

**Zarządzenie Nr 1/2015  
Starosty Hajnowskiego  
z dnia 21 stycznia 2015**

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w  
Hajnówce za rok 2014r**

Na podstawie art. 43 ust.1 ustawy z 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007, Nr 50, poz. 331 ze zm.) zarządzam, co następuje:

**§ 1**

Zatwierdzam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Hajnówce za rok 2014, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

**§ 2**

Niniejsze Zarządzenie wraz z załącznikiem podlega przekazaniu Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie

**§3**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**S T A R O S T A**

*Mirosław Romaniuk*

znak sprawy:  
OA.077.1.2015



**STAROSTWO POWIATOWE W HAJNÓWCE** Powiatowy  
Rzecznik Konsumentów 17-200 Hajnówka, ul. A. Zina 1, tel. (+48  
85) 682 30 45, fax 682 42 20 e-mail: [rzecznik@powiat.hajnowka.pl](mailto:rzecznik@powiat.hajnowka.pl)

Załącznik do Zarządzenia Nr 1/2015  
Starosty Hajnowskiego z dnia  
21stycznia 2015 roku

**SPRAWOZDANIE  
Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
W HAJNÓWCE W 2014B.**

**HAJNÓWKA, STYCZEŃ 2015**

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA  
KONSUMENTÓW

Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy.

Sprawozdanie zostało sporządzone według wzoru opracowanego przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w oparciu o ilość udzielonych porad indywidualnych i wystąpień do przedsiębiorców.

1. Województwo	Podlaskie
2. Miasto /Powiat	Powiat Hajnowski
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Hajnówce
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Danuta Rola
5. Wykształcenie	wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK (pełny etat)
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- 3/5 etatu - 1/2 etatu - 2/5 etatu - 1/5 etatu - inne, np. dyżury
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	Nie dotyczy
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi	0

Konsumentów w wykonywaniu obowiązków  
Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać  
średnią liczbę).

Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizuje zadania publiczne w zakresie ochrony praw konsumentów działając na podstawie ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.).

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Hajnówce został powołany uchwałą Nr XIII/66/04 Rady Powiatu Hajnowskiego z dnia 20 lutego 2004r. w sprawie powołania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Hajnówce. W strukturze organizacyjnej Starostwa usytuowanie Rzecznika określa Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Hajnówce.

Rzecznik zgodnie z art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. O ochronie konkurencji i konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada Staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim. Zatwierdzone przez Starostę sprawozdanie rzecznik przekazuje właściwej miejscowo Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie.

Zadania realizowane z zakresu ochrony konsumentów w powiecie hajnowskim wykonywane są jednoosobowo. Konsumenty przyjmowani są od poniedziałku do piątku w godzinach pracy urzędu od 7:30 do 15:30.

## II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Do zadań Rzecznika Konsumentów, stosownie do art. 42 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy w szczególności:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

### 1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W okresie sprawozdawczym do Powiatowego Rzecznika Konsumentów zgłaszali się konsumenci osobiście, telefonicznie i za pośrednictwem poczty elektronicznej z wnioskami o udzielenie porad z zakresu ochrony praw konsumenta. Zakres problemów z jakimi zgłaszali się konsumenci był szeroki i różnorodny. Najczęściej zgłaszane sprawy, podobnie jak w latach poprzednich dotyczyły:

- problemów związanych ze składaniem reklamacji,
- odmowy uznania reklamacji towaru przez przedsiębiorcę,

- przewlekłości postępowania reklamacyjnego,
- załatwiania reklamacji niezgodnie zadaniami konsumenta,
- różnic między gwarancją a niezgodnością towaru z umową,
- prawa odstąpienia od umowy,
- możliwości zwrotu towarów.

W sprawach tych skierowano wystąpienia do przedsiębiorców, przeprowadzono mediacje bezpośrednią, bądź udzielono pomocy w skierowaniu sprawy na drogę sądową lub sformułowaniu pism, reklamacji i odwołań do przedsiębiorców.

Rzecznik udzielała porad i informacji za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonicznie, bądź bezpośrednio osobom zgłaszającym się do biura Rzecznika.

Problematyka spraw poruszanych przez konsumentów obejmowała również umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstw oraz umowy zawierane na odległość. W kilku tego typu sprawach pomoc Rzecznika polegała na napisaniu dla konsumenta oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Konsumentami, którzy zawierają tego typu umowy są z reguły osoby starsze i mieszkające samotnie. Umowy te dotyczą przede wszystkim drogiej towarów na raty.

Rzecznik prowadząc poradnictwo konsumenckie dokonuje oceny zasadności skargi lub problemu przedstawionego przez konsumenta i przedstawia mu możliwości prawne rozwiązania sprawy, analizuje zapisy umów, kart gwarancyjnych i innych dokumentów oraz interpretuje przepisy. Również podejmuje interwencje u przedsiębiorców, przeprowadzając mediacje i sporządzając pisemne wystąpienia.

Zakres działań Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest dość obszerny, jednak Rzecznik nie posiada uprawnień kontrolnych, nie może wydawać nakazów i zakazów, nakładać kar i grzywien. Jest instytucją o kompetencjach doradczych i procesowych.

Charakter i ilość udzielenia pomocy prawnej przedstawia tabela Nr 1.

## 2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W roku 2014 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Hajnówce nie występowała z wnioskami o stanowienie i zmianę przepisów prawa miejscowego.

## 3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Podstawą prawną wystąpień Rzecznika Konsumentów do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów jest art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zgodnie z art. 42 ust. 4 w/w ustawy, przedsiębiorca do którego zwrócił się Rzecznik Konsumentów jest obowiązany udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Niespełnienie tego obowiązku zagrożone jest karą grzywny w wysokości 2000zł.

Wystąpienia do przedsiębiorców są podejmowane na skutek wnoszonych przez konsumenta skarg dotyczących naruszeń praw i interesów konsumentów. W swoich wystąpieniach Rzecznik opisuje stan faktyczny przedstawiony przez konsumenta i

wynikający z posiadanych dokumentów, podaje podstawę prawną, wzywa do złożenia

wyjaśnień i przedłożenia stosownych dokumentów a także proponuje polubowne zakończenia sporu.

W minionym okresie sprawozdawczym podejmowano próby zakończenia spraw w drodze mediacji, bowiem ta forma nadal budzi zainteresowanie konsumentów, których zdaniem kierowanie spraw do sądów jest krokiem ostatecznym.

W roku 2014 jak i w latach poprzednich najczęściej skarg dotyczyło reklamowanego obuwia. Rzecznik kontynuowała więc, stała współpracę z rzeczoznawcą, który dokonywał oceny organoleptycznej obuwia, a wydane opinie pozwalały na ewentualne sformułowanie zarzutów merytorycznych wobec przedsiębiorców.

W minionym okresie sprawozdawczym Rzecznik wystąpiła pisemnie do przedsiębiorców w 26 sprawach, wymagających interwencji.

Szczegółową charakterystykę przedmiotu pisemnych interwencji i wystąpień podjętych przez Rzecznika przedstawia tabela Nr 2.

#### 4. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

Rzecznik kontynuowała współpracę ze wszystkimi organizacjami konsumenckimi. Współpraca przejawiała się przede wszystkim w stałych kontaktach, wymianie doświadczeń i literatury fachowej.

Rzecznik na bieżąco otrzymuje komunikaty z biura prasowego UOKiK, newslettery Europejskiego Centrum Konsumenckiego oraz biuletyn Rzeczników Konsumentów.

#### 5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

W roku 2014 Rzecznik nie wytaczała powództw na rzecz konsumentów oraz nie wstępowała do toczącego się postępowania na wniosek konsumenta, a jedynie na skutek prośby Klientów przygotowała projekty pozwu.

#### 6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Rzecznik otrzymuje sukcesywnie z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz od Stowarzyszenia Konsumentów Polskich broszury, prasę fachową i ulotki, w których zwięźle i w sposób dostępny przedstawiany jest komentarz do przepisów prawa konsumenckiego. Materiały te są rozdawane składającym skargi konsumentom, a także dostępne w punkcie obsługi klienta Starostwa Powiatowego w Hajnówce oraz na stoliku przy pokoju w którym urzęduje rzecznik.

Ponadto Rzecznik odpowiadała na pytania przedsiębiorców, którzy zwracają się z prośbą ustną o pomoc w sprawach rozwiązywania problemów konsumenckich, a także udostępniała akty prawne, komentarze do ustaw z zakresu prawa konsumenckiego.

Na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Hajnówce zamieszczane są na bieżąco

szczegółowe informacje z zakresu przysługujących konsumentom praw.

7. Podjęmowanie działań wynikających z:

- art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
- art. 42 ust. 5 uokik w z w. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

W 2014r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Hajnówce nie podejmowała działań w określonych wyżej obszarach.

III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

Niniejsze sprawozdanie opisuje podjęte działania w zakresie ochrony konsumentów. Podsumowując kolejny rok pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Hajnówce należy stwierdzić, iż świadomi swoich praw konsumenci coraz częściej i chętniej korzystają z pomocy Rzecznika, licząc na fachową pomoc w rozwiązywaniu swoich sporów z przedsiębiorcą. Podkreślić należy, iż wielu przedsiębiorców zgadza się z opinią Rzecznika i gdy faktycznie dochodzi do naruszenia prawa przy załatwianiu reklamacji, przyznają się do popełnionych błędów i uznają roszczenia konsumentów.

Zatem istotną rolą Rzecznika Konsumentów było i jest, podnoszenie świadomości prawnej konsumentów, co również pokazuje stała tendencja wzrostowa w ilości składanych skarg.

IV. TABELA

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	
ubezpieczeniowa	1
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	5
remontowo-budowlana	4
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	
telekomunikacja (telefony, TV)	13
turystyczno-hotelarska	

deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	
motoryzacja	2
pralnicza	
timeshare	
pocztowa	1
gastronomiczna	
przewozowa	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	
medyczna	
wyposażenie wnętrz	
pogrzebowa	
windykacyjne	1
inne	1
II. Umowy sprzedaży, w tym:	
obuwie i odzież	78
wyposażenie mieszkania	7
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	24
komputer i akcesoria komputerowe	12
motoryzacja	
artykuły spożywcze	1
artykuły chemiczne i kosmetyki	
zabawki	
inne	
III. Umowy poza lokalem i na odległość	46

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:				
ubezpieczeniowa	1	1		
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)				
remontowo-budowlana	3	3		
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości				
telekomunikacja (telefon, TV)	1	1		
turystyczno-hotelarska				
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja	2	1		1



pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno- sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne	1	1		
inne				
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
obuwie i odzież	6	5	1	
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	1	1		
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	6	4	1	1
komputer i akcesoria komputerowe				
motoryzacja				
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne				
III. Umowy poza lokalem i na odległość	5	2	2	1

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

Lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				

2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług				
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone				
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *				1
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **				2
6.	Inne				
	RAZEM				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				

\*Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

\*\* Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom	

	rynkowym	
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik - występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	

POWIATOWY RZECZNIK  
KONSUMENTÓW  
*mgr Danuta Rola*