

ZARZĄDZENIE NR 29/2018
STAROSTY ŁÓDZKIEGO WSCHODNIEGO
z dnia 01 marca 2018 roku

**w sprawie przyjęcia sprawozdania Powiatowego Rzecznika Konsumentów
za okres od dnia 1 stycznia 2017 r. do dnia 31 grudnia 2017 r.**

Na podstawie art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tekst jednolity Dz.U. z 2017 r., poz. 1868; z 2018 r., poz. 130) w związku z art. 43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz.U. z 2017r., poz. 229; poz. 1089; poz. 1132) zarządzam, co następuje:

§ 1. Przyjmuję sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów za okres od dnia 1 stycznia 2017r. do dnia 31 grudnia 2017r., stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Sprawozdanie podlega przekazaniu Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

§ 3. Wykonanie zarządzenia powierzam Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA
Andrzej Opala

**SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
POWIATU ŁÓDZKIEGO WSCHODNIEGO
za 2017 r.**

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

1. Województwo	Łódzkie
2. Miasto /Powiat	Powiat Łódzki Wschodni
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Elżbieta Gal-Krogulska
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- 3/5 etatu.
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- 1/2 etatu - 2/5 etatu - 1/5 etatu - inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	-
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	-

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Na podstawie ustawy art. 42 ust. 1, 2 i 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2017r., poz. 229 z późn.zm.) do ustawowych zadań rzecznika konsumentów należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych Rzecznik Konsumentów, może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. Rzecznik Konsumentów, w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001r. -Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (t.j. Dz.U. z 2013 r., poz. 395 z późn.zm.).

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

Działalność rzecznika konsumentów koncentruje się przede wszystkim na udzielaniu pomocy prawnej mieszkańcom powiatu, tj. bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej.

Podstawową formą działania rzecznika jest w zależności od konkretnej sprawy udzielenie konsumentowi, tj. osobie fizycznej, która dokonuje z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową informacji, bezpłatnej porady prawnej, ewentualnie wszczęcie interwencji lub postępowania wyjaśniającego, którego celem jest wyegzekwowanie środkami pozasądowymi obowiązków sprzedawcy lub usługodawcy.

W większości spraw, udzielona porada w zakresie przysługujących praw, wystarcza do wyegzekwowania od przedsiębiorcy zachowania zgodnego z prawem. Rzecznik udziela porad i informacji:

1. telefonicznych i e-mailowych w sprawach nie wymagających analizy dokumentów,
2. bezpośrednio w biurze rzecznika w sprawach złożonych i wymagających wnikliwej analizy stanu faktycznego i stanu prawnego w oparciu o przedstawione dokumenty.

Zakres i problematyka spraw z jakimi zgłaszają się konsumenci do rzecznika dotyczy m.in.:

- umów sprzedaży
- umów o dzieło
- umów zlecenia
- umów ubezpieczeniowych
- umów bankowych (kredytowych, lokaty)
- umów pakietowych, umowa sprzedaży połączona z umową kredytową
- napraw gwarancyjnych towarów
- umów zawieranych z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość
- umów o sprzedaż gazu
- umów o sprzedaż energii elektrycznej
- umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych
- umów o świadczenie usług TV
- umów o świadczenie usług turystycznych
- umów o świadczenie usług edukacyjnych

- umów o świadczenie usług pocztowych
- umów o świadczenie usług przewozowych (PKP, lotniczych, samochodowych)
- umów o świadczenie usług medycznych
- windykacji roszczeń

W 2017r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił ogółem **1175** porad.

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

W 2017r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów Powiatu Łódzkiego Wschodniego nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

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

Rzecznik konsumentów w ramach swoich uprawnień występuje do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Przedsiębiorca do którego zwrócił się rzecznik konsumentów jest obowiązany udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów Powiatu Łódzkiego Wschodniego w 2017r. podjął 80 interwencji u przedsiębiorców, w tym dotyczących:

- a) usług - 20 interwencji
- b) umów sprzedaży – 60 interwencji

Należy także wskazać, iż w wielu przypadkach skargi konsumentów są nieuzasadnione. Konsumenty często podpisują umowy bez czytania, akceptują bez zastanowienia warunki przedstawione w umowie, nie zdając sobie sprawy z konsekwencji takich działań i niemożności bezkosztowego rozwiązania umowy. Kiedy z problemem zjawiają się do Rzecznika Konsumentów, bywa że jest już za późno na pomoc, ponieważ upłynęły terminy do odstąpienia od umowy, czy uchylenia się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów, współpracuje z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Państwową Inspekcją Handlową, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów, Komisją Nadzoru Finansowego, Urzędem Regulacji Energetyki, Urzędem Komunikacji Elektronicznej oraz innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów. Korzysta z materiałów edukacyjnych w zakresie propagowania wiedzy i świadomości konsumentckiej, publikowanych przez UOKIK i KNF. Rzecznik składa roczne sprawozdanie ze swojej działalności we właściwej delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Współpracuje z Państwową Inspekcją Handlową:

- wskazuje konsumentom pragnącym skorzystać z opinii rzeczoznawcy, rzeczoznawców wpisanych na listę rzeczoznawców Inspekcji Handlowej;
- korzysta z wydawnictw Inspekcji Handlowej
- wskazuje konsumentom i przedsiębiorcom na możliwość oddania sprawy konsumentckiej pod rozstrzygnięcie Polubownych Sądów Konsumentckich, działających przy Inspekcji Handlowej, bądź wskazuje na możliwość przeprowadzenia mediacji przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej.
- w przypadku kwestionowanej jakości zakupionych towarów, informuje konsumentów o możliwości składania skarg do WIH w celu dokonania kontroli ich jakości.

5. Powództwa na rzecz konsumentów.

W przypadku gdy nie dochodzi do polubownego załatwienia sporu pomiędzy stronami, konsumentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów udziela pomocy w przypadku wniesienia powództwa do sądu.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2017r. przygotował na wniosek konsumentów 5 pozwów do sądów powszechnych, w tym:

- a) 3 pozwy dotyczące roszczeń z tytułu rękojmi
- b) 1 pozew dotyczący roszczeń wynikających z umowy o świadczenie usług finansowych
- c) 1 pozew dotyczący roszczeń wynikających z umowy przewozu, z przewoźnikiem lotniczym

6. Działania o charakterze edukacyjno - informacyjnym

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w trakcie udzielania porad prowadzi także działalność edukacyjną, mającą na celu pogłębianie wiedzy z zakresu praw konsumenta. Przekazuje konsumentom materiały edukacyjno-informacyjne przygotowywane m.in. przez UOKiK oraz KNF. W roku 2017 rozdysponował wśród konsumentów ulotki dotyczące prowadzonej kampanii edukacyjnej „Senior w świecie finansów” oraz „Mediacja i inne polubowne formy rozwiązywania sporów na rynku finansowym”. Rzecznik przygotował komentarz dotyczący zwrotu nietrafionego prezentu, który został opublikowany w styczniowym wydaniu gazety NASZEKOLUSZKI.PL

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- . art.473 (38) Kpc (nieдозwolone postanowienia umowne),
- . ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
- . ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
- . art. 42 ust. 1 pkt. 3 ustawy z dnia 16.02.2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 229) – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów
- . art. 42 ust. 5 ustawy z dnia 16.02.2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2017r., poz. 229) w zw. Z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy

W 2017r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów Powiatu łódzkiego Wschodniego nie podejmował powyższych działań.

III. WNIOSKI KOŃCOWE. PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW ORAZ DOTYCZĄCE PRACY RZECZNIKÓW.

1. W 2017r. na rynku usług, w dalszym ciągu rozwijała się sprzedaż poza lokalem usług tzw. medycznych, skierowanych głównie do osób starszych. Najczęściej są to bezwartościowe usługi o dużej odpłatności, oferowane przez przedsiębiorców, nie posiadających odpowiedniego zaplecza w postaci placówek medycznych czy wykwalifikowanej kadry. Usługi medyczne są wyłączone z zakresu stosowania ustawy z dnia 30.05.2014r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r., poz.827 z późn.zm.), tym samym, konsumenci są pozbawieni możliwości odstąpienia od zawartych umów poza lokalem przedsiębiorstwa. Należy rozważyć możliwość, poddania usług medycznych tak zawartych pod ochronę ww. ustawy o prawach konsumenta.
2. W przypadku usług bankowych i ubezpieczeniowych od wielu lat rzecznicy zgłaszają, iż banki robią trudności w pozyskiwaniu informacji w sprawach zgłaszanych przez konsumentów. Oczekujemy zmian i wpisania rzecznika konsumentów

w art. 104 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. Prawo bankowe (t.j. Dz.U. z 2016 r., poz.1988), jako podmiotu uprawnionego do otrzymywania stosownych informacji bankowych. Banki domagają się bardzo szczegółowych pełnomocnictw. W praktyce, na wstępnym etapie wyjaśniania zgłoszonej przez konsumenta sprawy, niemożliwe jest bardzo szczegółowe określenie zakresu wystąpienia rzecznika. Banki żądając szczegółowych pełnomocnictw, ograniczają zakres wystąpienia rzecznika, tym samym pozbawiając rzecznika możliwości skutecznego działania. Wydaje się, iż jest to celowa praktyka stosowana przez banki.

3. Wskazane jest uregulowanie ustawowe obowiązku dostarczania dokumentów przez przedsiębiorców w przypadku interwencji rzecznika. Obowiązek udzielania wyjaśnień czy informacji przez przedsiębiorcę jest niewystarczający w przypadku skomplikowanej sprawy, gdzie przedsiębiorca nie dostarcza dokumentów, do czego nie jest zobowiązany.

Potrzeby i oczekiwania konsumentów odnośnie pracy rzeczników systematycznie się zwiększają. Wzrasta świadomość prawna, a usługi prawne na wolnym rynku nadal nie są dostępne dla znacznej większości społeczeństwa ze względu na ich relatywnie wysokie koszty w stosunku do zamożności Polaków. Ponadto w gospodarce wolnorynkowej ilość oferowanych przez przedsiębiorców usług stale wzrasta a pojawiające się nowe umowy są coraz bardziej skomplikowane.

Wiceprezident
Rzecznik Konsumentów
[Podpis]
mgr Robert Cichyński