

ZARZĄDZENIE NR 13/2017
STAROSTY INOWROCŁAWSKIEGO
z dnia 28 lutego 2017r.

w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Inowrocławiu za 2016 rok

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

§1. Zatwierdzam roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Inowrocławiu za 2016r., stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


STAROSTA
Tadeusz Majewski

Nie wnoszę zastrzeżeń
pod względem prawnym
28.02.2017r.


RADCA PRAWNY
Justyna Jarzynowska

**UZASADNIENIE DO ZARZĄDZENIA Nr 13/2017
STAROSTY INOWROCŁAWSKIEGO**

z dnia 28 lutego 2017r.

w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Inowrocławiu za 2016 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). Przepis ten stanowi, iż rzecznik konsumentów przedkłada staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze 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 2016.

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) przedkładam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Inowrocławiu za 2016 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 2016 rzecznik interweniował w 361 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 - 137 *spraw*
- skargi w zakresie gwarancji – 25 *spraw*
- skargi z zakresu niezgodności dzieła z zawartą umową – 89 *spraw*
- skargi z zakresu świadczenia usług – 104 *spraw*:
 - ubezpieczeniowych : 20 *spraw*
 - bankowych : 20 *sprawy*
 - telekomunikacyjnych : 56 *spraw*
 - turystycznych : 8 *spraw*
- skargi związane z treścią klauzul umownych naruszających interes konsumenta: 6 *spraw*

Stopień zawiłości powyższych spraw był rozmaity. Zdecydowana część spraw 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 2016 rzecznik konsumentów wytoczył 34 *powództw* na rzecz obywateli.

Postępowania sądowe z udziałem rzecznika, toczyły się lub toczą się przed sądami: w Inowrocławiu, w Bydgoszczy, w Toruniu, w Poznaniu, w Warszawie, w Gdańsku, w Gnieźnie, w Gorzowie Wielkopolskim.

W 2016r. rzecznik brał udział w 7 mediacjach zainicjowanych w postępowaniach sądowych.

Rzecznik przystąpił również do toczących się procesów po stronie pozwanej konsumentkiej (3 *sprawy*).

Nadto rzecznik sporządza dla konsumentów na bieżąco sprzeciwy od nakazów zapłaty w elektronicznym postępowaniu sądowym.

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 o klauzulę wykonalności, a także wniosku o wszczęcie egzekucji i korespondencji z komornikami.

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

Udzielano także pomocy w sprawach konsumenckich w postępowaniu upadłościowym, w szczególności przeciwko upadłemu przedsiębiorcy jak i konsultowano zagadnienia upadłości tzw. konsumenckiej.

Rzecznik podejmował też współpracę z delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie i Wrocławiu, w zakresie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego oraz prowadzącego działalność związaną z udzielaniem pożyczek.

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

Inowrocław, 27.02.2017 r.

Sporządziła: J. Piątkowska
A.Przedpelska

Podpisany
Rzecznik Konsumentów
Joanna Piątkowska