

**Zarządzenie Nr 21/2013**

**Starosty Grójeckiego**

**z dnia 26 marca 2012r.**

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania Powiatowego Rzecznika  
Konsumentów w Grójcu z działalności w 2012r.**

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym ( Dz. U. z 2001 r. Nr 142. 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 2012r. ( w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia).

§2

Wykonanie zarządzenia powierza się Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

WIZ STAROSTY  
WICESTAROSTA  
Janusz Ręzycki





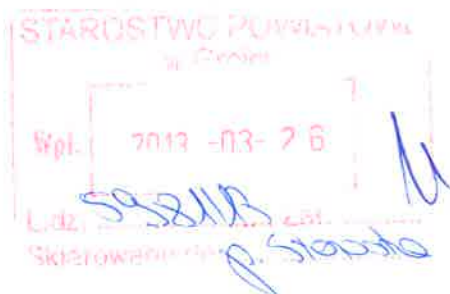
## BIURO POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

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](mailto:prk@grojec.pl)

RzK 730.01.2013

Grójec 2013-03-26



**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 2012 r. Sprawozdanie zostało wysłane także do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie.

z poważaniem

POWIATOWY  
RZECZNIK KONSUMENTÓW  
*Sebastian Maczuga*

# **Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za 2012 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. Instytucja Rzecznika jest podmiotem służącym ochronie konsumenta jako najsłabszego podmiotu występującego na rynku przed nieuczciwymi praktykami, które stosują przedsiębiorcy. 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 2012r. roku nie nastąpiła zmiana w stanie kadrowym w Biurze Rzecznika. Rzecznik Konsumentów zapewnia konsumentom pomoc prawną w indywidualnych sprawach konsumenckich. Stanowisko pracy ma stały dostęp do Internetu.

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

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

Zadania Rzecznika Konsumentów określają przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów art. 42. Rzecznik Konsumentów nie posiada uprawnień kontrolnych. Do Biura Rzecznika przychodzą interesanci po różnego rodzaju porady prawne i informacje prawne zarówno dotyczące różnych przedsiębiorców jak i skarg na usługi i instytucje. Podobnie jak w latach poprzednich Rzecznik Konsumentów po zapoznaniu się z dokumentacją udziela porady prawnej lub kieruje taką osobę do odpowiedniej instytucji np; Sądu Rejonowego, Prokuratury Rejonowej, Komornika, Policji. Konsumenty zgłaszający się do Biura Rzecznika są proszeni o złożenie swojej skargi pisemnie 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 szczególności osobom starszym pomagam wypełnić pozwy do sądu, sprawdzam wypełnione gotowe formularze. Na stronie internetowej znajdują się wzory gotowych pism do pobrania: odstąpienie od umowy na odległość, protokół reklamacyjny, wzór pisma reklamacyjnego o niezgodności towaru z umową. Informacje o ważnych kampaniach edukacyjnych były umieszczane na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Grójcu oraz rozsyłane do mediów lokalnych. Rzecznik Konsumenta podobnie jak w ubiegłym roku udzielał porad na antenie Radia Mazowsze w audycji „Gość Dnia” lub w serwisach informacyjnych. Do Biura Rzecznika Konsumentów zgłaszały się osoby z prośbą o udostępnienie różnych materiałów z zakresu praw ochrony konsumentów. Wszelkie broszury oraz kserokopie dokumentów i ustaw konsumenci otrzymują nieodpłatnie. W 2012r. znacząco wzrosła liczba osób przychodzących po poradę jak odstąpić od umowy zawartej na pokazie w placówkach oświatowych, hotelu lub w trakcie wycieczki połączonej z pokazami. Na terenie powiatu były rozdawane broszury edukacyjno – informacyjne.

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

W 2012r. nie były składane wnioski i podejmowane inicjatywy w zakresie zmian prawa miejscowego do samorządów terytorialnych. Kilka osób zgłosiło się z prośbą o informację: jak zmieniają się przepisy odnośnie odpadów komunalnych oraz jakie będą nowe opłaty. Osoby te były kierowane do Urzędów Miast lub Gmin na terenie Powiatu Grójeckiego. Zgłosił się też obywatel Bułgarii - handlarz z Giełdy Samochodowej w Słomczynie odnośnie wysokości opłat, został odesłany do organizatora giełdy samochodowej Automobilklub Rzemieślnik.

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

W 2012r. większość spraw zgłaszanych przez konsumentów dotyczyła reklamacji towarów i usług. Znaczna część spraw z jakimi zwracali się petenci nie miała charakteru konsumenckiego więc byli oni kierowani do odpowiednich instytucji np.; Urzędu Skarbowego. Jak wynika z rozmów z konsumentami sądzą oni, że Rzecznik może ukarać przedsiębiorcę za niewłaściwe działanie. Osoby takie były kierowane do Inspekcji

Handlowej. W 2012r. wzrosła liczba konsumentów skarżących się na sprzedawców, którzy odsyłają ich przy składaniu reklamacji do producenta lub do różnych serwisów. Porady w 2012r. polegały na analizowaniu zapisów konkretnej umowy, warunków karty gwarancyjnej, przygotowanie lub pomoc w wypełnieniu formularzy reklamacyjnych, odstąpienie od umowy, pozwów. Petenci otrzymywali też akty prawne i broszury informacyjne wraz z aktualnymi zmianami w przepisach. Największą grupę zgłaszaną w 2012r. stanowiły sprawy związane z usługami telekomunikacyjnymi. Drugą grupę osób stanowili konsumenci, którzy zawierali umowy poza lokalem i na odległość czyli zakupy na kredyt. Sprawy reklamacji obuwia, odzieży oraz sprzętu RTV i AGD były na podobnym poziomie jak w ubiegłym roku. Większa liczba osób niż w roku ubiegłym zgłosiła się z kłopotami przy rejestracji na serwisie pobieracze.pl, zakupach przez Internet, kredytach i pożyczkach. Zwiększyła się liczba osób przychodzących po poradę związaną z usługami dostawy energii i wywozem odpadów komunalnych. Osoby starsze przychodziły prosząc o pomoc, bo brały udział w pokazie na którym podpisali umowę zakupu rzeczy na kredyt. Zwiększyła się liczba osób zgłaszających sprawy dotyczące kredytów i pożyczek tzw. "chwilówek". W 2012r. prowadziłem mediację w kilku sprawach pomiędzy konsumentem, a przedsiębiorcą, co doprowadziło do pozytywnego rozpatrzenia reklamacji. Informowałem Inspekcję Handlową o różnych nieprawidłowościach związanych ze sprzedażą. 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, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznika Praw Obywatelskich, Ubezpieczonych, Rzecznika Praw Pacjenta, Biura Informacji Kredowej i Gospodarczej, Europejskiego Centrum Konsumenckiego. W placówkach oświatowych i kulturalnych były rozdawane broszury edukacyjno – informacyjne. Tak jak w ubiegłym roku do Biura Rzecznika Konsumentów zgłaszali się uczniowie i studenci z prośbą o udostępnienie różnych materiałów odnośnie praw konsumentów.

W 2012 roku do Biura Rzecznika Konsumentów pisemnie zgłoszono 166 spraw. Statystyka nie obejmuje osób, które zgłosiły się do naszego biura z prośbą o poradę, pomoc przy napisaniu różnych pism i wniosków do przedsiębiorców. Liczba ta nie dotyczy też osób, przynoszących dokumenty do Biura Rzecznika Konsumentów. Osoby te zostały skierowane do innych instytucji, które powinny zająć się ich sprawą (spółdzielnie mieszkaniowe, komornicy, sądy). Swoje problemy z zarządcą zgłaszali przedstawiciele wspólnot

mieszkaniowych z Grójca i Warki. Sprawy dotyczyły problemów administracyjnych w związku z prowadzeniem funkcji zarządu nieruchomości w imieniu mieszkańców.

Przedsiębiorcy z terenu powiatu grójeckiego zgłaszali się z prośbą o informację o obowiązujących przepisach odnośnie reklamacji, gwarancji, zwrotu towaru. Przedsiębiorcy pytali w jaki sposób mogą dochodzić swoich praw w sporze z innym przedsiębiorcą, jeżeli zostali oszukani lub dostarczony towar był inny niż zamawiali. Petenci zgłaszający się do naszego biura otrzymywali informację o działalności: Arbitra Bankowego, Rzecznika Odbiorców Paliw przy Urzędzie Regulacji Energetyki, Rzecznika Praw Pacjenta, Ubezpieczonych. Osoby reklamujące usługi pralnicze, żywność, artykuły chemiczne były kierowane do Inspekcji Handlowej. Liczba porad telefonicznych utrzymała się na tym samym poziomie co w ubiegłym roku ( 216).

W 2012 największą liczbę skarg – 30 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, problemu mniejszej prędkości Internetu w czasie przesyłania danych niż w umowie. Przedsiębiorcy rozwiązywali umowę zgodnie z oczekiwaniami konsumentów bez obciążania konsumenta kosztami. W jednej sprawie akwizytor firmy telekomunikacyjnej podszywał się pod reprezentanta konkurencji i wprowadzał konsumentów w błąd przy podpisywaniu umowy. W kolejnej sprawie umowa była sporządzona nie na osobę fizyczną tylko na usługi lekarskie czyli przedsiębiorcę. Jedna sprawa dotyczyła zmiany umowy przez telewizję oraz sposób powiadomienia o tym swojego abonenta. W sprawie reklamacji telefonu komórkowego serwis operatora stwierdził ingerencję cieczy, a na czas naprawy konsument otrzymał nowy telefon wraz z kosztorysem naprawy. Konsument został skierowany do rzeczoznawców przy Inspekcji Handlowej. Konsumentom byli informowani o zasadach dochodzenia swoich roszczeń z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych zgodnie z Prawem Telekomunikacyjnym oraz rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej. Po interwencji Rzecznika 23 sprawy zakończyły się pozytywnie dla konsumentów np. : bez naliczania opłaty karnej, korekta faktur bez konsekwencji finansowych po stronie konsumenta. Sprawy dotyczyły też przeniesienia numeru od jednego operatora do drugiego. Klienci w tych sprawach żądali ujawnienia nagrań z konsultantem. W sześciu sprawach operator nie znalazł podstaw do anulowania opłat za swoje usługi i anulowania kary umownej. Jedna sprawa jest w toku.

Zwiększyła się ilość spraw dotyczących umowy zakupów rzeczy na kredyt poza lokalem i na odległość na różnego rodzaju pokazach i wycieczkach połączonych z takimi pokazami. Takie sprawy były zgłaszane 21 razy. Konsumenci otrzymywali wzór odstąpienia od umowy zawartej poza siedzibą przedsiębiorstwa. Zgłaszane sprawy dotyczyły zakupu naczyń do gotowania, pościeli, urządzeń mechanicznych i elektronicznych. W dwóch sprawach przedsiębiorcy nie wysłali zamówionego towaru przez Internet. Jedna sprawa dotyczyła zakupu mebli na serwisie internetowym Allegro.

Reklamacje dotyczące butów i odzieży były zgłaszane - 17 razy. Przy reklamacji butów kupionych przez Internet konsumenci otrzymywali poradę jak można żądać wymiany na nowe buty lub odstąpić od umowy. Jedna sprawa dotyczyła zachowania ekspedientki przy zakupie butów w sklepie, sprawę wyjaśnił właściciel sklepu, zostały udostępnione nagrania z monitoringu. Kolejne zgłoszenia dotyczyły reklamacji butów, w których podczas użytkowania ujawniły się różne wady. Po wystąpieniu rzecznika 4 reklamacje nie zostały uznane przez sprzedawcę (przedsiębiorca odmówił wymiany butów ponieważ rzeczoznawca w swojej opinii stwierdził uszkodzenia mechaniczne butów). W jednym z supermarketów konsumentka zareklamowała sukienkę, za którą zostały zwrócone pieniądze. Jedna sprawa odnośnie jakości sprzedanych butów została skierowana do Inspekcji Handlowej. W 12 sprawach buty były wymieniane na nowe lub klient otrzymywał zwrot gotówki. Są to tylko sprawy złożone pisemnie przez klientów do Biura Rzecznika, ponieważ z reklamacjami butów zgłaszało się więcej osób, jednak osoby te nie złożyły dokumentów do Biura Rzecznika Konsumentów. Odnośnie jakości wykonania butów konsumenci byli kierowani do rzeczoznawców przy Inspekcji Handlowej w Warszawie lub Radomiu.

W ubiegłym roku 16 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. Petenci otrzymywali informację o toczącym się postępowaniu przeciwko właścicielowi serwisu. Dwie sprawy dotyczyły usług oferowanych przez Klub Dobrych Programów G and G LTD Ras Al. Khaiman Zjednoczone Emiraty Arabskie. Udzieliłem kilkudziesięciu porad dotyczących serwisu pobieraczek.pl oraz Klubu Dobrych Programów w jaki sposób odstąpić od umowy.

Dwanaście osób zgłosiło problemy związane z reklamacją usterek remontowo-budowlanych, które ujawniły się w trakcie użytkowania domu lub mieszkania. Sprawy

dotyczyły wykonania usług budowlanych. Jedna sprawa dotyczyła budowy pieca do ogrzewania bez umowy i bez potwierdzenia wpłaty pieniędzy. W sprawie reklamacji wykończeń domów firmy usunęły usterki. W kolejnej sprawie konsument skutecznie odstąpił od umowy na zakup drzwi wejściowych. Dwie sprawy dotyczyły jakości i sposobu ułożenia parkietu w mieszkaniu.

Umowa sprzedaży sprzętu RTV, AGD, telekomunikacyjnego oraz telefonów była zgłaszana 11 razy. Sprawy dotyczyły zakupu maszynki do mięska, ekspresu i młynka do kawy, zamrażalki, lodówki. Konsumenci otrzymali zwrot gotówki lub reklamowane urządzenia zostały wymienione na nowe. Reklamacja uszkodzonego radia w serwisie jest w toku. Sprawa sposobu rozpatrzenia reklamacji dekodera została przekazana do Inspekcji Handlowej.

Usługi finansowe (inne niż ubezpieczeniowa) były zgłaszane 7 razy. Dwie osoby zgłosiły sprawy umowy przedwstępnej oraz wpłaty przygotowawczej 10 000zł, i 1500 zł, w Polskiej Korporacji Finansowej Skarbiec. Osoby te zostały poinformowane o możliwości wytoczenia powództwa. Pomoc polegała na przygotowaniu pisma i wypełnieniu pozwu do sądu. W jednej sprawie została umorzona kwota pozostająca do spłaty przez bank. Rzecznik skierował sprawę jednego z Banków Spółdzielczych do Prokuratury Rejonowej, która wszczęła dochodzenie w tej sprawie. Sprawa jest w toku. 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. Tak jak w ubiegłych latach konsumenci biorący kredyt, pożyczkę „chwilkówkę” nie czytali podpisanej umowy. Kilka osób zgłosiło się z wyrokami sądów lub nakazami komorniczymi.

Sprawy związane z dostawą energii, gazu, ciepła, wody, wywozem nieczystości były zgłaszane 6 razy. Jedna ze spraw dotyczyła zwrotu kosztów naprawy pieca centralnego ogrzewania, który uległ awarii w skutek spadku napięcia na sieci przesyłowej. Po interwencji rzecznika konsument otrzymał zwrot kosztów naprawy pieca poprzez uznanie przez przedsiębiorcę roszczenia z tytułu zakłócenia zasilania. Dwie sprawy dotyczyły nielegalnego poboru energii elektrycznej. W pierwszym przypadku przedsiębiorca zaproponował rozłożenie opłat na raty. W drugim przypadku sprawa nielegalnego poboru energii elektrycznej trafiła do sądu i jest w toku. Trzy osoby zgłosiły sprawę rozwiązania umowy z Energetycznym Centrum S.A oraz sposobem działania akwizytorów z tej firmy w stosunku do ludzi starszych.



Kolejna grupa reklamacji była związana ze sposobem wykonania mebli – 6 spraw. W jednej sprawie konsument przy zamawianiu wykonania mebli nie sporządził umowy oraz nie podpisał pokwitowania wykonania mebli. Petent został poinformowany jak wezwać usługodawcę do wykonania mebli zgodnych z zamówieniem. W drugiej sprawie zostały zamówione drzwi wejściowe, które nie zostały dostarczone. W dwóch sprawach część mebli i uszkodzone elementy zostały wymienione przez sprzedawcę.

W 2012r. pięć razy były zgłaszane sprawy związane ze sprzedażą komputerów i akcesoriów. Trzy sprawy dotyczyły reklamacji laptopów. W pierwszej konsument chciał wymienić zakupiony laptop na inny model o innych parametrach, przedsiębiorca odrzucił reklamację. W drugim przypadku serwis przedstawił opinię o uszkodzeniu mechanicznym sprzętu. W trzeciej sprawie laptop został wymieniony na nowy, wolny od wad. W jednym przypadku reklamowany tablet został naprawiony.

Sprawy związane z usługami edukacyjnymi, kulturalnymi i rekreacyjno- sportowymi były zgłaszane 4 razy. Trzy osoby zgłosiły sprawę zadłużenia z tytułu nieopłacenia czesnego za semestr na uczelni i skreślenie z listy studentów. Konsumenci kwestionowali sposób wezwanie do zapłaty po likwidacji filii uczelni w Grójcu i rozpatrzenia ich rezygnacji z kontynuowania nauki. Jedna sprawa dotyczyła firmy Centrum Rozwoju Pamięci Easy Learn i dotyczyła umowy skutecznych metod nauki i szybkiego czytania. Firma nie wywiązała się z umowy, sprawa jest w toku wyjaśniania.

Sprawy dotyczące sprzedaży samochodów były zgłaszane 4 razy. Konsumenci zostali poinformowani o przysługujących im uprawnieniach. Jedna sprawa dotyczyła problemów przy sprzedaży samochodu, jakości obsługi przez agenta ubezpieczeniowego oraz sprawa polisy OC. Druga sprawa dotyczyła ukrytej wady przy sprzedaży samochodu w komisie. Po interwencji rzeczownika samochód został naprawiony na koszt komisju. Jedna sprawa dotyczyła zakupu części do ciągnika. Kolejna sprawa dotyczyła dostarczenia innej części niż była zamawiana. Konsumenci w tych sprawach otrzymywali informację o działalności rzeczoznawców z zakresu motoryzacji. Dwa razy zgłoszono sprawy o jakość usług w sprawach motoryzacji. Pierwsza ze spraw dotyczyła: wymiany części i sprzęgła w samochodzie. Samochód po reklamacji został naprawiony. Druga sprawa została wyjaśniona przez Powiatową Komendę Policji w Grójcu.

Usługi deweloperskie, pośrednictwo nieruchomości były zgłaszane 3 razy. W odebranych mieszkaniu ujawniły się różne usterki. Reklamacja od dewelopera została przekazana do podwykonawcy. Usterki zostały usunięte, ale podwykonawca nie uznał reklamacji płytek podłogowych. W drugiej sprawie usterka została usunięta. W kolejnej sprawie dotyczącej wynajęcia mieszkania konsumentka została skierowana do Rzecznika w Warszawie. Osoby te zostały zapoznane z przepisami ustawy o własności lokali oraz otrzymały informację o klauzulach niedozwolonych w umowach. Petenci zostali poinformowani o konieczności przeczytania dokładnie umowy oraz otrzymywali broszury informacyjne na ten temat. Osoby mające wątpliwości odnośnie jakości usług budowlanych wykonanych przez deweloperów były kierowane do Powiatowego Nadzoru Budowlanego oraz Wydziału Budownictwa w Starostwie Powiatowym.

W 2012 dwie osoby zgłosiły swoje reklamacje związane z usługami turystyczno – hotelarskimi. Zgłosiła się jedna osoba z umową usług turystycznych po upadłości firmy Sky Club. Otrzymała formularz zgłoszenia roszczenia z gwarancji ubezpieczeniowej i złożyła do Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego w Warszawie, ponieważ firma ww. nie wykonała względem konsumenta zobowiązań umownych. Kilka osób zgłosiło się do Biura Rzecznika z umowami na usługi turystyczne oraz z reklamami z prasy odnośnie cen oferowanej wycieczki. Konsumentów otrzymali informację w jaki sposób można w Urzędzie Marszałkowskim lub Polskiej Izbie Turystycznej sprawdzić wiarygodność przedsiębiorcy.

Dwóch konsumentów zgłosiło problem z kupionym aparatem słuchowym. Po interwencji Rzecznika konsumentów zostali poproszeni na dodatkowe badania słuchu i dopasowano aparat do ich potrzeb.

Usługi Ubezpieczeniowe były zgłaszane 2 razy. Po interwencji Rzecznika nastąpił zwrot nowego sprzętu, który był ubezpieczony przez Towarzystwo Ubezpieczeniowe. W drugiej sprawie konsument po radzie skierował sprawę do Rzecznika Ubezpieczonych.

Sprawy sprzedaży rzeczy, wyposażenia mieszkania były zgłaszane 2 razy. Konsumentów zostali poinformowani o swoich uprawnieniach i w jaki sposób mogą złożyć reklamację. Reklamacje zostały rozpatrzone na korzyść konsumentów.

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

- zareklamowany sekator do cięcia drzewek uległ uszkodzeniu w czasie użytkowania, sklep odrzucił reklamację twierdząc, że uszkodzenia były mechaniczne.

- Reklamacja wykonania srebrnej ramki u jubilera, konsument został skierowany do rzeczoznawców przy Inspekcji Handlowej.
- Sprawa reklamacji zegarka u jubilera zakończyła się na korzyść konsumenta poprzez wymianę na nowy zegarek.
- Sprawa montażu płyty nagrobkowej i cokołu, firma kamieniarska poprawiła wykonany pomnik
- Sprawa wywozu nieczystości była wyjaśniona przez Urząd Gminy wraz z przysłaniem wyroku sądu z uzasadnieniem do sprawy.
- Sprawa odnośnie obsługi w PUP w Grójcu, sprawa została wyjaśniona przez Urząd Pracy.

W 2012r. sprawy 6 konsumentów zostały skierowane zgodnie z art. 19 k.p.a. w zw. z art. 21§1 pkt.3 k.p.a. do rozpatrzenia zgodnie z właściwością miejscową do innego Rzecznika Konsumentów. Przedsiębiorca, który zwrócił się do Rzecznika Konsumentów w sprawie zakupu otrzymał pisemną odpowiedź i informację o konieczności skorzystania z pomocy wybranej przez niego kancelarii adwokackiej.

Tak jak w ubiegłych latach przy ustalaniu właściciela firmy lub sklepu korzystam z pomocy różnych instytucji w ramach współpracy: urzędów, wydziałów ewidencji działalności gospodarczej. Wiele osób telefonicznie zwracało się z prośbą o pomoc w sprawie windykacji. Prosiłem wtedy o osobiste przyjscie lub przysłanie dokumentacji do naszego biura. Konsumenty sygnalizowali tak jak w ubiegłym roku, że przy składaniu reklamacji nie otrzymują od przedsiębiorców informacji, że oprócz naprawy gwarancyjnej mogą skorzystać z uprawnień ustawowych wynikających z niezgodności towaru z umową.

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

Jednym z zadań Rzecznika jest współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową, Europejskim Centrum Konsumentckim, organizacjami działającymi w zakresie ochrony praw konsumentów oraz z Rzecznikami Konsumentów. Konsumenty otrzymali informację o możliwości skorzystania z instytucji Polubownych Sądów Konsumentckich. 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, firmą Orange z przedstawicielami organizacji konsumenckich, Federację Konsumentów. Szkolenia dotyczyły przepisów prawnych na rynku telekomunikacyjnym, turystycznym, bankowym, finansowym oraz ubezpieczeniowym. Uczestniczyłem w spotkaniu „Dobre praktyki, niedozwolone klauzule” organizowanym przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich i Biuro Informacji Kredytowej. Brałem udział w konferencji „Jakość paliw w świetle wymagań prawa i kontroli WIIH w Warszawie” zorganizowanej przez Mazowiecki Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Warszawie. Brałem udział w spotkaniu organizowanym przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie. W okresie sprawozdawczym Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów współpracowało z instytucjami i organizacjami zajmującymi się ochroną konsumentów w Polsce. Petentom doradzałem, aby przed zakupieniem letniej wycieczki dokładnie zapoznali się z cenami i ofertą biura podróży. W zgłaszanych sprawach Rzecznik prowadzi działania dążąc do polubownego załatwienia sporu. Zdobyte doświadczenie na szkoleniach i seminariach wykorzystałem w codziennej pracy. Na bieżąco współpracuje z Rzecznikami Konsumentów z sąsiednich powiatów oraz Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich. Z Wydziału Komunikacji i Transportu Starostwa Powiatowego w Grójcu Rzecznik Konsumentów otrzymywał postanowienia odnośnie przewozu w transporcie drogowym pasażerów na terenie powiatu grójeckiego. Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie wysłałem zapytanie odnośnie działania firmy Energetyczne Centrum S.A z Radomia, gdyż na terenie naszego powiatu kilku konsumentów zgłosiło się w tej sprawie. Otrzymałem informację o wystąpieniu do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z pozwem o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone postanowienie umowne. Do Delegatury UOKiK przekazałem informację o sprawach konsumentów na terenie naszego powiatu odnośnie naruszenia interesów konsumentów przez sprzedawców prowadzących sprzedaż bezpośrednią w szczególności osobom starszym. W sporze pomiędzy konsumentem a PGE Dystrybucja SA Oddział Sakrzysko – Kammienna na wniosek Prokuratury Rejonowej w Grójcu przekazałem całą korespondencję. Wystąpiłem do Administratora Bezpieczeństwa Informacji Sądu Okręgowego w Warszawie o kopię wyroku w sprawie przeciwko spółce Eller Service sygn. XVII AmA 192/10 wraz z uzasadnieniem.

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

W okresie sprawozdawczym nie wytaczałem powództwa na rzecz konsumentów. Nie wstępowałem za zgodą konsumenta do toczącego się postępowania. Pomagałem kilku osobom w przygotowaniu pozwu do indywidualnego wniesienia przez konsumentów. Tak jak w ubiegłym roku osoby, które otrzymały już prawomocny wyrok były kierowane do sądów. Konsumenty mają nadal problem z wypełnieniem druków oraz określeniem swoich roszczeń zwłaszcza wśród ludzi starszych. Konsumenty uważają, że nawet kiedy nie mają racji to wytaczając powództwo w sądzie wygrają sprawę. Nie słuchają argumentów Rzecznika odnośnie obowiązujących przepisów prawnych. Konsumenty zgłaszali też problem przy podpisywaniu umów z akwizytorami, że celowo byli wprowadzani w błąd. Osoby takie były kierowane do organów ścigania. W jednym przypadku odnośnie sprawy pomiędzy konsumentem i bankiem zawiadomienie o popełnienie przestępstwa ściganego z urzędu zostało skierowane do Prokuratury Rejonowej w Grójcu. Prokuratura wszczęła dochodzenie o przestępstwo określone z art. 284§ 1 kk w zb. z art. 270§ 1 kk w zw. z art. 11 2 kk.

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

Rzecznik Konsumentów na terenie Powiatu Grójeckiego na bieżąco przekazuje informacje do różnych instytucji i rozdaje dostępne ulotki, broszury informacyjne. Zapoznałem z zadaniami i kompetencjami rzecznika osoby będące na stażu lub praktyce w Starostwie Powiatowym. Na antenie Radia Mazowsze przekazywałem słuchaczom informację odnośnie ważnych spraw związanych z prawami konsumentów. Pod koniec roku była prowadzona kampania „Nie daj się nabrać, sprawdź zanim podpiszesz” poprzez dystrybucję materiałów edukacyjnych. Otrzymałem opracowanie „Popyt gospodarstw domowych na dobra trwałego użytku i kredytu na finansowanie ich zakupu” od Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce. 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 ramach projektu- Szansa na Lepsze Zarządzanie, kompleksowy program podnoszenia jakości zarządzania i funkcjonowania Jednostek Samorządu

Terytorialnego na obszarze Powiatu Grójeckiego z wykorzystaniem modelu CAF” Powiatowy Rzecznik Konsumentów był kierownikiem projektu „Badania Satysfakcji Klientów” Urzędu Starowa Powiatowego w Grójcu – Samoocena CAF.

#### **6. 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 2012r. 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 niezamawianych reklam na swoje skrzynki poczty elektronicznej. Osoby, które kupiły mieszkania u deweloperów były informowane o niedozwolonych postanowieniach w umowach, które znajdują się w rejestrze prowadzonym przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Konsumenci, którzy twierdzili, że na umowie dotyczącej zmiany operatora telekomunikacyjnego, telewizji cyfrowej lub pożyczki, nie znajdują się ich podpis były kierowane do Prokuratury Rejonowej. Rzecznik w 2012 r. 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 mają zwrócić uwagę przed zawarciem umowy i jaką deweloper ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania umowy. Byli też kierowani do Powiatowego Nadzoru Budowlanego i Wydziału Budownictwa w Starostwie Powiatowym.

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

Rzecznik w 2012r. 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 2012r. 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 związku z tym w ubiegłym roku brałem udział w spotkaniach, szkoleniach z zakresu ochrony konsumentów. Większa ilość osób zgłosiła, że została oszukana przy zakupach przez Internet. Na podobnym poziomie były porady w zakresie reklamacji butów i różnego rodzaju usług. 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 stronie internetowej Starostwa Powiatowego oraz w programach Radia Mazowsze.

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

Sprawy prowadzone przez Rzecznika Konsumentów w 2012r. zakończyły się w większości pozytywnie dla konsumentów. W sprawach, które zakończyły się niepomyślnie dla konsumentów znajdowały się opinie uprawnionych rzeczoznawców. Wielu przedsiębiorców nie informuje konsumentów, którzy składają reklamacje o możliwości skorzystania z reklamacji np; niezgodności towaru z umową i odsyła ich do serwisu lub producenta. Brakuje prawnie uregulowanego kodeksu dobrych praktyk handlowych oraz jednolitego protokołu

reklamacyjnego w poszczególnych branżach handlowych. Powinna zostać zmniejszona dysproporcja odnośnie możliwości powstania Biur Rzecznika Konsumenta w zależności od wielkości i liczby ludności w danym powiecie. Dla zapewnienia sprawnej realizacji zadań Rzecznika powinna być ustawowo uregulowana informacja o przekazywaniu danych o ilości i miejscach kontrolowanych na terenie poszczególnych powiatów przez Inspekcje Handlową. Wielu przedsiębiorców nie odpowiada na wstąpienia Rzecznika. Dlatego też powinna być wyznaczona obowiązkowa grzywna za brak odpowiedzi i ułatwiony proces składania wniosków o ukaranie do Sądów Powszechnych. Nadal konsumenci podpisują umowę bez jej przeczytania. Osoby starsze zawierają umowy przez telefon bez zrozumienia istotnych postanowień tej umowy. Konsumenci wpłacają zaliczki usługodawcom bez pokwitowania. Wymiana informacji między rzecznikami z Województwa Mazowieckiego. Podnoszenie świadomości konsumenckiej poprzez informowanie konsumentów na antenie Radia Mazowsze o ich uprawnieniach wynikających z przepisów z zakresu ochrony konsumentów oraz przestrzeganie przed nierzetelnymi przedsiębiorcami zwłaszcza osób starszych.

z poważaniem

RZECZNIK DLA KONSUMENTÓW  
*Sebastian Kulimba*