

ZARZĄDZENIE NR 48/2019
STAROSTY INOWROCŁAWSKIEGO

z dnia 26 marca 2019 r.

w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Inowrocławiu za 2018 rok

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019r. poz. 369) zarządzam, co następuje:

§ 1. Zatwierdzam roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Inowrocławiu za 2018 r., stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


STAROSTA
Wiesława Pawłowska

26.03.2019
data
Nie wnoszę zastrzeżeń
pod względem prawnym
Radca Prawny
Ewa Muszyńska-Nowak
Bd-1114

Sprawozdanie

z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Inowrocławiu

za rok 2018.

Stosownie do treści art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r., poz. 369) przedkładam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Inowrocławiu za 2018 r.

Zgodnie z treścią powołanej wyżej ustawy rzecznik konsumentów wykonuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów, w szczególności poprzez:

- 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, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- 5) wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych;
- 6) wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów;
- 7) jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumenta.

Stosownie do powyższego, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Inowrocławiu przyjmuje interesantów w każdy poniedziałek, wtorek w godzinach od 7.30 do 15.30 i w każdą środę w godzinach od 8⁰⁰ do 12⁰⁰. Dzięki zapewnionej obsłudze administracyjnej biuro rzecznika czynne jest od poniedziałku do piątku w godzinach urzędowania Starostwa Powiatowego w Inowrocławiu.

W roku 2018 rzecznik interweniował w 343 sprawach, przy czym w wielu z tych spraw kilkakrotnie podejmowano wystąpienie do przedsiębiorcy. Poza powyższym rzecznik udzielił konsumentom licznych konsultacji ustnych, telefonicznych i mailowych, polegających w szczególności na poradach prawnych w konkretnym przypadku, pouczeniu konsumenta o przysługujących mu prawach, bądź na udzieleniu pomocy bezpośrednio w Biurze lub na dokonaniu interpretacji obowiązujących przepisów.

Zakres problemów, z jakimi zwracali się konsumenci obejmował:

- skargi w zakresie odpowiedzialności z tytułu umowy kupna - sprzedaży :

odzież, obuwie : 105 spraw,

artykuły dziecięce : 4 sprawy

meble : 12 spraw

urządzenia gospodarstwa domowego, agd : 39 spraw

samochody : 8 spraw

produkty zw. z opieka zdrowotną : 9 spraw

- związane z rynkiem nieruchomości : 22 sprawy

- skargi z zakresu świadczenia usług :

- naprawy, konserwacja, utrzymanie domu : 16 spraw

- ubezpieczeniowych : 11 spraw

- bankowych, kredyty, pożyczki : 14 spraw

- telekomunikacyjnych : 30 spraw

- turystycznych : 12 spraw

- dostawy prądu lub gazu : 37 spraw

- pocztowych i kurierskich : 8 spraw

- fryzjerskie : 4 sprawy

- czyszczenie odzieży : 1 sprawa

- jubilerskich : 3 sprawy

- medyczne : 2 spraw

- tapicerskie : 1 sprawa

- organizowanie imprez : 2 sprawy

- edukacyjne : 1 sprawa

- skargi z zakresu działalności firm windykacyjnych : 2 sprawy

Stopień zawartości powyższych spraw był rozmaity. Zdecydowana część skarg, z jakimi zwrócili się konsumenci załatwiona została pozytywnie przez przedsiębiorców,

w szczególności na podstawie kierowanych, w oparciu o art. 42 ust 1 pkt 3 ustawy z dnia 16.02.2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2015r. poz. 184, z późn.zm.) pism lub ustnych wyjaśnień w zakresie interpretacji przepisów w danym stanie faktycznym. W przypadkach, w których wystąpienia rzecznika nie spowodowały spełnienia słusznych roszczeń konsumentów, kierowano sprawy na drogę postępowania sądowego do sądu powszechnego.

W roku 2018 rzecznik konsumentów wytoczył 49 *powództw* na rzecz obywateli.

Postępowania sądowe z udziałem rzecznika, toczyły się lub toczą się przed sądami: w Inowrocławiu, w Bydgoszczy, w Gnieźnie, w Gorzowie Wielkopolskim, w Pruszkowie, w Warszawie, w Szczecinie. W 2018r. rzecznik brał udział w 10 mediacjach zainicjowanych w postępowaniach sądowych.

Rzecznik przystąpił również do toczących się procesów po stronie pozwanej konsumentów (10 spraw).

Nadto rzecznik sporządza dla konsumentów na bieżąco sprzeciwy od nakazów zapłaty w elektronicznym postępowaniu sądowym oraz wnioski o upadłość konsumencką.

Po prawomocnym zakończeniu postępowania sądowego w razie konieczności, rzecznik udziela konsumentom pomocy prawnej w dochodzeniu zasądzonego świadczenia w postępowaniu egzekucyjnym, co wiąże się ze sporządzaniem wniosków egzekucyjnych: o nadanie klauzuli wykonalności, o wszczęcie egzekucji oraz prowadzenie korespondencji z komornikami.

Nadto rzecznik udziela też porad konsumentom oraz sporządza powództwa przeciw egzekucyjne w sytuacji nieuzasadnionego postępowania egzekucyjnego.

Udzielano także pomocy w sprawach konsumenckich w postępowaniu upadłościowym zarówno w upadłości przedsiębiorcy jak i konsumenckiej.

Rzecznik podejmował też współpracę z Prokuraturą Regionalną we Wrocławiu I Wydział Przestępczości Gospodarczej (w toku 12 spraw), z Prokuraturą Okręgową w Płocku (w toku 49 spraw), z delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, Wrocławiu i Krakowie, w zakresie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przez przedsiębiorcę prowadzącego działalność związaną z udzielaniem

pożyczek, naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przez przedsiębiorcę w zakresie usług telekomunikacyjnych.

Celem wypełniania zadań informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, rzecznik udzielił też wypowiedzi na łamach prasy.

Inowrocław, 26.03.2019 r.


Powiatowy
Rzecznik Konsumentów
Joanna Piątkowska

Sporządziła: A. P.

11.04.2018 v. 1.0

11.04.2018 v. 1.0

11.04.2018 v. 1.0

11.04.2018 v. 1.0

11.04.2018 v. 1.0