

## **Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za okres od 01.01.2014 do 31.12.2014 r.**

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.).

Do zadań rzecznika należy :

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 właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
5. wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych. W szczególności rzecznik konsumentów może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.
6. Działanie o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
  - art.479(38) Kpc (niedozwolone postanowienie umowne)
  - Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym
  - Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym
  - art.42 ust.1 pkt 3 ustawy OKiK (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
  - art. 42 ust.5 ustawy OKiK w zw.z art.63 Kpc przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

## Struktura biura rzecznika:

Powiatowy rzecznik konsumentów wykonuje swoje zadania przy pomocy nie wyodrębnionego biura. W biurze rzecznika jest zatrudniona jedna osoba - rzecznik, od 1 stycznia 2008 r., w pełnym wymiarze czasu pracy. 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).

Ilość przyjętych zgłoszeń od 01.01.2014 do 31.12.2014 r.:

Do biura rzecznika wpłynęło ogółem 1658 zgłoszeń konsumentów.

Na ogólną ilość 1658 zgłoszeń:

- a) 1572 dotyczyło zgłoszeń od konsumentów z terenu Powiatu Gliwickiego.

W podziale na gminy Powiatu Gliwickiego, 1572 zgłoszeń przedstawia się następująco:

Tab. 1

Lp.	Gmina	Ilość zgłoszeń	Procent całości
1.	Gierałtowice	175	11,1%
2.	Knurów	598	38,1%
3.	Pilchowice	173	11,0%
4.	Pyskowice	266	16,9%
5.	Rudziniec	60	3,8%
6.	Sośnicowice	111	7,1%
7.	Toszek	115	7,3%
8.	Wielowieś	74	4,7%
	Razem:	1572	100,0%

- b) z terenu Miasta Gliwice przyjęto 86 zgłoszeń, co stanowi prawie stu procentowy wzrost do sytuacji, gdy w roku 2013 przyjęto ich 44.

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

Tab.2

Rodzaje zgłoszeń w ujęciu ilościowym			
Umowy sprzedaży konsumenckiej (w tym poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość)	Sfera usług	Różne	Ogółem
819	699	54	1572

Tab.3

<b>Rodzaje zgłoszeń w ujęciu procentowym</b>			
Umowy sprzedaży konsumenckiej (w tym poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość)	Umowy dotyczące usług	Różne	Ogółem
52,1%	44,5%	3,4%	100,0%

Z powyższych tabel (2 i 3) bezspornie wynika, że w przyjętych zgłoszeniach w roku 2014 z terenu Powiatu Gliwickiego, przeważały sprawy z zakresu sprzedaży 52,1% całości. Porównując z poprzednim sześcioleciem (lata 2008 –2013), należy zauważyć, iż w roku 2014 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 2014 wzrosnąć do 52,1%. Powyższą konstatację potwierdzają przedstawione dane statystyczne. I tak, w roku 2008 umowy sprzedaży stanowiły 60,1% całości, by w roku 2009 zmaleć do 54,4%, zaś w roku 2010 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%, a w roku 2014 do 52,1% całości. Czy jest to trwale odwrócenie tendencji zmniejszania się umów sprzedaży w ogólnie przyjętych zgłoszeniach pokażą najbliższe lata. W przeciwieństwie do "falującej" tendencji umów sprzedaży w latach 2008 - 2013 następował stały (poza „wahnięciem” w roku 2013) zauważalny wzrost spraw związanych ze sferą usług. W roku 2008 stanowiły one tylko 29,5% całości zgłoszeń, by wzrosnąć w następnych latach według podanych wielkości: rok 2009 – 36,3%, rok 2010 - 39,8%, rok 2011 – 43,9%, rok 2012 - 47,3%, by w roku 2013 zmniejszyły się do poziomu 43,8% a następnie w roku 2014 wzrosnąć do 44,5% całości zgłoszeń. Odwrotna tendencja natomiast występowała w zgłoszeniach różnych (nie zaliczających się do umów o charakterze konsumenckim), poza rokiem 2013. W roku 2008 stanowiły one 10,4% całości przyjętych zgłoszeń z terenu Powiatu Gliwickiego, w roku 2009 – 9,3%, w roku 2010 – 9,0%, w roku 2011 - 5,4%, w roku 2012 – 3,8%, by w roku 2013 wzrosnąć do poziomu 5,5% a następnie w roku 2014 powtórnie zmniejszyły się do poziomu 3,4%, mniej więcej do wielkości z roku 2012.

Natomiast w aspekcie ilościowym jest zauważalny coroczny wzrost odnotowywanych zgłoszeń ogółem od mieszkańców Powiatu Gliwickiego. Powyższe obrazują przedstawione dane, w roku 2008 było ich 884, w roku 2009 - 1062, w roku 2010 – 1069, w roku 2011 – 1107, w roku 2012 –1226, by w roku 2013 przekroczyć liczbę 1300, osiągając wielkość 1340 zgłoszeń, natomiast w roku 2014 przekroczyć liczbę 1500, osiągając wielkość 1572 zgłoszenia (przy ogólnej liczbie 1658 przyjętych zgłoszeń). Należy ponadto zauważyć, iż coroczna progresja przyjmowanych zgłoszeń nie spowodowała zwiększenia zatrudnienia w biurze rzecznika konsumentów - od 1 stycznia 2008 roku zatrudniona jest 1 osoba w pełnym wymiarze czasu pracy.

Struktura przyjętych zgłoszeń ogółem z terenu Powiatu Gliwickiego i Miasta Gliwice w ilości 1658 w podziale na rodzaje zgłoszeń:

Tab.4

<b>Wyszczególnienie</b>	<b>Ilość</b>	<b>Udział %</b>
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>511</b>	<b>30,8%</b>
ubezpieczeniowe	53	
finansowe (inne niż ubezpieczeniowe)	110	
remontowo – budowlane	38	
dostawy energii el., gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	27	
telekomunikacyjne (internet, telefony, TV)	24	

turystyczno – hotelarskie	36	
deweloperskie, pośrednictwo nieruchomości	4	
motoryzacyjne	20	
pralnicze	7	
przewozowe	9	
edukacyjne (kulturalne), rekreacyjno-sportowe	20	
medyczne	7	
gastronomiczne	2	
wyposażenie wnętrz	12	
windykacyjne	27	
inne	38	
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>673</b>	<b>40,6%</b>
obuwie i odzież	210	
wyposażenie mieszkań	50	
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	195	
komputery i akcesoria komputerowe	25	
motoryzacja	3	
artykuły spożywcze	6	
artykuły chemiczne i kosmetyki	7	
zabawki	7	
inne	108	
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>414</b>	<b>25,0%</b>
III a. Usługi, w tym:	223	
telekomunikacyjne (internetowe, telefoniczne, TV)	77	
finansowe	38	
dostawy energii elektrycznej	84	
turystyczne	4	
edukacyjne	4	
przewozowe	3	
remontowo – budowlane	11	
wyposażenie mieszkań	2	
III b. Umowy sprzedaży, w tym:	191	
komputery i akcesoria komputerowe	5	
sprzęt RTV i AGD (w tym sprzęt telekomunikacyjny)	42	
artykuły zdrowotne (kołdry, poduszki, pościel, fotele)	30	
zabawki	6	
wyposażenie mieszkań	33	
inne	75	
<b>IV Różne inne (niekonsumenckie), w tym:</b>	<b>60</b>	<b>3,6%</b>
dzierżawa gruntu i służebność	3	
działalność gospodarcza	2	
administracja (samorządowa i rządowa)	6	
opłaty abonamentowe (RTV)	11	
postępowanie sądowe i komornicze	22	
spółdzielczość mieszkaniowa	3	
wspólnoty mieszkaniowe	4	
umowy między osobami fizycznymi (darowizny, sprzedaż)	3	
zagadnienia z prawa pracy i ubezpieczeń społecznych	6	
<b>Ogółem:</b>	<b>1658</b>	<b>100%</b>

Rzecznik konsumentów zapewnił bezpłatne poradnictwo konsumenckie i informację prawną w zakresie ochrony konsumentów według tabeli nr 5.

Tab.5

Wyszczególnienie	Ilość ogółem	Udział %
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>457</b>	<b>32,2%</b>
Ubezpieczeniowe	51	
finansowe (inne niż ubezpieczeniowe)	95	
remontowo – budowlane	37	
dostawy energii elektr., gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	18	
telekomunikacyjne (internet, telefon, TV)	88	
turystyczno – hotelarskie	32	
deweloperskie, pośrednictwo nieruchomości	4	
motoryzacyjne	19	
pralnicze	8	
przewozowe	8	
edukacyjne (kulturalne), rekreacyjno-sportowe	18	
gastronomiczne	2	
medyczne	6	
wyposażenie wnętrz	10	
windykacyjne	26	
inne	35	
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>585</b>	<b>41,3%</b>
obuwie i odzież	153	
wyposażenie mieszkań	42	
sprzęt RTV i AGD (w tym sprzęt telekomunikacyjny)	183	
komputery i akcesoria komputerowe	25	
motoryzacja	66	
artykuły spożywcze	3	
artykuły chemiczne i kosmetyki	5	
zabawki	7	
inne	101	
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>324</b>	<b>22,9%</b>
III a. usługi, w tym:	156	
telekomunikacyjne (internetowe, telefoniczne, TV)	59	
finansowe	28	
dostawy energii elektrycznej	50	
turystyczne	4	
edukacyjne	4	
przewozowe	1	
remontowo-budowlane	7	
wyposażenie mieszkań	3	
III b. Umowy sprzedaży, w tym:	168	
komputery i akcesoria komputerowe	6	
sprzęt RTV i AGD (w tym sprzęt telekomunikacyjny)	41	
artykuły zdrowotne (koidry, poduszki, pościel, fotele)	26	
zabawki	6	

wyposażenie mieszkania	25	
inne	64	
<b>IV. Różne inne (niekonsumenckie), w tym:</b>	<b>51</b>	<b>3,6%</b>
dzierżawa gruntu i służebność	3	
działalność gospodarcza	2	
administracja (samorządowa i rządowa)	3	
opłaty abonamentowe (RTV)	10	
postępowanie sądowe i komornicze	19	
spółdzielczość mieszkaniowa	2	
wspólnoty mieszkaniowe	4	
umowy między osobami fizycznymi (darowizny, sprzedaż)	3	
zagadnienia z prawa pracy i ubezpieczeń społecznych	5	
Ogółem	1417	100%

Wystąpienia rzecznika konsumentów do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów, według tabeli 6

Tab.6

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>2</b>
dostawy energii elektr., gazu, ciepła, wody,	4	4	-	-
telekomunikacyjne	2	-	2	-
finansowe	2	2	-	-
turystyczne	2	-	1	1
Inne	6	3	2	1
<b>II. Umowy sprzedaży w tym:</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
obuwie i odzież	8	6	1	1
sprzęt RTV i AGD oraz sprzęt telekomunikacyjny	5	5	-	-
wyposażenie mieszkań	5	3	2	-
komputery i akcesoria komputerowe	5	5	-	-
motoryzacyjne	2	2	-	-
inne	5	3	1	1
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Razem wystąpień</b>	<b>44</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>4</b>

Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań, według tabeli 7.

Tab.7

Lp	Przedmiot sprawy	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		Pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	Negatywne		
1.	Przygotowanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania umów	3	-	1	4

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

1. pięćdziesiąt cztery oświadczeń pisemnych o odstąpieniu przez konsumentów od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, bez podania przyczyn,
2. dziewięć oświadczeń odstąpienia od umów kredytów konsumenckich zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa, bez podania przyczyn,
3. sto osiemnaście pism kierowanych przez konsumentów do przedsiębiorców wzywających do wykonania przedmiotu umowy, uznania zasadności żądań lub składanych reklamacji bądź odwołań do odrzuconych reklamacji,
4. piętnaście pisemnych opinii bądź porad prawnych będących odpowiedziami na zapytania konsumentów,
5. jedno pismo dotyczące odstąpienia od umowy na podstawie przepisów Kodeksu cywilnego,
6. dwadzieścia pięć pism dla konsumentów do przedsiębiorców o stwierdzenie nieważności bądź wygaśnięcia lub rozwiązania umowy,
7. sporządziłem na piśmie dwa sprzeciwy od wydanych nakazów zapłaty przez sąd rejonowy w postępowaniu upominawczym,
8. w czterech przypadkach poparłem na piśmie wnioski konsumentów kierowane do przedsiębiorców,
9. dwa pisma kierowane do banków z wnioskiem zawarcia ugody,
10. dziesięć pism w sprawach nie konsumenckich (jak postępowanie komornicze, postępowanie egzekucyjne w administracji, sprawy abonamentu RTV),
11. w jednym przypadku przekazałem zgodnie z właściwością miejscową otrzymane pismo konsumenta do rzecznika konsumentów.

Działania o charakterze edukacyjno- informacyjnym:

1. a) artykuły zamieszczone w miesięczniku „Wiadomości Powiatu Gliwickiego”:  
 styczeń 2014 r. nr 1(82) „Jak rozpoznać kosztownego SMS-a”,  
 luty nr 2 (83) „Ostrzeżenie przed oszustami” ,  
 marzec nr 3 (84) „Oszustwo „na pracę””,  
 maj nr 5 (86) „Powództwo z Luksemburga”,  
 czerwiec nr 6 (87) „Jakie będą zmiany (1)”,  
 lipiec-sierpień nr 7-8 (88-89) „Zmiany w ustawie o prawach konsumenta (2)”,  
 wrzesień nr 9 (90) „Zmiany w przepisach (3)”,  
 październik nr 10 (91) „Kosztowny SMS”,  
 grudzień nr 12 (93) „Poradnik dla osób starszych i nie tylko”,
- b) artykuły i wywiady zamieszczone na łamach „Przeglądu Lokalnego”.
2. Sporządzenie rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gliwicach za rok 2013,
3. umieszczenie sprawozdania rzecznika konsumentów za rok 2013 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.

Udział w szkoleniach, konferencjach, seminariach, spotkaniach:

1. udział w szkoleniu z zakresu etyki pracownika samorządu terytorialnego w dniu 25 lutego 2014 r. w Gliwicach,
2. udział w Międzynarodowej Konferencji Naukowej z okazji 15-lecia Instytucji Rzecznika Konsumentów pod tytułem: „Ochrona konsumentów i jej współczesne wyzwania” w dniach 13 –14 marca 2014 w Lublinie, organizowane przez Katolicki Uniwersytet Lubelski im. Jana Pawła II i Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów.
3. udział w spotkaniu organizowanym przez Federację Konsumentów dnia 24 kwietnia 2014 r. w Gliwicach na temat „Świadomy konsument energii elektrycznej”,
4. udział w szkoleniu zorganizowanym przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów w dniach 8-9 maja 2014 r. w Zakopanem, dotyczącym „Sprzedaży konsumenckiej z elementami sprzedaży i dystrybucji energii elektrycznej”.
5. udział w warsztatach pn. „Zobowiązania cywilno – prawne w obrocie konsumenckim, ze szczególnym uwzględnieniem zmian wchodzących w życie w dniu 25 grudnia 2014 r.”. Warsztaty zorganizowane przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów w dniach 2 – 3 października 2014 r. w Tarnowie.
6. udział w szkoleniu zorganizowanym przez Federację Konsumentów na zlecenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w dniu 23 października 2014 r. w Katowicach na temat nowej ustawy z dnia 30 maja 2014 o prawach konsumenta.



## Dodatkowe informacje:

- w dniach od 9 do 27 czerwca 2014 r. rzecznik konsumentów przebywał na urlopie wypoczynkowym.

## 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

Przez okres 15 lat działania instytucji Powiatowego Rzecznika Konsumentów, w każdym kolejnym roku następował wzrost przyjętych zgłoszeń (w roku 2014 do 2013 wzrost o 20 procent!), 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 najbliższymi tych ludzi i ich problemów, jest potwierdzeniem potrzeby ich funkcjonowania w strukturach samorządu terytorialnego państwa.

POWIATOWY RZECZNIK  
KONSUMENTÓW  
Ryszard Nowyński  
Ryszard Nowyński