

**Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów
za okres od 01.01.2015 do 31.12.2015 r.**

SPIS TREŚCI

- I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW
- II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW
 1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
 2. Składanie 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.
 4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
 5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
 6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
 7. Podejmowanie działań wynikających z:
 - art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
 - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
 - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
 - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
 - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)
- III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW
 1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
 2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.
- IV. TABELA

Uwyp.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów Powiatu Gliwickiego został powołany uchwałami Rady Powiatu Gliwickiego:

1. na okres od 1 marca do 31 sierpnia 2000 r. mocą Uchwały Nr XVIII/111/2000 z dnia 24 lutego 2000 r.
2. na okres od 1 września do 31 grudnia 2000 r. mocą Uchwały Nr XXV/158/2000 z dnia 31 sierpnia 2000 r. oraz
3. z dniem 1 stycznia 2001 r. na czas nieokreślony mocą Uchwały nr XXIX/201/2000 z dnia 21 grudnia 2000 r
4. z dniem 1 stycznia 2009 r. na podstawie umowy o pracę na czas nieokreślony (na podstawie art.40 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o Ochronie Konkurencji i Konsumentów Dz. U. Nr 50, poz.331, ze zm.)

Na mocy ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym, od 1999 roku obowiązki w zakresie ochrony interesów konsumentów, należą do samorządów powiatowych. Jest to zadanie własne powiatu, wykonywane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Jego umocowanie prawne oraz zakres obowiązków reguluje ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz.331 ze zm.).

Ustawa weszła w życie z dniem 21 kwietnia 2007 r. natomiast do dnia 20 kwietnia 2007 r. zadania określała ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz.2080, z późn. zm.).

Powiatowy rzecznik konsumentów wykonuje swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura. W biurze rzecznika są zatrudnione dwie osoby - rzecznik, od 1 stycznia 2008 r., w pełnym wymiarze czasu pracy oraz młodszy referent, od 11 maja 2015 r. Rzecznik posiada wyższe wykształcenie uniwersyteckie o specjalności magister administracji, ponadto studia podyplomowe w zakresie administracji i zarządzania (Uniwersytet Śląski w Katowicach) oraz bankowości i finansów (Międzynarodowa Szkoła Bankowości i Finansów w Katowicach).

1. Województwo	śląskie
2. Miasto /Powiat	Powiat gliwicki
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Ryszard Kowrygo
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	- Wyższe wykształcenie uniwersyteckie o specjalności magister administracji, - studia podyplomowe (administracja i zarządzanie), - studia podyplomowe (bankowość i finanse)
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.	- 1/2 etatu

Kowrygo

Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ 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.	TAK
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	1

II REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

Ilość przyjętych zgłoszeń od 01.01.2015 do 31.12.2015 r.:

Do biura rzecznika wpłynęło ogółem 1763 zgłoszeń konsumentów.

Na ogólną ilość 1763 zgłoszeń:

- a) 1709 dotyczyło zgłoszeń od konsumentów z terenu Powiatu Gliwickiego.

W podziale na gminy Powiatu Gliwickiego, 1709 zgłoszeń przedstawia się następująco:

Tabela 1

Lp.	Gmina	Ilość zgłoszeń	Procent całości
1.	Gierałtowiec	228	13,3%
2.	Knurów	495	29,0%
3.	Pilchowice	207	12,1%
4.	Pyskowice	263	15,4%
5.	Rudziniec	136	8,0%
6.	Sośnicowice	192	11,2%
7.	Toszek	113	6,6%
8.	Wielowieś	75	4,4%
	Razem:	1709	100,0%

- b) z terenu Miasta Gliwice przyjęto 54 zgłoszenia, co stanowi mały spadek, gdyż w roku 2014 przyjęto ich 86.

Wojny p.

Struktura przyjętych zgłoszeń z terenu Powiatu Gliwickiego w okresie sprawozdawczym, podana w ujęciu ilościowym i procentowym przedstawia się następująco:

Tabela 2

Rodzaje zgłoszeń w ujęciu ilościowym		
Umowy sprzedaży konsumenckiej (w tym poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość)	Sfera usług	Ogółem
1184	525	1709

Tabela 3

Rodzaje zgłoszeń w ujęciu procentowym		
Umowy sprzedaży konsumenckiej (w tym poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość)	Umowy dotyczące usług	Ogółem
69,3%	30,7%	100,0%

Z powyższych tabel (2 i 3) bezsprzecznie wynika, że w przyjętych zgłoszeniach w roku 2015 z terenu Powiatu Gliwickiego, przeważały sprawy z zakresu sprzedaży - 69,3% całości. Porównując z poprzednim sześcioleciem (lata 2009 –2014), należy zauważyć, iż w roku 2015 nastąpił dalszy wzrost udziału umów sprzedaży w ogólnym woluminie przyjętych zgłoszeń. W roku 2013 została zahamowana tendencja spadku udziału umów sprzedaży w ogółem przyjętych zgłoszeń, by w roku 2015 wzrosnąć do 69,3%. Powyższą konstatację potwierdzają przedstawione dane statystyczne. I tak, w roku 2009 umowy sprzedaży stanowiły 54,4% całości, by w roku 2010 zmaleć do 51,2%, w roku 2011 do 50,7%, natomiast w roku 2012 zmaleć do 48,9, a w roku 2013 wzrosnąć do 50,7%, w roku 2014 do 52,1%, a w roku 2015 do 69,3% całości.

W przeciwieństwie do "falującej" tendencji umów sprzedaży w latach 2009 - 2014 następował stały (poza „wahnięciem” w roku 2013) zauważalny wzrost spraw związanych ze sferą usług. W roku 2009 stanowiły one tylko 36,3% całości zgłoszeń, by wzrosnąć w następnych latach według podanych wielkości: rok 2010 - 39,8% , rok 2011 – 43,9%, rok 2012 - 47,3% , by w roku 2013 zmniejszyć się do poziomu 43,8 % a następnie w roku 2014 wzrosnąć do 44,5% całości zgłoszeń. Natomiast w roku 2015 nastąpił spadek spraw związanych ze sferą usług o 15%, ilość spraw zmalała do 30,7%.

Natomiast w aspekcie ilościowym jest zauważalny coroczny wzrost odnotowywanych zgłoszeń ogółem od mieszkańców Powiatu Gliwickiego. Powyższe obrazują przedstawione dane, w roku 2009 było ich 1062, w roku 2010 – 1069 , w roku 2011 –1107, w roku 2012 – 1226, by w roku 2013 przekroczyć liczbę 1300, osiągając wielkość 1340 zgłoszeń, w roku 2014 przekroczyć liczbę 1500, osiągając wielkość 1572 zgłoszenia, natomiast w roku 2015 przekroczyć liczbę 1700, osiągając wielkość 1709 zgłoszeń (przy ogólnej liczbie 1763 przyjętych zgłoszeń).

Wzrost.

Tabela nr 4: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	
ubezpieczeniowa	45
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	35
remontowo-budowlana	58
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	39
telekomunikacja (telefony, TV)	160
turystyczno-hotelarska	43
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	2
motoryzacja	29
pralnicza	6
timeshare	-
pocztowa	4
gastronomiczna	4
przewozowa	13
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	14
medyczna	6
wyposażenie wnętrz	4
pogrzebowa	-
windykacyjne	15
inne	79
II. Umowy sprzedaży, w tym:	
obuwie i odzież	225
wyposażenie mieszkania	95
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	227
komputer i akcesoria komputerowe	33
motoryzacja	47
artykuły spożywcze	6
artykuły chemiczne i kosmetyki	1
zabawki	8
inne	125
III. Umowy poza lokalem i na odległość	440
Ogółem:	1763

Uwagi:

Tabela nr 5: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:				
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	4	3	-	1
telekomunikacja (telefon, TV)	4	1	2	1
pralnicza	1	-	1	-
inne	4	4	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
obuwie i odzież	2	1	1	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	2	2	-	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	7	4	2	1
inne	10	5	2	3
III. Umowy poza lokalem i na odległość	4	2	-	2
Ogółem:	38	22	8	8

Tabela nr 6: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	1
	RAZEM	-	-	-	1

Wzrosty p.

Tabela nr 7: Inne zadania:

Lp.	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	4
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	38

Oprócz wyżej wymienionych czynności na rzecz konsumentów, Powiatowy Rzecznik Konsumentów sporządził:

1. sześćdziesiąt cztery oświadczeń pisemnych o odstąpieniu przez konsumentów od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, bez podania przyczyn,
2. jedno oświadczenie odstąpienia od umów kredytów konsumenckich zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa, bez podania przyczyn,
3. osiemdziesiąt dziewięć pism kierowanych przez konsumentów do przedsiębiorców wzywających do wykonania przedmiotu umowy, uznania zasadności żądań lub składanych reklamacji bądź odwołań do odrzuconych reklamacji,
4. trzynaście pisemnych opinii bądź porad prawnych będących odpowiedziami na zapytania konsumentów,
5. siedemnaście pism dla konsumentów do przedsiębiorców o stwierdzenie nieważności bądź wygaśnięcia lub rozwiązania umowy,
6. w dwóch przypadkach poparłem na piśmie wnioski konsumentów kierowane do przedsiębiorców,
7. trzy pisma dla konsumentów kierowane do Urzędu Komunikacji Elektronicznej z wnioskiem o podjęcie mediacji,
8. pięć pism w sprawach nie konsumenckich (jak postępowanie komornicze, postępowanie egzekucyjne w administracji, sprawy abonamentu RTV),
9. w czterech przypadkach przekazałem zgodnie z właściwością miejscową otrzymane pismo konsumenta do rzecznika konsumentów.

Nowy

Działania o charakterze edukacyjno- informacyjnym:

1. artykuły zamieszczone w miesięczniku „Wiadomości Powiatu Gliwickiego”:
 - styczeń 2015 r. nr 1(94) „Poradnik dla osób starszych i nie tylko (2)”,
 - luty 2015 r. nr 2(95) „Rachunki bankowe (3)”,
 - kwiecień 2015 r. nr (97) „Usługi finansowe (4)”,
 - maj 2015 r. nr (98) „Usługi finansowe (5),
 - czerwiec 2015 r. nr (99) „Koszty kredytu”,
 - lipiec-sierpień 2015 r. nr 7-8 (100-101) „Usługi finansowe (6)”
2. Sporządzenie rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gliwicach za rok 2014,
3. Umieszczenie sprawozdania rzecznika konsumentów za rok 2014 na stronie internetowej BIP Starostwa Powiatowego w Gliwicach,
4. Opracowywanie pisemnych materiałów informacyjnych dla konsumentów, dostępnych w gablotach przy wejściu do budynku Starostwa Powiatowego w Gliwicach.
5. Przeprowadzenie prelekcji na Uniwersytecie III-go Wieku w Knurowie dnia 3 czerwca 2015 r. na temat praw konsumenta w wybranych dziedzinach wskazanych przez uczestników spotkania.

Udział w szkoleniach, konferencjach, seminariach, spotkaniach:

1. udział w VI Kolokwium Jagiellońskim na temat zmian w prawie konsumenckim w dniu 16 stycznia 2015 r. w Krakowie
2. udział w warsztatach pod hasłem: „Różne perspektywy – Wspólny Punkt Widzenia” organizowanych przez Rzecznika Praw Klienta Spółki Tauron Polska Energia w dniu 17 kwietnia 2015 r. w Katowicach
3. udział w II Międzynarodowej Konferencji Konsumenckiej pod tytułem: „Sprzedaż w obrocie konsumenckim” w dniach 14-15 maja 2015 r. w Lublinie, organizowanej przez Katolicki Uniwersytet Lubelski im. Jana Pawła II i Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów,
4. udział w dyskusji organizowanej na zlecenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na temat projektowanej platformy komunikacyjnej dla rzeczników dnia 22 lipca 2015 r.
5. udział w szkoleniu pn. „Nowe regulacje prawne w zakresie ustawy konsumenckiej, telekomunikacyjnej oraz świadczenia usług drogą elektroniczną” organizowanym przez Ośrodek Kształcenia Samorządu Terytorialnego im. Waleriana Pańki w Katowicach dnia 19 listopada 2015 r.
6. udział w spotkaniu poświęconym tematyce szeroko rozumianej telekomunikacji zorganizowanym przez Urząd Komunikacji Elektronicznej w dniu 10 grudnia 2015 r.

Dodatkowe informacje:

- w dniach od 8 do 26 czerwca 2015 r. rzecznik konsumentów przebywał na urlopie wypoczynkowym.

Uwaga

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

Propozycje zmian:

- bliższa współpraca organów powołanych na mocy przepisów prawa, w zakresie współdziałania mającego na celu najlepszą ochronę praw konsumentów w obrocie z przedsiębiorcami.

Porównanie ilości przyjętych zgłoszeń na przestrzeni działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gliwicach:

Rok 2000	- 109 zgłoszeń
Rok 2001	- 183 zgłoszenia
Rok 2002	- 215 zgłoszeń
Rok 2003	- 324 zgłoszenia
Rok 2004	- 486 zgłoszeń
Rok 2005	- 556 zgłoszeń
Rok 2006	- 643 zgłoszenia
Rok 2007	- 747 zgłoszeń
Rok 2008	- 884 zgłoszenia
Rok 2009	- 1062 zgłoszenia
Rok 2010	- 1069 zgłoszeń
Rok 2011	- 1122 zgłoszenia
Rok 2012	- 1237 zgłoszeń
Rok 2013	- 1384 zgłoszeń
Rok 2014	- 1658 zgłoszeń
Rok 2015	- 1763 zgłoszeń

Przez okres 16 lat działania instytucji Powiatowego Rzecznika Konsumentów, w każdym kolejnym roku następował wzrost przyjętych zgłoszeń, co potwierdza powyższe zestawienie. Jest to instytucja niezwykle potrzebna konsumentom, albowiem służy bezpośrednio ochronie interesów tych, którzy są stroną słabszą w szeroko rozumianym obrocie gospodarczym. Poniekąd niesie ważną funkcję społeczną, zapobiegającą wykluczeniu społecznemu warstw, którym trudniej z różnych względów samodzielnie sobie radzić w tym obrocie. Fakt, iż rzecznicy są najbliżej tych ludzi i ich problemów, jest potwierdzeniem potrzeby ich funkcjonowania w strukturach samorządu terytorialnego państwa.

POWIATOWY RZECZNIK
Konsumentów
Ryszard Nowyjski