

## **Informacja z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Bielsku-Białej w 2016 r.**

Zadania z zakresu ochrony konsumentów są realizowane przez samorząd powiatowy jako zadania własne. Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym /tj. Dz. U. 2016 poz. 814/ powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie m.in. ochrony praw konsumenta. Zadania te wykonuje powiatowy (miejski - w miastach na prawach powiatu) Rzecznik Konsumentów. Formę realizacji w/w zadań określają przede wszystkim przepisy art. 37 – 45 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów /tj. Dz. U. 2017 poz. 229/. Rzecznik Konsumentów to instytucja o kompetencjach doradczych i procesowych dla indywidualnego konsumenta (konsumentem jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej dla celów bezpośrednio niezwiązanych z jej działalnością gospodarczą bądź zawodową – art. 22<sup>1</sup> Kodeksu Cywilnego, Dz. U. 2016 poz. 380). Rzecznik nie ma uprawnień kontrolnych, nie może wydawać nakazów, zakazów, nakładać kar i grzywien. Swoje zadania Rzecznik Konsumentów wykonuje przez zapewnienie konsumentom bezpłatnych porad prawnych, informacji prawnej, występowanie do przedsiębiorców w spornych sprawach w formie mediacji, jak również w celu wyegzekwowania słuszných roszczeń może wykorzystać uprawnienia procesowe.

Rzecznika Konsumentów wyodrębnia się organizacyjnie w strukturze Starostwa Powiatowego, a w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców i w miastach na prawach powiatu Rzecznik Konsumentów może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego Biura. Z Rzecznikiem Konsumentów stosunek pracy nawiązuje Starosta.

Rzecznik Konsumentów zgodnie z art. 43 ust 1 w/w ustawy 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 oraz przekazuje je właściwej miejscowo Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

Na mocy porozumienia zawartego między Zarządem Miasta Bielsko-Biała i Zarządem Powiatu Bielskiego Rzecznik Konsumentów w Bielsku-Białej wykonuje swoje zadania również na rzecz mieszkańców miasta Bielska-Białej.

Zadanie swoje wykonuje głównie przez zapewnienie konsumentom informacji i porad prawnych, jak również występowanie do przedsiębiorców w sprawach spornych, w celu wyegzekwowania zasadnych roszczeń może wykorzystywać uprawnienia procesowe.

W 2016 r. Rzecznik odnotował **5415** zgłoszeń konsumenckich w formie:

- pisemnej – **484**,
- osobistej – **1065**,
- telefonicznej – **3427**,
- drogą elektroniczną – **439**.

W powyższych sprawach Rzecznik pomagał konsumentom redagować pisma reklamacyjne, przedprocesowe, procesowe. Wskazywał również instytucje właściwe do rozstrzygnięcia problemów niekonsumenckich.

Podstawową formą świadczenia pomocy przez Rzecznika w 2016 r. było udzielanie porad telefonicznych, bezpośrednich i za pośrednictwem Internetu.

Podczas udzielania porad Rzecznik informował konsumentów zarówno o ich prawach, jak i obowiązkach wynikających z obowiązujących przepisów. W przypadkach gdy działania samych konsumentów były nieskuteczne, Rzecznik występował do przedsiębiorców z interwencją, w tym zakresie na **468** sprawy, w których Rzecznik podejmował interwencję i na które otrzymał odpowiedź przedsiębiorcy, **265** sprawy załatwiono pozytywnie, a negatywnie **188** spraw.

W 2016 r. nadal dominowały zgłoszenia dotyczące:

- **usług telekomunikacyjnych telefonii stacjonarnej jak i komórkowej.** Najdotkliwiej konsumenci odczuli wzrost konkurencyjności operatorów telekomunikacyjnych, zarzuty dotyczyły formy zawierania umowy, wprowadzania abonentów w błąd co do właściwości operatora, z którym zawierali umowę szczególnie na odległość, formy zawarcia umowy pisemnej – wielkość czcionki, układ graficzny tekstu, przerzucanie istotnych elementów umowy do regulaminów,



załączników. Największa część skarg dotyczyła naruszeń z zakresu WRL czyli tzw. usługi hurtowego dostępu do sieci. Jest to usługa, w której operator przejmując obsługę połączeń telefonicznych od innego operatora wraz z pobieraniem abonamentu;

- **nieprawidłowości w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość**, wykorzystywanie łatwości konsumentów, zwłaszcza osób starszych, umów abonamentu telewizji cyfrowej, usług telekomunikacyjnych, sprzętu AGD, sprzętu rehabilitacyjnego.

**W zakresie sprzedaży konsumenckiej**, zwłaszcza reklamacji towarów porady dotyczyły m. in.: odmowy przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego, narzucania konsumentom przez przedsiębiorców własnego sposobu załatwienia reklamacji, w szczególności naprawy zamiast wymiany oraz narzucenie gwarancyjnego reżimu odpowiedzialności, przewlekłego trybu rozpatrywania reklamacji.

W zakresie bezpłatnego poradnictwa w 2016 r. Rzecznik zarejestrował **4931** porad m.in. w sprawach:

- 665 - reklamacji odzieży i obuwia,
- 579 - reklamacji sprzętu komputerowego i tel. Komórkowych,
- 507 -umów sprzedaży towarów i usług zawartych poza lokalem i na odległość,
- 407 - reklamacji sprzętu RTV i AGD,
- 327 - usług bankowych finansowych i ubezpieczeniowych,
- 151 - usług telewizji cyfrowej i kablowej,
- 150 - usług motoryzacyjnych,
- 136 - windykacji należności,
- 130 - usług turystycznych,
- 123 - sprzedaży samochodów i akcesoriów motoryzacyjnych,
- 115 - usług remontowo-budowlanych,
- 102 - usług informatycznych.

W zakresie pomocy w kierowaniu przez konsumentów spraw na drogę sądową Rzecznik sporządził **42** pozwy do sądu powszechnego.

Spośród spraw zgłaszanych do Rzecznika i rejestrowanych w formie porad bezpośrednich oraz wniosków pisemnych, od mieszkańców powiatu wpłynęło **506** zgłoszeń, a od mieszkańców Miasta Bielska- Białej **1043** zgłoszenia. W przypadku porad udzielanych telefonicznie oraz drogą internetową Rzecznik nie stosuje podziału na mieszkańców miasta oraz powiatu, bowiem nie ma możliwości weryfikacji osób zgłaszających swoje problemy.

POWIATOWY  
RZECZNIK KONSUMENTÓW  
*Irena Krzanowska*