

## Starostwo Powiatowe w Pruszkowie

### Powiatowy Rzecznik Konsumentów

ul. Drzymały 30  
05-800 Pruszków  
tel. +48 22 738 14 00  
fax +48 22 728 92 47  
www.powiat.pruszkow.pl



Zatwierdzam sprawozdanie

STAROSTA

Krzysztof Gajda



BR - 97 / 2019

### Sprawozdanie z działalności

### Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pruszkowie

w okresie od 1.01.2018 r. do 31.12.2018 r.

#### I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Zgodnie z art. 43 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów rzecznik (tj. z dnia 26 lutego 2019 r., Dz.U. 2019.369), 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.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje działania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów. Konsumenti, będący mieszkańcami Powiatu Pruszkowskiego przyjmowani są w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów, mieszczącym się w budynku Starostwa Powiatowego codziennie, bez konieczności wcześniejszego umawiania się.

#### 1. Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Mazowieckie
2. Miasto/Powiat	Powiat Pruszkowski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	161 319
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Katarzyna Kucharska
5. Wykształcenie	Wyższe
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat).	TAK
7. 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.)	TAK. W 2018 r. zarządzeniem Starosty utworzone zostało Biuro Rzecznika Konsumentów.
8. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób.	TAK
9. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	1



## II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Porady udzielane są podczas bezpośrednich spotkań, telefonicznie lub mailowo. Ich liczbę oraz strukturę przedstawia Tabela nr 1.

Problematyka spraw poruszanych przez konsumentów była bardzo szeroka. Najwięcej spraw dotyczyło umów sprzedaży urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego (462, wzrost w porównaniu z 2017 r. o 129), obuwia i odzieży (387, wzrost o 56), mebli i wyposażenia wnętrz (173, wzrost o 35), usług telekomunikacyjnych (216, wzrost o 66) oraz usług turystycznych (129, wzrost o 103). Spory odsetek stanowiły umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość.

Porady udzielane są telefonicznie, pocztą elektroniczną bądź bezpośrednio mieszkańcom zgłaszającym się osobiście do Biura Rzecznika. W roku 2018 r. konsumentom udzielono ogółem 2 192 porad prawnych i informacji z zakresu ochrony praw konsumentów (1 291 w 2017 r., wzrost o 901).

**Tabela 1 Bezpłatne poradnictwo i informacja prawna w zakresie ochrony interesów konsumentów**

Przedmiot sprawy	Osobiście i telefonicznie	Za pośrednictwem poczty mailowej	Sprawy rozpatrywane pisemnie	Ogółem
<b>I. Sprzedaż, w tym:</b>	<b>916</b>	<b>209</b>	<b>160</b>	<b>1285</b>
art. żywnościowe	12	7	2	21
odzież i obuwie	258	67	62	387
meble, art. wyposażenia wnętrz	130	21	22	173
urz. gosp. domowego, urządzenia elektr.	336	79	47	462
samochody i środki transp. osobistego	76	6	12	94
kosmetyki, środki czyszczące	11	0	2	13
produkty zw. z opieką zdrowotną	28	9	2	39
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	34	20	9	63
inne	31	0	2	33
<b>II. Usługi, w tym:</b>	<b>784</b>	<b>122</b>	<b>135</b>	<b>1041</b>
związane z rynkiem nieruchomości	71	10	15	96
bieżąca konserwacja i utrzymanie domu	87	15	11	113
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	17	5	3	25



## Starostwo Powiatowe w Pruszkowie

### Powiatowy Rzecznik Konsumentów

ul. Drzymały 30  
05-800 Pruszków  
tel. +48 22 738 14 00  
fax +48 22 728 92 47  
www.powiat.pruszkow.pl



konserwacja i naprawa pojazdów	36	5	5	46
finansowe	66	16	9	91
ubezpieczeniowe	52	10	15	77
pocztowe i kurierskie	23	3	3	29
telekomunikacyjne	170	16	30	216
transportowe	28	6	5	39
turystyka i rekreacja	90	18	21	129
sektor energetyczny i wodny	60	5	8	73
związane z opieką i opieką zdrowotną	45	7	4	56
edukacyjne	21	5	5	31
inne	18	1	1	20
<b>III. Informacje konsumenckie</b>	<b>45</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>51</b>
<b>IV. Niekonsumenckie</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>119</b>
<b>RAZEM</b>	<b>1 845</b>	<b>347</b>	<b>304</b>	<b>2496</b>

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

Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach konsumenckich prowadzone są na podstawie pisemnego wniosku wniesionego przez konsumenta.

W roku 2018 konsumenci zgłosili 304 wnioski o podjęcie interwencji u przedsiębiorców (w 2017 r. 220, natomiast w 2016 r. 202).

Ich liczbę oraz strukturę przedstawia Tabela nr 2. Problematyka spraw zgłaszanych przez konsumentów była bardzo szeroka. Najwięcej spraw dotyczyło umów sprzedaży obuwia i odzieży (62, wzrost o 29) urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego (47, wzrost o 5), mebli i wyposażenia wnętrz (22, wzrost o 8), usług telekomunikacyjnych (29, wzrost o 1) oraz usług turystycznych (21, wzrost o 10).

Spośród spraw zakończonych w 117 przypadkach wystąpienia rzecznika przyniosły pozytywne dla konsumentów rozwiązanie sprawy. W 5 przypadkach sprawa została przekazana wg. właściwości miejscowej. W 8 przypadkach przesłane zostały wyjaśnienia, a 11 było niekonsumenckich. W przypadku 40 sprawy są w toku.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie dysponuje środkami mogącymi zmusić przedsiębiorcę do spełnienia roszczeń konsumenta. Nie ma też możliwości prowadzenia postępowania dowodowego: nie ma uprawnień kontrolnych ani możliwości powołania rzeczoznawcy etc.



## Starostwo Powiatowe w Pruszkowie

### Powiatowy Rzecznik Konsumentów

ul. Drzymały 30  
05-800 Pruszków  
tel. +48 22 738 14 00  
fax +48 22 728 92 47  
[www.powiat.pruszkow.pl](http://www.powiat.pruszkow.pl)



Tabela 2 Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

Przedmiot sprawy	Ogółem
<b>I. Sprzedaż, w tym:</b>	<b>160</b>
art. żywnościowe	2
odzież i obuwie	62
meble, art. wyposażenia wnętrz	22
urz. gosp. domowego, urządzenia elektr.	47
samochody i środki transp. osobistego	12
kosmetyki, środki czyszczące	2
produkty związane z opieką zdrowotną	2
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	9
inne	2
<b>II. Usługi, w tym:</b>	<b>133</b>
związane z rynkiem nieruchomości	14
bieżąca konserwacja i utrzymanie domu	11
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia	3
konserwacja i naprawa pojazdów	5
finansowe	9
ubezpieczeniowe	15
pocztowe i kurierskie	3
telekomunikacyjne	29
transportowe	5
turystyka i rekreacja	21
sektor energetyczny i wodny	8
związane z opieką i opieką zdrowotną	4
edukacyjne	5
inne	1
<b>III. Niekonsumenckie</b>	<b>11</b>
<b>RAZEM</b>	<b>304</b>

3. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

Współpraca z ww. instytucjami w 2018 r. obejmowała w szczególności informowanie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o podejrzeniu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, Komisję Nadzoru Finansowego,



## Starostwo Powiatowe w Pruszkowie

### Powiatowy Rzecznik Konsumentów

ul. Drzymały 30  
05 800 Pruszków  
tel. +48 22 738 14 00  
fax +48 22 728 92 47  
[www.powiat.pruszkow.pl](http://www.powiat.pruszkow.pl)



Urząd Komunikacji Elektronicznej - w zakresie spraw będących przedmiotem badania tych Urzędów. Rzecznik brał udział w szkoleniach, seminariach i konferencjach, a także warsztatach organizowanych przez KNF i UOKiK.

W 2018 r. Rzecznik przekazał dokumentację prowadzonych spraw konsumenckich do UOKiK w sprawie nieuczciwych praktyk stosowanych przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego, naruszenia zbiorowych interesów przez przedsiębiorców podczas sprzedaży poza lokalem oraz podejrzenia naruszenie zbiorowych interesów konsumentów przez dewelopera.

Rzecznik był w stałym, bezpośrednim kontakcie z pracownikami różnych delegatur UOKiK, WIIH oraz organizacji konsumenckich w sprawach dotyczących naruszenia interesów konsumenckich – m. in. w sprawie upadłości Energetycznego Centrum, działalności GetBack, naruszenia interesów konsumenckich przez firmy sprzedające swoje produkty na pokazach czy działalności firmy Prestige Mobile oraz Fritz Group.

W 2018 r. prowadzona była kontrola NIK, który pozytywnie ocenił działalność Rzecznika.

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

Tabela 3 Pisma procesowe przygotowane dla konsumentów przez rzecznika

lp	Dotyczy	Ilość
1.	Sprzedaż: odzież i obuwiu	
	- Pozew	2
2.	Sprzedaż: meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	
	- Pozew	3
3.	Sprzedaż: artykuły dla dzieci	
	- Pozew	2
4.	Sprzedaż: związane z opieką zdrowotną	
	- Pozew	2
5.	Usługi: finansowe	
	- Pozew	1
	- Sprzeciw	1
6.	Usługi: ubezpieczeniowe	
	- Pozew	1
6.	Usługi: telekomunikacyjne	
	- Sprzeciw	1
7.	Usługi: turystyka i rekreacja	
	- Pozew	3

## Starostwo Powiatowe w Pruszkowie

### Powiatowy Rzecznik Konsumentów



ul. Drzymały 30  
05-800 Pruszków  
tel. +48 22 738 14 00  
fax +48 22 728 92 47  
[www.powiat.pruszkow.pl](http://www.powiat.pruszkow.pl)



8.	Usługi: konserwacja, remont mieszkania	
	- Pozew	1
8.	Usługi: konserwacja i naprawa pojazdów	
	- Pozew	1
9.	Usługi: sektor energetyczny i wodny	
	- Pozew	1
	<b>RAZEM</b>	<b>19</b>

Kierując sprawę do sądu konsument może skorzystać z pomocy powiatowego rzecznika konsumentów. Pomoc ta może opierać się na wytoczeniu na rzecz konsumenta powództwa przez rzecznika albo na przygotowaniu dla konsumenta pozwu i innych pism procesowych. Rzecznik może także przystąpić do toczącego się postępowania. W 2018 r. rzecznik brał udział w 1 postępowaniach sądowych (w 2017 r. miało to miejsce dwukrotnie). W 2018 r. jedno z postępowań zakończyło się wyrokiem na rzecz konsumentów.

Oprócz udziału w postępowaniu sądowym w 2018 r. przygotował dla konsumentów pozwy, zażalenia, sprzeciwy oraz inne pisma sądowe. Rzecznik Konsumentów w Pruszkowie był powodem w sprawie z pozwu zbiorowego (grupa liczyła 166 osób) przeciwko ubezpieczycielowi w związku z tzw. polisolokatami – sprawa zakończyła się całkowitą wygraną na rzecz konsumentów.

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

W 2018 r. rzecznik udzielił wywiadu lokalnej prasie w sprawie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa.

W Biurze Rzecznika dostępne są własne materiały edukacyjne oraz broszury przygotowane przez UOKiK, KNF oraz URE i UKE.

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

Rok 2018 był osiemnastym rokiem sprawozdawczym w działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Ciągłe poważnym problemem mieszkańców zgłaszających się do rzecznika, szczególnie osób starszych, są umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa - w domu lub na tzw. pokazach. Obserwowalny jest także procentowy wzrost spraw związanych z turystyką oraz rynkiem nieruchomości.

Należy z satysfakcją odnotować podniesienie wiedzy konsumenckiej wśród mieszkańców Powiatu Pruszkowskiego, która przejawia się w znacznym zwiększeniu ilości osób zgłaszających się z prośbą o poradę oraz pomoc do Biura Rzecznika. W przypadku porad prawnych udzielonych konsumentom w 2018 r. odnotowaliśmy wzrost o 70%. Natomiast w przypadku wniosków o pomoc prawną do Rzecznika wzrost ten wyniósł 40% w porównaniu z rokiem 2017 i o 50% w porównaniu z 2016 r.

Z informacji posiadanych przez tut. Rzecznika wynika, że Biuro Rzecznika jest jednym z nielicznych czynnych



**Starostwo Powiatowe w Pruszkowie**

**Powiatowy Rzecznik Konsumentów**

ul. Drzymały 30  
05-800 Pruszków  
tel. +48 22 738 14 00  
fax +48 22 728 92 47  
[www.powiat.pruszkow.pl](http://www.powiat.pruszkow.pl)



i przyjmujących Konsumentów codziennie biur w okolicy, dlatego często zdarza się że o pomoc prawną i informację zgłaszają się do nas również mieszkańcy innych powiatów.

Zasadnym zdaje się więc systemowe wzmocnienie działalności Rzecznika Konsumentów poprzez m.in. dalsze zapewnienie i promocje bezpłatnej infolinii konsumenckiej oraz sprawną współpracę między poszczególnymi instytucjami tworzącymi system ochrony konsumentów w Polsce.

Obserwowalnym jest również wzrost liczby zgłaszających się do rzecznika o pomoc prawną przedsiębiorców, szczególnie tych najdrobniejszych, prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą. Rzecznik nie jest uprawniony do udzielania im pomocy prawnej, dlatego też z dużą radością przyjęliśmy informację o utworzeniu Rzecznika Małych i Średnich Przedsiębiorców. W ocenie tutaj Rzecznika dla małych przedsiębiorców z terenu Powiatu Pruszkowskiego instytucja ta jest ważną i niezwykle potrzebną.

POWIATOWY  
RZECZNIK KONSUMENTÓW  
*Katarzyna Kucharska*  
Katarzyna Kucharska