

**Zarządzenie Nr 23 /2012**  
**Starosty Grójeckiego**  
**z dnia 28 marca 2012 r.**

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania Powiatowego Rzecznika  
Konsumentów w Grójcu z działalności w 2011r.**

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 2011 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  
Marek Górski

RADCA PRAWNY  
Marek Szwed



## 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 730.01.2012

Grójec 2012-03-28



**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 2011 r. Sprawozdanie zostało wysłane także do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie

z poważaniem

POWIATOWY  
RZECZNIK KONSUMENTÓW  
*Sebastian Dalemba*

## **Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za 2011 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 ustawy 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 studia magisterskie na Uniwersytecie Warszawskim Wydział Dziennikarstwa i Nauk Politycznych oraz Helsińską Szkołę Praw Człowieka. Od poprzedniego roku nie nastąpiła zmiana w stanie kadrowym w Biurze Rzecznika. Rzecznik Konsumentów przyjmuje interesantów w pokoju Biura Rady Powiatu nie posiada oddzielnego pokoju.

#### **I. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW**

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

Wprowadzone hasła znajdujące się w załączniku do ustawy z dnia 14 lipca 1983r o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach są niewystarczające do rodzaju prowadzonych spraw przez Rzecznika Konsumentów. Podobne stanowisko wyraziła Krajowa Rada Rzeczników w piśmie skierowanym do Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji.

Do Biura Rzecznika przychodzą interesanci po różnego rodzaju porady i informację zarówno dotyczące różnych przedsiębiorców jak i skarg na usługi i instytucje. Rzecznik Konsumentów po zapoznaniu się z dokumentacją udziela porady słownej lub kieruje taką osobę do odpowiedniej instytucji np.: Sądu, Prokuratury, Komornika lub firm zajmujących się archiwizacją dokumentów. Konsumenty zgłaszający się do Biura Rzecznika są proszeni o złożenie pisemnie swojej skargi wraz ze wszystkimi dokumentami. Po otrzymaniu ustnej porady petenci otrzymują broszury informacyjne, które Rzecznik dostaje od różnych instytucji i organizacji zajmujących się ochroną konsumentów w Polsce. Pomagam konsumentom wypełnić pozwy do sądu, sprawdzam wypełnione gotowe formularze. Konsumenty otrzymują też gotowe wzory pism: odstąpienie od umowy na odległość, protokół reklamacyjny, wzór pisma reklamacyjnego o niezgodności towaru z umową. Informacje o zmianach w przepisach i ważnych akcjach edukacyjnych były umieszczane na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Grójcu oraz rozsyłane do mediów lokalnych.

Rzecznik Konsumenta kilka razy w 2011r. udzielał porad na antenie Radia Mazowsze w audycji „Gość Dnia”.

W 2011r. otrzymałem telefony od przedsiębiorców prowadzących małe sklepy w związku z budową nowego sklepu sieciowego w centrum Grójca. Jednak pisemnie nie otrzymałem zgłoszenia w tej sprawie. Do Biura Rzecznika Konsumentów zgłaszały się osoby z prośbą o udostępnienie różnych materiałów z zakresu praw ochrony konsumentów. W 2011r. wzrosła liczba osób przychodzących po poradę jak reklamować rzecz kupioną w Internecie. Zgłosiło się 3 przedsiębiorców, którzy sprzedając rzeczy w Internecie otrzymali reklamację od konsumentów.

W placówkach oświatowych i kulturalnych 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 2011r. nie były składane wnioski i podejmowane inicjatywy w zakresie zmian prawa miejscowego. Jedna osoba zgłosiła się w sprawie umiejscowienia i opłat związanych z handlem zwierzętami przy Gieldzie Samochodowej w Słomczynie. Została ona odesłana do Urzędu Miasta i Gminy w Grójcu i do Zarządu Głównego Towarzystwa Opieki Nad Zwierzętami w Warszawie. Kilka osób zgłosiło się z prośbą o informację: jakie przepisy i do kogo mają skierować swoje uwagi odnośnie pracy firm zajmujących się odpadami komunalnymi.

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

Tak jak w poprzednim roku największą grupę zgłaszanych w 2011r. 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 sprzętu użytku domowego. Wszystkie osoby, które zgłosiły swoje wątpliwości dotyczące kredytów i pożyczek tzw. "chwilówek" otrzymywały broszury informacyjne. W 2011r. prowadziłem mediację pomiędzy zwaśnionymi stronami. Moje mediacje 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 Konsumentów przy Urzędzie Komunikacji Elektronicznej, Rzecznika Praw Obywatelskich, Ubezpieczonych, Rzecznika Praw Pacjenta, Biura Informacji Kredowej i Gospodarczej, Europejskiego Centrum Konsumentów.

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 2011 roku do Biura Rzecznika Konsumentów pisemnie zgłoszono 123 sprawy. Statystyka nie obejmuje osób które zgłosiły się do naszego biura z prośbą o poradę, pomoc przy napisaniu: wniosku o odstąpienie od umowy, 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). Zgłosiło się 5 przedstawicieli wspólnoty mieszkaniowej. Sprawy dotyczyły problemów administracyjnych w związku z prowadzeniem funkcji zarządu nieruchomości w imieniu mieszkańców.

Tak jak w poprzednim roku zgłaszały się osoby o problemem zaśmiecania skrzynek na listy przez reklamy i druki bezadresowe. Przedsiębiorcy z terenu powiatu zgłaszali się z prośbą o informację o obowiązujących przepisach odnośnie reklamacji, gwarancji, zwrotu towaru.

Właściciele firm handlowych pytali w jaki sposób mogą dochodzić swoich spraw w sporze z innym przedsiębiorcą, jeżeli zostali oszukani lub towar dostarczony był inny niż zamawiali.

Wszystkie osoby zgłaszające się do naszego biura otrzymywały informację o działalności: Arbitra Bankowego, Rzecznika Odbiorców Paliw przy Urzędzie Regulacji Energetyki, Rzecznika Praw Pacjenta, Ubezpieczonych. Osoby reklamujące żywność, artykuły chemiczne, kosmetyki oraz różnego rodzaju usługi były kierowane do Inspekcji Handlowej. Liczba porad telefonicznych utrzymała się na tym samym poziomie i wyniosła 210. Konsumenty zgłaszali problem namawiania przez różnych akwizytorów do udziału w pokazach i możliwości zakupu różnych przedmiotów na kredyt. Osoby te zgłaszały, że niektórzy akwizytorzy, żeby wejść do domu zwłaszcza osób starszych przedstawiali się jako pracownicy energetyki, spółdzielni lub gazowni.

W 2011 największą liczbę skarg – 23 odnotowano w sprawach związanych z usługami telekomunikacyjnymi. Niektóre umowy były zawierane przez telefon z konsultantem danej firmy. Sprawy dotyczyły kar za wcześniejsze rozwiązanie umowy, nieprawidłowych faktur za rachunek, zmiany taryfy oraz braku odbioru Internetu w danej miejscowości. Jedna sprawa dotyczyła sporu spółdzielni mieszkaniowej i wykonania bez zgody w jej zasobach sieci z dostępem do Internetu. W zasobach spółdzielni działa 7 podmiotów w tym

2 firmy nie mają podpisanej umowy z właścicielem budynków. Po interwencji Rzecznika spółdzielnia zgodziła się na wykonanie sieci z dostępem do Internetu w blokach, ale po podpisaniu umowy. Konsumenci byli kierowani w tych sprawach do firm telekomunikacyjnych lub byli proszeni o złożenie do naszego biura dokumentów w tej sprawie. Po interwencji Rzecznika 18 spraw zakończyło się pozytywnie dla konsumentów np. : bez naliczania opłaty karnej, korekta faktur bez konsekwencji finansowych po stronie konsumenta. Sprawy dotyczyły też przeniesienia numeru z sieci do drugiej sieci. W jednej sprawie okazało się w toku wyjaśniania, że osoba podpisała swoją umowę na działalność gospodarczą. Klienci w tych sprawach żądali ujawnienia nagrań z konsultantem. Operatorzy zapraszali klientów do swoich placówek w celu odsłuchania rozmowy dotyczącej umowy. W dwóch sprawach operator nie znalazł podstaw do anulowania opłat za swoje usługi i anulowania kary umownej. W jednej sprawie umowa telekomunikacyjna była podpisana przez nieuprawnioną osobę.

Sprawy związane z kredytem były zgłaszane 10 razy. Po otrzymaniu pełnomocnictwa od konsumentów Rzecznik Konsumentów interweniował w instytucjach, które zajmują się udzielaniem kredytów. Konsumenci nie odbierali korespondencji informującej o zadłużeniu wraz z monitami. Trzy sprawy zakończyły się wypowiedzeniem umowy przez bank i egzekucją komorniczą. W 2 sprawach nastąpiła ugoda z bankiem w celu wstrzymania działań windykacyjnych. W pozostałych sprawach bank wezwał do wpłaty określonej kwoty w celu uniknięcia naliczania dodatkowych kosztów. Przy niewywiązaniu się w spłacie kredytu spółka zgodziła się do zawarcia ugody przed sądem i rozłożenia spłaty zadłużenia na raty. Tak jak w poprzednim roku konsumenci biorący kredyt, pożyczkę „chwilkówkę” nie czytali podpisanej umowy. Pięć spraw zakończyło się negatywnie dla konsumentów, ponieważ konsumenci złożyli sprawę zbyt późno do Biura Rzecznika.

Reklamacja dotyczące butów były zgłaszane - 9 razy. W jednym przypadku nastąpił zwrot gotówki. Jedna sprawa dotyczyła zakupu butów przez Internet z Chin. Dostarczone buty okazały się inne, po złożeniu reklamacji przez konsumenta przedsiębiorca z Chin przysłał kolejną informację, że to nie jego wina. Po uzyskaniu informacji z Europejskiego Centrum Konsumenckiego poinformowałem petenta, że sprawę może skierować do Ambasady Chińskiej do Działu Prawnego. W innych sprawach buty były wymieniane na nowe lub klient otrzymywał zwrot gotówki. W dwóch przypadkach producent odmówił wymiany ponieważ rzeczoznawca w swojej opinii stwierdził uszkodzenia mechaniczne butów. Są to tylko sprawy złożone pisemnie przez klientów do Biura Rzecznika, ponieważ z reklamacjami butów zgłaszało się więcej osób jednak osoby te nie złożyły dokumentacji w tej sprawie. 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. Trzy sprawy po opinii rzeczoznawców zakończyły się negatywnie dla klientów, ponieważ wydane opinie stwierdzały mechaniczne uszkodzenie butów.

Zwiększyła się ilość spraw dotyczących odstąpienia od umowy na zakup rzeczy. Takie sprawy były kierowane do Biura Rzecznika 8 razy. Jedna sprawa dotyczyła zakupu broszur i książek do kolekcji przez Internet. Po wyjaśnieniu ze strony firmy okazało się, że konsument składał takie zamówienie przy pomocy kuponu z gazety. Po otrzymaniu 2 książek i porady w naszym biurze skutecznie odstąpił od umowy. Druga sprawa dotyczyła zakupu naczyń do gotowania. Umowa została anulowana, a rzeczy odebrane przez firmę. Trzy sprawy dotyczyły zakupu materacu do masażu na pokazie. Nastąpiło odstąpienie od umowy i zwrot pieniędzy. Kolejna sprawa dotyczyła zakupu urządzenia do masażu, które okazało się podróbką z Chin. Po reklamacji nastąpił zwrot pieniędzy. Przy reklamacji aparatu słuchowego konsument skutecznie odstąpił od umowy. W jednej sprawie po wyjaśnieniu firmy konsument okazał się przedsiębiorcą.

W ubiegłym roku 7 osób zgłosiło swoje problemy z firmą Eller Service właścicielem portalu pobieraczek.pl. Zostali oni wprowadzeni w błąd i naciągnięci na rzekomo bezpłatną 10 dniową usługę. Zgłaszające się osoby otrzymywały informację w tej sprawie oraz wzór odstąpienia od umowy. Osoby otrzymywały informację o toczącym się postępowaniu przeciwko właścicielowi serwisu. Udzieliłem kilkudziesięciu porad dotyczących serwisu pobieraczek.pl w jaki sposób odstąpić od umowy.

W sprawach związanych z reklamacją urządzeń elektronicznych 6 osób złożyło prośbę o pomoc przy reklamowaniu zakupionych sprzętów. Jedna osoba reklamowała urządzenie Pendrive. Firma ABC Media przestała istnieć. Konsument otrzymał informację o możliwości skierowania tej sprawy do prokuratury. W drugiej sprawie firma zaproponowała zwrot pieniędzy za odtwarzacz MP3. Trzecia sprawa dotyczyła reklamacji wiertarki. Serwis zaproponował ponowne oględziny wiertarki i sprawdzenie jej w serwisie centralnym. Przy reklamacji laptopa serwis nie zgodził się na jego wymianę, ponieważ nie miał wad i był sprawny. Jedna z firm wymieniła kartę pamięci do komputera na nową. Sprawa reklamacji aparatu słuchowego jest w toku. Przedsiębiorca zgodził się na ponowne badanie słuchu i dopasowanie aparatu słuchowego do potrzeb klienta. Konsumenty sygnalizowali w tych sprawach, o braku informacji ze strony firm, że oprócz naprawy gwarancyjnej mogą skorzystać z uprawnień ustawowych wynikających z niezgodności towaru z umową.

W 2011r. cztery osoby zgłosiły pisemnie reklamację telefonów komórkowych. Rzecznik Konsumentów pomagał przy napisaniu tych reklamacji. W pierwszej sprawie stwierdzono w serwisie, że telefon został zalany przez konsumenta ciecżą. Konsument

został skierowany do rzeczoznawców przy Inspekcji Handlowej. W kolejnych sprawach po kilku naprawach telefon został wymieniony na nowy. Bardzo wielu konsumentów dzwoniło i przychodziło z informacją, że oddali telefon do punktu obsługi klienta, a potem otrzymywali informację, że telefon był uszkodzony mechanicznie lub został zamoczony.

Sprawy dotyczące samochodów były zgłaszane 4 razy. Konsumentom zostali poinformowani o przysługujących im uprawnieniach. Sprawy odnośnie wadliwych części samochodowych były zgłaszane 2 razy. Jedna osoba reklamowała zakupione urządzenia i części do samochodu. Sprawa zakończyła się wymianą na nowe części. Druga sprawa dotyczyła zakupu wadliwego silnika samochodowego. Po interwencji Rzecznika firma wymieniła silnik na nowy. Reklamacja samochodu u dealera samochodowego była zgłaszana 2 razy, konsument otrzymał informację o działalności rzeczoznawców z zakresu motoryzacji, w drugiej sprawie drzwi samochodowe zostały wymienione na nowe.

Reklamacje dotyczące umów z telewizją cyfrową były zgłaszane 4 razy. Jedna osoba składała pismo z prośbą o interwencję w sprawie umowy na dostęp do telewizji cyfrowej. Po interwencji Rzecznika umowa została rozwiązana bez naliczania kary umownej. Dwie sprawy są w toku, ponieważ operator uważa, że dopełnił wszystkich obowiązków i konsument nie został wprowadzony błąd przy podpisywaniu umowy. Kolejna sprawa zakończyła się negatywnie dla konsumenta, ponieważ nie płacił rachunków.

Trzy osoby zgłaszały problemy związane z reklamacją usterek remontowo-budowlanych, które ujawniły się w trakcie użytkowania. Sprawy dotyczyły wykonania usług budowlanych. W pierwszej sprawie firma dokonała poprawek. W drugiej sprawie po interwencji Rzecznika zostały usunięte usterki wewnątrz budynku. Jedna sprawa jest w toku.

Taka sama ilość spraw -3 dotyczyła spraw pojawiające się przy sprzedaży samochodu i ubezpieczenia od Odpowiedzialności Cywilnej. W jednym przypadku po wyjaśnieniu sprawy klient zgodził się na zapłacenie zaległej składki. W drugim przypadku sprawa jest w toku. W kolejnej sprawie nastąpiło wyjaśnienie z Wydziału Komunikacji odnośnie przepisów z zakresu rejestracji pojazdów. Wyjaśnienie odnośnie postępowania swojego pracownika przysłała też firma ubezpieczeniowa.

Trzy osoby zgłaszały trudności przy reklamacji sprzętu AGD. W pierwszej sprawie konsument składający reklamację żądał wymiany lodówki. Serwis i sprzedawca stwierdzili, że mogą dokonać tylko odpłatnej naprawy ponieważ minął okres obowiązywania reklamacji. W drugiej i trzeciej sprawie lodówka została wymieniona na nową.

Pojawiły się trzy sprawy związane z przyjęciem lub odrzuceniem spadku po zmarłej osobie, która miała kredyt. Petenci byli informowani o przysługujących im uprawnieniach



wynikających z art. 992 Kc. Petenci otrzymali wyjaśnienia z banków oraz informację odnośnie ubezpieczenia kredytu na wypadek śmierci kredytobiorcy.

Dwie osoby zgłosiły się w sprawie Polskiej Korporacji Finansowej Skarbiec. Osoby te zostały poinformowane o możliwości wytoczenia powództwa. Jedna osoba skorzystała z pomocy Rzecznika i złożyła do Sądu wypełniony pozew. Sprawy są w toku.

Kolejną grupę stanowiły reklamacje dotyczące usług w transporcie pasażerskim. Jeden pasażer reklamował usługi przewozowe w PKS Grójec. Przedsiębiorca przesłał wyjaśnienie sprawy do Biura Rzecznika wraz z regulaminem obsługi podróżnych oraz przewozu bagażu. Sprawa została rozwiązana na korzyść konsumenta. Druga sprawa dotyczyła zakupu biletu i przeprowadzonej kontroli przez firmę rewizorską. Po interwencji Rzecznika i wyjaśnieniu sprawy spółka rewizorska odstąpiła od naliczania kary za przejazd bez ważnego biletu.

Dwie sprawy dotyczyły reklamacji odzieży. Jedna sprawa dotyczyła reklamacji bielizny damskiej w sklepie internetowym. Sprawa zakończyła się wymianą bielizny na odpowiedni rozmiar. Druga dotyczyła reklamacji garnituru oddanego do pralni. Po interwencji Rzecznika konsument otrzymał zwrot gotówki od producenta garnituru.

Dwie osoby złożyły sprawę dotyczącą zwrotu biżuterii. Klientki chciały dokonać zwrotu towaru bez wad ale sprzedawca odmówił. Rzecznik przesłał do konsumentek informację o obowiązujących przepisach w tym zakresie.

Sprawy związane z Energetyką były zgłaszane 2 razy. Pierwsza sprawa dotyczyła naliczania opłat za energię i korektę w fakturach. Błędne naliczanie faktur przez okres 12 lat. Po wyjaśnieniu sprawy nastąpiła zmiana umowy i zwrot pieniędzy na konto klienta. W drugiej sprawie zakład energetyczny wyjaśnił wątpliwości klienta odnośnie opłat i przesyłanych faktur.

Kolejna grupa reklamacji była związana ze sposobem wykonania mebli – 2 sprawy. W pierwszym przypadku firma wyraziła chęć polubownego zakończenia sprawy poprzez montaż nowych urządzeń drzwiczek i elementów drewnianych. W drugim przypadku usługodawca wymienił wadliwe części.

Reklamacja okien była zgłaszana dwa razy. Po interwencji Rzecznika została wymieniona szyba i rama okienna. W drugiej sprawie zostały wymienione parapety i naprawiono okna.

W 2011 jedna osoba pisemnie zgłosiła swoje reklamacje związane z usługami turystyczno – hotelarskimi. Konsument będąc na wczasach reklamował wyżywienie, jakość obsługi i miejsce pobytu. Klient żądał zwrotu 3000zł. Po interwencji Rzecznika konsument

ten otrzymał zwrot 2000zł. Kilka osób zgłosiło się do Biura Rzecznika z umowami na usługi turystyczne oraz z reklamami z prasy odnośnie bardzo niskich cen oferowanej wycieczki. Kilka osób zostało poinformowanych w jaki sposób można w Urzędzie Marszałkowskim lub Polskiej Izbie Turystycznej sprawdzić wiarygodność przedsiębiorcy.

Kolejne sprawy były zgłaszane do Biura Rzecznika pojedynczo i dotyczyły różnych reklamacji i usług:

- Reklamacja usług dostępu do Internetu. W jednej sprawie nastąpiła korekta opłaty wyrównawczej i anulowanie w całości kary umownej.

- Kolejna sprawa dotyczyła reklamacji drzwi wejściowych. Po piśmie Rzecznika firma wymieniła drzwi na nowe. Jedna osoba skarżyła się na usługi pocztowe. Rzecznik uczestniczył w sprawie wyjaśnienia zagubienia paczki wysłanej do Stanów Zjednoczonych. Otrzymałem informację, że paczkę przejęła amerykańska firma zajmująca się dostarczaniem przesyłek.

- Następną sprawą dotyczyła: usług bankowych i wpłaty pieniędzy w banku. Z wyjaśnień banku wynika, że konsumentka nie wpłacała deklarowanych pieniędzy na konto.

- Przy reklamacji torebki damskiej, firma stwierdziła uszkodzenia mechaniczne. Konsumenta została poinformowana o działalności rzeczoznawców przy Inspekcji Handlowej.

- Jeden konsument zgłosił sprawę reklamacji kurtki kupionej na serwisie sprzedaży internetowej. Reklamacja została rozpatrzona na korzyść klienta.

- W sprawie rozliczenia za energię ciepłą konsument otrzymał informację jak złożyć pismo do spółdzielni. Po licznych interwencjach mieszkańców spółdzielnia wycofała się z rozliczenia energii ciepłej przy pomocy podzielników ciepła.

- Jedna osoba skarżyła się na obsługę w sklepie i warunki sprzedaży. Osoba ta została skierowana do Inspekcji Handlowej i Sanepidu.

- Zakup marynarki przez Internet. Towar okazał się niezgodny z umową, po złożeniu reklamacji nastąpił zwrot gotówki.

- Sprawa reklamacji opon samochodowych zakończyła się negatywnie dla konsumenta. Serwis nie uznał opinii zakładu wulkanizacyjnego i sam dokonał ekspertyzy opon, którą przedstawił klientowi.

- Jedna osoba żądała od firmy 500 złotych za krzywdy moralne przy składaniu reklamacji na laptop. Firma odmówiła wypłaty odszkodowania. Klient po interwencji Rzecznika otrzymał zwrot pieniędzy za laptop.

- Mieszkańcy wspólnoty mieszkaniowej poprosili o pomoc Rzecznika przed podpisaniem umowy przedwstępnej z deweloperem i aktu notarialnego. Osoby te zostały zapoznane z przepisami ustawy o własności lokali oraz otrzymały informację o klauzulach niedozwolonych w umowach. 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 w celu otrzymania wyjaśnienia odnośnie prac budowlanych. Reklamacja z zakresu usług pralniczych była zgłaszana 1 raz. Z informacji od konsumenta spraw zakończyła się polubownie i otrzymał zwrot pieniędzy.

- Reklamacja okularów zamówionych w zakładzie optycznym. Po interwencji Rzecznika przedsiębiorca wymienił okulary na nowe.

Wiele osób zgłaszało się do naszego biura z prośbą o udostępnienie broszur z zakresu ochrony konsumentów. Osoby takie otrzymywały ulotki informacyjne wydane przez różne instytucje.

Tak jak w ubiegłych latach przy ustalaniu właściwego właściciela firmy lub sklepu korzystałem z pomocy różnych instytucji w ramach współpracy: urzędów, wydziałów ewidencji działalności gospodarczej. Tak jak w ubiegłym roku wiele 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.

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

Brałem udział w wielu spotkaniach i konferencjach z różnymi organizacjami i instytucjami zajmującymi się ochroną konsumentów w Polsce. Konsumentom przekazywałem informację odnośnie ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych, że mogą umieszczać swoich dłużników w Krajowym Rejestrze Długów i Biurze Informacji Gospodarczej. Brałem udział w szkoleniach organizowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego i konferencji organizowanej przez TP.S.A. z przedstawicielami organizacji konsumentckich.

Tak jak w ubiegłym roku Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów współpracowało z kilkoma instytucjami zajmującymi się ochroną konsumentów w Polsce m.in. Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Stowarzyszeniem Rzeczników oraz z Rzecznikami Województwa Mazowieckiego, Komisją Nadzoru Finansowego, Rzecznikiem Ubezpieczonych, Arbitrem Bankowym, Inspekcją Handlową, Europejskim Centrum Konsumentckim, Rzeczoznawcami z różnych dziedzin oraz Centralnym Urzędem Regulacji

Energetyki, Centralnym Zespołem Interwencji UKE, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, Wydziałem Komunikacji i Transportu, Wydziałem Budownictwa i Nadzorem Budowlanym. Petentom doradzałem, aby przed zakupieniem letniej wycieczki dokładnie zapoznali się z cenami i ofertą biura podróży. Wysłałem pismo w sprawie podpisania porozumienia między Rzecznikiem Ubezpieczonych a Rzecznikiem Konsumentów. Ze względu na zmianę na stanowisku Rzecznika Ubezpieczonych od 10 listopada 2011r. zostałem zobligowany do poprawienia wysłanego do Warszawy porozumienia. Oprócz wymiany doświadczeń z Rzecznikami z Województwa Mazowieckiego 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.

#### **4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.**

Pomagałem jednej osobie w przygotowaniu pozwu w postępowaniu uproszczonym przeciwko Polskiej Korporacji Finansowej Skarbiec. Tak jak w ubiegłym roku osoby, które otrzymały już prawomocny wyrok Sądu były kierowane do Sądów Powszechnych. Jedna osoba została skierowana do Europejskiego Centrum Konsumenckiego odnośnie uzyskania informacji w jaki sposób skierować sprawę do Sądu w kraju, w którym aktualnie przebywa i pracuje.

#### **5. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.**

Współpraca z Radiem Mazowsze umożliwiła na antenie rozgłośni przedstawienie większej ilości osób przepisów z zakresu ochrony konsumentów. Mieszkańcy Powiatu Grójeckiego byli informowani w różnych serwisach o kampaniach i programach dotyczących konsumentów. Na spotkaniach z konsumentami 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 spotkania z młodzieżą. W wielu sklepach były rozkładane broszury informacyjne odnośnie infolinii konsumenckich.

## 6. Podejmowanie działań wynikających z:

- **art. 479 (38) KPC (nieдозwolone postanowienia umowne),**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów zgodnie z ww. art.479 (38) nie wytaczał powództwa w sprawach o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone. Osoby które kupiły mieszkania od deweloperów i miały zastrzeżenia do aktów notarialnych były kierowane do Sądów Powszechnych.

- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,**

W 2011r. nie zostały zgłoszone pisemnie sprawy związane z ustawą z dnia 27 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Tak jak w ubiegłym roku konsumenci zgłaszali problem dotyczący zaśmiecania skrzynek i klatek schodowych przez gazetki reklamowe różnych firm. Podobnie zgłaszali się z problemem niezamawianych reklam na swoje skrzynki poczty elektronicznej. Osoby które kupiły mieszkania u deweloperów były informowane o niedozwolonych postanowieniach w umowach które znajduje się w rejestrze prowadzonym przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Emeryci i Renciści zgłaszali problem, że w czasie pobytu w sanatoriach byli namawiani do udziału w różnych pokazach produktów, które rzekomo poprawią ich zdrowie. Osoby, które twierdziły, że na umowie dotyczącej zmiany operatora telekomunikacyjnego, telewizji cyfrowej lub pożyczki, nie znajdują się ich podpis były kierowane do Prokuratury Rejonowej. Przedsiębiorcy zgłaszali się do Biura Rzecznika po poradę odnośnie stosowania przez konkurencję reklam lub otwieraniu w pobliżu zakładu usługowego drugiego zakładu oferującego te same usługi : zakład fryzjerski, solarium . Rzecznik w 2011r. 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. Mieszkańcy Grójca i Warki, którzy kupili mieszkania od deweloperów byli informowani na jakie rzeczy zwrócić uwagę przed zawarciem umowy i jaką ponosi odpowiedzialność deweloper za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania umowy.

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

Rzecznik w 2011r. nie występował w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów

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

Rzecznik Konsumentów w 2011r. nie przedstawiał sądowi istotnego poglądu dla sprawy.

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

Podnoszenie swoich kwalifikacji stanowi niezbędny warunek pracy Rzecznika Konsumenta. W 2011r. brałem udział w zorganizowanych spotkaniach, szkoleniach z zakresu ochrony konsumentów. W 2011r. zwiększyła się ilość spraw związanych z usługami zmiany operatorów telekomunikacyjnych i telewizyjnych. Większa ilość osób zgłosiła się, że została oszukana przy zakupach przez Internet. Na podobnym poziomie były porady w zakresie reklamacji butów i różnego rodzaju usług. Podobnie jak w poprzednim roku kilka osób zgłaszało brak ochrony prywatności korespondencji po zmianie skrzynek pocztowych na listy oraz zaśmiecanie ich przez różne podmioty broszurami, gazetami i ulotkami reklamowymi. Zdaniem rzecznika w poszczególnych branżach powinien być opracowany jednolity i zatwierdzony wzór protokołu reklamacyjnego, do którego stosowania powinni zostać zobligowani poszczególni sprzedawcy i przedsiębiorcy. Dalsze przekazywanie informacji dla konsumentów Powiatu Grójeckiego na antenie Radia Mazowsze.

#### **1. Wnioski rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów**

Sprawy prowadzone przez Rzecznika Konsumentów w 2011r. 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.

Brak samodzielnego pokoju pracy Rzecznika czasami powoduje, że petenci nie mają zawsze możliwości nieskrępowanej i szczerzej rozmowę na temat ich problemów. Najczęściej konsumenci zgłaszają swoje problemy wynikające z często nieprzemyślanych decyzji takich jak :

- podpisanie umowy bez jej uprzedniego przeczytania,
- zawieranie umów przez osoby starsze przez telefon z konsultantami różnych firm,
- brak zawierania umów pisemnie, wpłacanie zaliczki bez pokwitowania,
- 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.

### **Sprawy prowadzone przez Rzecznika Konsumentów w roku 2011r**

**dały takie efekty jak :**

- polubowne załatwienie spraw z korzyścią dla konsumenta,
- rzetelne wykonanie i wypełnienie reklamacji przez sprzedawców którzy wcześniej nie otrzymali pisemnego zgłoszenia sprawy przez Rzecznika. Konsumenci zgłaszali problem, że właściciele sklepów nie posiadali wzoru protokołu reklamacyjnego,
- korzystne załatwienie spraw przez różne instytucje, do których były kierowane wnioski,
- wymiana towaru na wolny od wad lub odzyskanie pieniędzy,
- umiejętność samodzielnego pisania wniosków o reklamację,
- sprawdzenie protokołu reklamacyjnego przed podpisaniem,
- umiejętność dochodzenia przez konsumenta swoich praw.

### **2.Wnioski dotyczące pracy Rzecznika Konsumentów.**

1. Dalsze propagowanie wiedzy konsumenckiej połączone z edukacją.
2. Udział w szkoleniach i poprawa współpracy z organizacjami i instytucjami zajmującymi się ochroną konsumentów.
3. Informowanie o możliwości skorzystania z opinii rzeczoznawców przy Inspekcji Handlowej i biegłych sądowych.

4. Wymiana informacji między rzecznikami z Województwa Mazowieckiego oraz wprowadzenie aktualnych informacji z zakresu ochrony konsumentów na stronę internetową starostwa. Informowanie konsumentów na antenie Radia Mazowsze o ich uprawnieniach wynikających z przepisów z zakresu ochrony konsumentów oraz przestrzeganie przed nierzetelnymi przedsiębiorcami.

z poważaniem



## METRYKA SPRAWY

Oznaczenie sprawy <sup>1)</sup>		28.03.2012		
Tytuł sprawy <sup>2)</sup>		Roczne sprawozdanie		
Lp.	Data podjętej sprawy	Oznaczenie osoby podejmującej daną czynność <sup>3)</sup>	Określenie podejmowanej czynności	Wskazanie identyfikatora dokumentu w aktach sprawy, do którego odnosi się dana czynność <sup>4)</sup>
1	28.03.2012	Żaneta Lipińska Młodszy referent	Rejestracja sprawy w książce korespondencyjnej - zwykłej	p. Starosta
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

- 1) Data wszczęcia lub znak sprawy.
- 2) Zwięzłe określenie przedmiotu sprawy
- 3) Nazwisko, imię, stanowisko.
- 4) Wskazanie możliwe jest przez podanie daty dokumentu (jeżeli w sprawie jest tylko jeden dokument z określoną datą) bądź znaku pisma lub innego niepowtarzalnego w danej sprawie identyfikatora dokumentu, do którego odnosi się dana czynność. Dopuszcza się dodatkowe oznaczenie dokumentów w sprawie w celu ułatwienia powiązania ich z wpisem w metryce sprawy.