

ZARZĄDZENIE NR 3/2018
STAROSTY INOWROCLAWSKIEGO
z dnia 07.02.2018r.

w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Inowrocławiu za 2017 rok

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017r. poz. 229 z późn. zm.¹) zarządzam, co następuje:

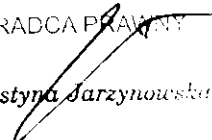
§1.Zatwierdzam roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Inowrocławiu za 2017r., stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§2.Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


STAROSTA
Tadeusz Majewski

¹ Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz.U.z 2017, poz.1089 i poz. 1132

Starosta Inowrocław
07.02.2018r.
b.c.

RADCA PRAWNY

Justyna Sarzynowska

UZASADNIENIE DO ZARZĄDZENIA Nr 3/2018
STAROSTY INOWROCŁAWSKIEGO
z dnia 07.02.2018r.

w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Inowrocławiu za 2017 rok.

Podstawę prawną podjęcia przedmiotowej zarządzenia stanowi art. 43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017r. poz. 229 z późn. zm.). Przepis ten stanowi, iż rzecznik konsumentów przedkłada staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo delegaturze Urzędu.


STAROSTA
Tadeusz Majewski

Sprawozdanie

z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Inowrocławiu

za rok 2017.

Stosownie do treści art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017r., poz. 229, późn.zm.) przedkładałam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Inowrocławiu za 2017 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 2017 rzecznik interweniował w 316 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 - *128 spraw*
- skargi w zakresie gwarancji – *18 spraw*
- skargi z zakresu niezgodności dzieła z zawartą umową – *22 spraw*
- skargi z zakresu świadczenia usług – *148 spraw*:
 - ubezpieczeniowych : *17 spraw*
 - bankowych : *22 sprawy*
 - telekomunikacyjnych : *77 spraw*
 - turystycznych : *9 spraw*
 - dostawy prądu lub gazu : *13 spraw*
- skargi z zakresu zwrotu zaliczki umownej : : *5 spraw*
- skargi z zakresu działalności firm windykacyjnych : *5 spraw*

Stopień zawilości 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 słuszych roszczeń konsumentów, kierowano sprawy na drogę postępowania sądowego do sądu powszechnego.

W roku 2017 rzecznik konsumentów wytoczył *32 powództwa* na rzecz obywateli.

Postępowania sądowe z udziałem rzecznika, toczyły się lub toczą się przed sądami: w Inowrocławiu, w Bydgoszczy, w Kielcach, w Krośnie, w Poznaniu, w Warszawie.

W 2017r. rzecznik brał udział w 20 mediacjach zainicjowanych w postępowaniach sądowych.

Rzecznik przystąpił również do toczących się procesów po stronie pozwanej konsumentkiej (8 spraw).

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

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

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

Udzielano także pomocy w sprawach konsumentkich w postępowaniu upadłościowym zarówno w upadłości przedsiębiorcy jak i konsumentkiej.

Rzecznik podejmował też współpracę i kierował sprawy (12 spraw) do postępowań karnych w Prokuraturze Regionalnej we Wrocławiu I Wydział Przestępczości Gospodarczej, w Prokuraturze Okręgowej w Płocku (49 spraw), z delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, Wrocławiu i Krakowie, w zakresie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przez przedsiębiorcę w zakresie opomiarowania dostaw ciepła oraz 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, 07.02.2017 r.

Sporządził: D.Lewandowski
J.Piątkowska

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów
Joanna Piątkowska