ZARZĄDZENIE NR 6/2016
STAROSTY INOWROCŁAWSKIEGO
z dnia 2 lutego 2016r.

w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Inowrocławiu za 2015 rok

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015r. poz. 184, z późn.zm.[1]) zarządzam, co następuje :

§1. Zatwierdzam roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Inowrocławiu za 2015r., stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§2 . Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA
Tadeusz Majewski

[1] Zmiany wymienionej ustawy zostały ogłoszone : t.j. Dz.U. z 2015 poz. 1618, poz. 1634.

Nie wnoszę zastrzeżeń
pod względem prawnym
03. 02. 2016r.
M.Z.

RADCA PRAWNY
Justyna Jarzynowska

UZASADNIENIE DO ZARZĄDZENIA Nr 6/2016
STAROSTY INOWROCŁAWSKIEGO
z dnia 2 lutego 2016r.

w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Inowrocławiu za 2015 rok

Podstawę prawną podjęcia przedmiotowej zarządzenia stanowi art. 43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. t.j. z 2015, poz. 184, 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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Inowrocławiu
ul. Roosevelta 36-38
88-100 INOWROCŁAW
tel. (052) 359 21 06

Załącznik
do Zarządzenia Nr 6/2016
Starosty Inowrocławskiego
z dnia 2 lutego 2016 r.

Sprawozdanie

z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Inowrocławiu za rok 2015.

Stosownie do treści art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. t. j. z 2015r., poz. 184, poz. 1618, poz. 1634, z późn. zm.) przedkładam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Inowrocławiu za 2015 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.

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 8^{00} do 12^{00}. Dzięki zapewnionej obsłudze administracyjnej, Biuro Rzecznika czynne jest od poniedziałku do piątku w godzinach urzędowania Starostwa Powiatowego w Inowrocławiu.

W roku 2015 Rzecznik interweniował w 559 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 - *266 sprawy*
- skargi w zakresie gwarancji – 18 *spraw*
- skargi z zakresu niezgodności dzieła z zawartą umową – 47 *spraw*
- skargi w zakresie realizacji umów zlecenia – 16 *spraw*
- skargi z zakresu świadczenia usług – *198 spraw:*
  - ubezpieczeniowych : *16 spraw*
  - bankowych : 10 *sprawy*
  - telekomunikacyjnych : 163 *spraw*
  - turystycznych : 10 *sprawy*
- skargi o zwrot zadatku lub zaliczki : *1 sprawa*
- skargi na działalność windykacyjną : *1 sprawa*
- skargi związane z treścią klauzul umownych naruszających interes konsumenta: *11 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 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2015 r. 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 2015 Rzecznik Konsumentów wytoczył *97 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 Złotowie, we Wrześni, w Mławie, w Gnieźnie, w Rzeszowie, w Jeleniej Górze, w Lublinie.

Rzecznik przystąpił również do toczących się procesów po stronie pozwanej konsumenckiej (*5 spraw*).

Po prawomocnym zakończeniu postępowania sądowego rzecznik udziela konsumentom pomocy prawnej także w postępowaniu egzekucyjnym, co wiąże się ze sporządzaniem wniosków o klauzulę wykonalności, wniosku o wszczęcie egzekucji i korespondencji z komornikami oraz sporządzano powództwa przeciwegzkucyjne.

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, radia i telewizji. Kilkakrotnie rzecznik udzielał prasie konsultacji w zakresie tematyki konsumenckiej

Inowrocław, 12.01.2016 r.

Sporządziła: J. Piątkowska

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Joanna Piątkowska