.

Taka sama ilość spraw -2 dotyczyła reklamacji mebli. Konsumentów nie podpisywali umowy na wykonanie mebli oraz określenie terminu ich wykonania wraz z montażem sprzętu AGD. Jedna sprawa jest w toku, konsument złożył sprawę do Sądu dotyczącą zapłaty za niewykonane meble. W drugiej sprawie zostały usunięte wady, które ujawniły się w meblach.

Kolejną grupę stanowiły reklamacje kostki brukowej. W obu przypadkach po interwencji Rzecznika stanowisko usługodawcy i producenta kostki brukowej było negatywne dla konsumenta. W obu przypadkach firmy przedstawiły ekspertyzę w sprawie jakości swoich wyrobów oraz prawidłowego ułożenia kostki. Konsumentom zostali poinformowani o możliwości dochodzenia swoich praw przed sądem i skorzystania z opinii rzeczoznawcy w tym zakresie.

Nowym problemem, który został zgłoszony przez 2 konsumentów były usługi oferowane przez Internet. Sprawy te dotyczyły rzekomo darmowej telewizji i programu przyspieszającego komputer. W celu namierzenia osób oferujących takie usługi Rzecznik wypełnił wnioski o udostępnienie danych do NASK i dane przesłał do zainteresowanych petentów. O stronach internetowych tych przedsiębiorców :l –telewizja i Przyspiesz swój komputer, oferujących swoje usługi w Internecie został powiadomiony Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów pismem z dnia 17.02.2010r.

Kolejne sprawy były zgłaszane do Biura Rzecznika pojedynczo i dotyczyły: usług gastronomicznych, szkoły językowej, wyposażenia wnętrz, usług internetowych, zakupów na pokazie na kredyt. Jedną sprawą dotyczyła sprzedanej wierzytelności firmie windykacyjnej.

Do naszego biura przychodzili też uczniowie z prośbą o udostępnienie broszur w zakresie sprzedaży w Internecie. Osoby takie otrzymywały ulotki informacyjne „Kupuj bezpiecznie w sieci” wydane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, „Prywatność w sieci”- wydane przez Federację Konsumentów oraz „Umowy na odległość w handlu elektronicznym” wydane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Tak jak w ubiegłych latach przy ustalaniu właściwego właściciela firmy lub sklepu korzystam z pomocy różnych instytucji w ramach współpracy: urzędów, wydziałów ewidencji działalności gospodarczej.

Bardzo dużo osób telefonicznie prosiło o pomoc w sprawie windykacji oraz nękania ich przez firmy windykacyjne. Prosiłem wtedy o osobiste przyście lub przysłanie dokumentacji do naszego biura. W 2010r. spadła ilość zgłaszanych reklamacji dotyczących bezprzewodowego Internetu.

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

Ustawa z dnia 17 grudnia 2009 roku o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (Dz.U. 2010 nr 7, poz. 44, dalej „Ustawa”), która weszła w życie z dniem 19 lipca 2010 roku, umożliwiła dochodzenie za pomocą jednego powództwa roszczeń jednego rodzaju przez co najmniej 10 osób. Powyższe rozwiązanie skłonić może wielu konsumentów do podjęcia decyzji o przystąpieniu do grupy i dochodzeniu swoich roszczeń. Brałem udział w wielu

spotkaniach i konferencjach z różnymi organizacjami i instytucjami zajmującymi się ochroną konsumentów w Polsce.

W związku z wejściem w życie ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych konsumenci mogą też umieszczać swoich dłużników w Krajowym Rejestrze Długów i Biurze Informacji Gospodarczej. Zainteresowanym konsumentom rozdawałem broszury otrzymane z KRД. Z Urzędu Regulacji Energetyki otrzymałem informację i broszury o programie „Prąd to też towar, zdecyduj od kogo go kupujesz”. Brałem udział w kilku szkoleniach organizowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego związanymi z: umowami kredytu, usługami bankowymi, kompetencjami i bieżącą działalnością w zakresie ochrony odbiorców usług finansowych przez KNF. Uczestniczyłem w konferencji organizowanej przez miejskiego Rzecznika Konsumentów w kwestii współpracy między administracją rządową i samorządową w sferze ochrony konsumentów. Brałem udział w konferencji organizowanej przez TP.S.A. z przedstawicielami organizacji konsumenckich.

Tak jak w poprzednich latach w 2010r. Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów współpracowało z kilkoma instytucjami zajmującymi się ochroną konsumentów w Polsce m.in. Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, Stowarzyszeniem Rzeczników oraz z Rzecznikami Województwa Mazowieckiego, Komisją Nadzoru Finansowego, Rzecznikiem Ubezpieczonych, Arbitrem Bankowym, Inspekcją Handlową, Policją, Europejskim Centrum Konsumenckim, Rzecznikami z różnych dziedzin oraz Centralnym Urzędem Regulacji Energetyki, Centralnym Zespołem Interwencji UKE, Wydziałem Komunikacji i Transportu, Wydziałem Budownictwa i Nadzorem Budowlanym. Petentom doradzałem, aby przed zakupieniem letniej wycieczki dokładnie zapoznali się z ofertą biura podróży. W sprawach związanych ze sprawdzaniem biur turystycznych osoby były kierowane do Urzędu Marszałkowskiego danego województwa lub do Polskiej Izby Turystycznej.

Oprócz wymiany doświadczeń brałem udział w seminariach, szkoleniach i spotkaniach organizowanych przez różne podmioty zajmujące się edukacją i ochroną konsumentów. Zdobyte doświadczenie oraz informacje o zmianach w przepisach prawnych wykorzystałem w codziennej pracy. Rozdałem dostępne ulotki i broszury promujące różne infolinie konsumenckie.

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

Pomagałem 12 konsumentom w przygotowaniu pozwu w postępowaniu uproszczonym, który potem składali do Sądów. Do naszego biura zgłaszały się osoby, które otrzymały już prawomocny wyrok Sądu w swojej sprawie z prośbą o interwencję. Takie osoby były kierowane do Sądów Powszechnych. Osoby w sprawach egzekucji komorniczej były

kierowane do komorników. Dobrym rozwiązaniem prawnym byłoby wprowadzenie ubezpieczenia OC przy postępowaniu sądowym dla Rzecznika Konsumentów.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Przeprowadziłem spotkania z konsumentami oraz informowałem o możliwości skorzystania z opinii rzeczoznawców działających przy Inspekcji Handlowej. Na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Grójcu znajduje się poradnik konsumenta, dzięki któremu można zapoznać się z przepisami z zakresu praw konsumenta w poszczególnych sprawach. Na stronie umieszczane są ważne informacje dla konsumentów. W szkołach odbywały się warsztaty i spotkania z młodzieżą.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),

Powiatowy Rzecznik Konsumentów zgodnie z ww. art.479 (38) nie wytaczał powództwa w sprawach o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone.

- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,

W 2010r. nie zostały zgłoszone pisemnie sprawy związane z ustawą z dnia 27 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Wielu konsumentów natomiast zgłaszało problem dotyczący reklam różnych firm w swoich skrynkach pocztowych na listy oraz oferty różnych usług przesyłanych na pocztę elektroniczną. Osoby, które były nachodzone przez akwizytorów w domu lub twierdziły, że na umowie, którą rzekomo podpisały nie znajduje się ich podpis były kierowane do Prokuratury Rejonowej. Przedsiębiorcy przychodzili do Biura Rzecznika po poradę odnośnie stosowania przez konkurencję cen, reklam. Rzecznik w 2010r. nie występował zgodnie z art. 12.2 z roszczeniem o zaniechanie tych praktyk zgodnie z ww. ustawą.

- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,

Po wejściu w życie z dniem 19 lipca 2010r. ustawy z dnia 17 grudnia 2009 roku o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym do Biura Rzecznika nie wpłynęła żadna sprawa zgłoszona w tym zakresie.

- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)

Rzecznik skierował 2 sprawy do prokuratury. W pierwszym wypadku prokuratura wszczęła dochodzenie w sprawie niekorzystnego rozporządzenia mieniem przy prowadzeniu pośrednictwa nieruchomości z art. 286 § 1 kk. Druga sprawa oszustwa przy zakupie rzeczy przez Internet została zakwalifikowana z tego samego przepisu prawnego przez Prokuraturę i jest w toku.

- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

Rzecznik konsumentów w 2010r. nie przedstawiał sądowi istotnego poglądu dla sprawy. W jednym przypadku Sąd Rejonowy w Grójcu zwrócił się o przysłanie dokumentów, które wcześniej konsument składał w Biurze Rzecznika.

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

Podnoszenie swoich kwalifikacji stanowi niezbędny warunek pracy Rzecznika Konsumenta. W roku 2010r. instytucje i organizacje społeczne zajmujące się ochroną konsumentów w Polsce zorganizowały liczne szkolenia i seminaria z tego zakresu. W 2010r. zwiększyła się ilość spraw związanych z usługami telekomunikacyjnymi, deweloperskimi, kredytami i pożyczkami. Na podobnym poziomie były skargi i porady w zakresie usług remontowo-budowlanych. Pojawiły się reklamacje kostki brukowej i wykonywanych mebli. Zmniejszyła się ilość spraw związanych z reklamacjami usług bezprzewodowego Internetu.

Drugą kategorią sygnalizowanych spraw były problemy konsumentów na rynku windykacji należności, zadłużenia. Wiele osób telefonicznie prosiło o informację o kredycie konsolidacyjnym. Bardzo dużo sygnałów od konsumentów stanowiły sprawy o braku ochrony prywatności korespondencji po zmianie skrzynek pocztowych na listy oraz zaśmiecanie ich przez różne podmioty broszurami, gazetami i ulotkami reklamowymi.

1. Wnioski rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

Sprawy prowadzone przez Rzecznika Konsumentów w 2010r. zakończyły się w większości pozytywnie dla konsumentów. W 13 przypadkach zakończyły się niepomyślnie dla konsumentów. Popieram stanowisko Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów z dnia 17

stycznia 2011r. skierowanej do Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, że wprowadzone hasła na podstawie projektu Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych akt oraz instrukcji w prawie organizacji i zakresu archiwów zakładowych w ocenie KRRK są nieadekwatne do rodzaju spraw z zakresu ochrony praw konsumentów.

Samodzielny pokój pracy Rzecznika umożliwia petentom nieskrępowaną, śmiałą i szczerą rozmowę na temat ich problemów wynikających z różnych działań konsumenta takich jak :

- nieprzemyślane zakupy
- niedokładne przeczytanie umów przed podpisaniem
- brak zawierania umów pisemnie
- niedokładne sprawdzenie towaru przy zakupie w sklepie i przez Internet
- nie branie rachunków i paragonów przy zakupie
- branie pożyczek, których konsumenci nie są w stanie spłacić.

Wprowadzenie w protokole przy reklamacji telefonów rubryki, w której przyjmujący przedsiębiorca w chwili przyjmowania telefonu do naprawy stwierdzi, jak wygląda stan telefonu. Czy telefon ma ślady zamoczenia. Takie rozwiązanie ułatwi dochodzenie swoich roszczeń, ponieważ coraz więcej konsumentów twierdzi, że z serwisu otrzymują informację o rzekomym wcześniejszym zamoczeniu telefonu przez użytkownika.

Sprawy prowadzone przez Rzecznika Konsumenta w roku 2010r

dały takie efekty jak :

- polubowne załatwienie spraw z korzyścią dla konsumenta
- rzetelne wykonanie i wypełnienie reklamacji przez sprzedawców
- korzystne załatwienie spraw przez różne instytucje, do których były kierowane wnioski
- odzyskanie pieniędzy
- wymiana towarów na nowe lub ich naprawienie
- umiejętność samodzielnego pisania wniosków o reklamację
- sprawdzenie protokołu reklamacyjnego przed podpisaniem
- umiejętność dochodzenia przez konsumenta swoich praw.

2. Wnioski dotyczące pracy rzecznika.

1. Dalsze propagowanie wiedzy konsumenckiej połączone z edukacją.
2. Udział w szkoleniach i warsztatach mających na celu współpracę z organizacjami i instytucjami zajmującymi się ochroną konsumentów.
3. Informowanie o możliwości skorzystania z opinii rzeczoznawców i biegłych sądowych.
4. Wprowadzenie obowiązkowego ubezpieczenia OC dla rzeczników konsumentów z korzyścią dla wszystkich konsumentów.
5. Wymiana informacji między rzecznikami z Województwa Mazowieckiego oraz wprowadzenie nowych informacji z zakresu ochrony konsumentów na stronę internetową starostwa.

z poważaniem

Prez. WOJEWÓDZKI
RZECZNIK KONSUMENTÓW

Sebastian Dulemba



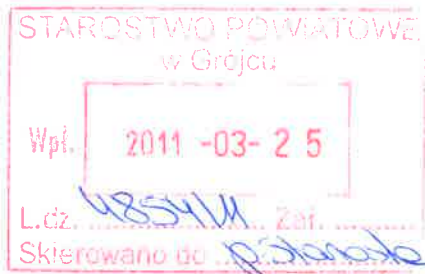
BIURO POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

ul. Piłsudskiego 59
05-600 Grójec
<http://www.grojec.pl>

tel. (048) 665-11-00
fax.(048) 665-11-15
e-mail:prk@grojec.pl

RzK 730.03.2011

Grójec 2011-03-24



Pan Marian Górski
Starosta Powiatu Grójeckiego

Zgodnie z ustawą z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Powiatowy Rzecznik Konsumentów przekłada Staroście Powiatu Grójeckiego do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku 2010 r. Sprawozdanie zostało wysłane także do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie

z poważaniem

RZECZNIK KONSUMENTÓW
Sebastian Gajda