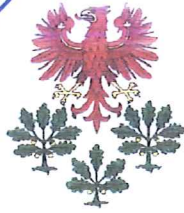


W P L Y N Ę Ł O
STAROSTWO POWIATOWE w CHOSZCZNI
ul. Nadbrzeżna 2, 73-200 Choszczno
KANCELARIA OGÓLNA

2016 -02- 29

Skierowano.....
L.dz..... 1650/2016



**INFORMACJA Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO
RZECZNIKA KONSUMENTÓW
ZA ROK 2015**

Choszczno, luty 2016 r.

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

1. Struktura biura rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe)

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

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. Współdziałania z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi oraz innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie 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 zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

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

1. Wnioski rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy rzecznika.

IV. TABELLE

I. Powiatowy Rzecznik Konsumentów – podstawa prawna działania.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje swoje zadania na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007r o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz.331 ze zm.). Ustawa określa między innymi rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów, usytuowanie powiatowego rzecznika konsumentów w urzędzie oraz jego zadania i kompetencje.

W myśl art. 40 ust. 4 ustawy Powiatowego Rzecznika Konsumentów wyodrębnia się organizacyjnie w strukturze urzędu powiatu, zaś art. 40 ust. 3 stanowi, że rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany Staroście Powiatu.

Bezpośredni nadzór nad działalnością Powiatowego Rzecznika Konsumentów sprawuje Starosta Powiatu Choszczeńskiego.

Ustawowe zadania i kompetencje Powiatowego Rzecznika Konsumentów

1. zapewnienie konsumentom 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. wystąpienie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
4. współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
5. wykonanie innych zadań określonych w ustawie w przepisach odrębnych.
6. wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Struktura biura rzecznika

1. Województwo	Zachodniopomorskie
2. Miasto/Powiat	Choszczno/Choszczeński
3. PRK/MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko rzecznika	Teresa Czapiewska
5. Wykształcenie	Wyższe Humanistyczne
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu	Nie
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu	0,43 etatu
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika	2 x 4godziny 3 x 3 godziny
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (Dz. U. Nr 50, poz.331 ze zm.)	Tak
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób	Nie
11. Liczba osób, która na stałe pomaga rzecznikowi w wykonywaniu obowiązków	Brak

Na mocy uchwały z dnia 28 grudnia 1999 roku Nr X/62/99 Rady Powiatu w Choszcznie powołano Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Choszcznie.

Usytuowanie organizacyjne Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Choszcznie określa regulamin organizacyjny Starostwa Powiatowego w Choszcznie.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Choszcznie od 15 lipca 2011r. realizuje swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura. Rzecznik posiada jedno pomieszczenie biurowe, mieszczące się w budynku przy ul. B. Chrobrego 27A (łącznik budynku-pokój nr 4). Rzecznik Konsumentów posiada wykształcenie wyższe, 34 - letni staż pracy, w tym 16 lat pracy na stanowisku Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Swoje zadania wykonuje w wymiarze 17 godzin tygodniowo w ustalonych godzinach pracy starostwa. Interesanci gmin:

Choszczno, Pełczyce, Drawno, Recz, Bierzwnik, Krzęcin z rzecznikiem kontaktują się również telefonicznie pod numerem telefonu **095 748 8953** oraz za pomocą poczty elektronicznej (e-mail: rzecznik@powiatchoszczno.pl).

II. Realizacja zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów

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

Głównym zadaniem Rzecznika jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. Rzecznik wykonując to zadanie świadczył porady osobiście, pisemnie oraz telefonicznie.

Pomoc w tym zakresie realizowana była poprzez:

1. udzielanie bezpośrednich porad w biurze rzecznika;
2. udzielanie porad telefonicznych;
3. udzielanie porad drogą elektroniczną;
4. wyjaśnianie i interpretacja przepisów prawa konsumenckiego;
5. podejmowanie mediacji w celu polubownego rozwiązania spraw;
6. udostępnienie konsumentom dostępu do przepisów prawnych i materiałów edukacyjnych;
7. udzielanie pouczeń przedsiębiorcom, informowanie i zawiadamianie właściwych organów oraz instytucji o podejmowaniu i prowadzeniu przez przedsiębiorców działalności niezgodnej z przepisami prawa;
8. zapewnienie konsumentom pomocy prawnej w każdym stadium postępowania przed sądem konsumenckim działającym przy Inspekcji Handlowej w Szczecinie.

W roku 2015 udzielono 1630 porad. Szczegółowe dane zawiera tabela nr1.

Na 1630 zgłoszeń konsumenckich:

- **porady telefoniczne to 745**
- **porady udzielane bezpośrednio w biurze rzecznika to 885**

Znaczna część spraw, z którymi zgłaszali się konsumenci do Rzecznika nie miały charakteru konsumenckiego. Skargi dotyczyły spraw członków spółdzielni mieszkaniowych, wspólnot mieszkaniowych, najemców mieszkań i domów komunalnych; interpretacji przepisów prawa pracy i ubezpieczeń społecznych, prawa rodzinnego, prawa spadkowego.

Rzecznik w ramach udzielanych porad informował konsumentów o ich prawach i o ich obowiązkach, analizował zapisy umów kart gwarancyjnych, regulaminów, wyposażał we wzory pism (tj. wzory zgłoszeń reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od umowy poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość, wniosków do polubownego sądu konsumenckiego) oraz w teksty odpowiednich aktów prawnych. W przypadkach, w których konsumenci nie wracali po ponowną pomoc należy uznać, że była ona skuteczna. W przeciwnym wypadku rzecznik występował do przedsiębiorcy, prowadził mediacje, sporządzał pisma reklamacyjne.

Na 1630 osobistych i telefonicznych zgłoszeń konsumenckich było z gminy:

Miejscowość	Ilość zgłoszeń
Choszczno	765
Pełczyce	268
Recz	219
Drawno	156
Krzęcin	117
Bierzwnik	105

Udzielanie porad to nie tylko przedstawienie konsumentom możliwości prawnych rozwiązania zgłoszonego problemu, ale także zapoznanie się z dokumentami sprawy, czy też napisanie stosownego pisma lub skierowanie do odpowiedniej instytucji.

Największą liczbę skarg kierowanych do rzecznika stanowią nieuczciwe praktyki stosowane przez przedstawicieli handlowych reprezentujących niektórych dostawców usług takich jak telekomunikacyjne, energetyczne, bankowe. Zachowanie przedstawicieli handlowych niektórych przedsiębiorców, jak również stosowane przez nich praktyki nie zawsze są uczciwe, etyczne i zgodne z dobrymi obyczajami. Bardzo często celowo wprowadzają oni konsumentów w błąd co do tego, że zobligowani są oni do zmiany operatora, z kim zawierają nową umowę, oraz jakie mogą być tego konsekwencje. Grupę docelową takich praktyk stanowią przede wszystkim osoby starsze, których łatwowierność i ufność jest często

bezwzględnie wykorzystywana. Mieszkańcy powiatu choszczeńskiego często skarżyli się na nierzetelne informacje dotyczące warunków umowy na sprzedaż energii elektrycznej. Były to umowy zawierane w lokalach konsumentów, którzy zapewniani byli, że zmiana operatora energii jest konieczna i przedstawiciele firm sugerowali, że są z „energetyki” co z kolei przedkładało się na przeświadczenie konsumenta o konieczności podpisania takiej umowy. Bezwzględne zaufanie do oferty i informacji przekazywanej przez przedstawiciela handlowego skutkowało, że osoby te podpisywały umowy i odkładały je. Po dwóch, trzech miesiącach od zawarcia tych umów dowiadywali się, że rachunki będą opłacać do dwóch operatorów - do jednego za sprzedaż energii do drugiego za dystrybucję. Należy stwierdzić, że powszechnym jest nie czytanie przez konsumentów tego pod czym składają podpis.

Niezależnie od oceny etycznej takich działań, trzeba mieć na uwadze, że sprawy dotyczące oszustwa ze strony przedstawiciela handlowego czy też wprowadzenia w błąd pozostają kwestią trudną do udowodnienia. Konsumentom bardzo często nie czytają umów, co w konsekwencji prowadziło do zamykania sobie prawa do 14 - to dniowego terminu do odstąpienia od umowy bez ponoszenia konsekwencji finansowych. Zerwanie umowy przed upływem okresu na jaki została zawarta skutkowało naliczeniem przez operatora kary pieniężnej.

Podobne sytuacje występują z operatorami usług telekomunikacyjnych związanych z rozwiązaniem umowy przewidującej ulgę dla abonenta przyznawaną w związku z zawarciem umowy. Żądanie zwrotu udzielonych ulg zostało przez znowelizowane prawo telekomunikacyjne złagodzone, albowiem umożliwia konsumentom odstąpienie od umowy do czasu faktycznego rozpoczęcia usługi. W takich przypadkach, gdy konsument zgłosi się do Rzecznika przed rozpoczęciem świadczenia usługi roszczenie o zwrot udzielonych ulg staje się bezzasadne. Konsumentom nie znając tej nowelizacji prawa byli często zastraszeni, że w przypadku zerwania umowy naliczone będą im kary umowne.

Dużą liczbę osób stanowiły te, które zawierały umowy ze sklepami internetowymi. Trudności sprawiały im często dochodzenie roszczeń związanych z reklamacją zakupionego towaru. Sprzedawcy wprowadzali konsumentów w błąd informując, że jedyną podstawą dochodzenia roszczeń jest gwarancja i w ten sposób unikali odpowiedzialności jak nałożona była na nich poprzez ustawę z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2002r. nr 141 poz. 1176) oraz obowiązującej od 25 grudnia 2014r ustawy o prawach konsumenta (Dz. U. poz.827).

Kolejną grupę spraw z którymi konsumenci mieli dużo problemów są usługi finansowe i windykacyjne. Problem dotyczy szczególnie osób nie mających zdolności kredytowej. Większość tych skarg dotyczyła długów przedawnionych o których konsument dowiadywał się już po wszczęciu egzekucji komorniczej.

Również działalność firm ubezpieczeniowych jest przedmiotem skarg konsumentów, a skargi dotyczą głównie:

- Bezpodstawnego przedłużania terminu wypłacania odszkodowań,
- Odmowy uznania roszczeń,
- Zaniżenie wyceny szkód,
- Podwójnych umów OC,
- Ubezpieczeń kredytów na wypadek śmierci.

W sprawach bardziej skomplikowanych konsument kierowany jest do Rzecznika ubezpieczonych, a od rzecznika konsumentów otrzymuje pomoc w skierowaniu sprawy.

Pod względem ilości porad na wysokiej pozycji znajdują się również porady w zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa. Konsumenci najczęściej konsultowali się jak i kiedy mogą złożyć odstąpienie od umowy, kiedy mają odesłać towar, kto ponosi tego koszty, co się dzieje z równoległe podpisaną umową o kredyt na zakup towarów i usług.

Mieszkańcy powiatu korzystali także z porad rzecznika w przypadku sporów na tle świadczenia usług:

- Pośrednictwa w obrocie nieruchomościami,
- Turystycznych,
- Transportowych,
- Poczтовых, kurierskich,
- Edukacyjnych.

Rzecznik udzielał także porad i podejmował działania w sprawach:

- Wykonywania umów o dzieło.
- Związanych z umowami sprzedaży.

Problemy związane ze świadczeniem usług turystycznych od lat pozostają podobne i dotyczą głównie nierzetelnego informowania o rzeczywistej kategorii i stanie obiektu do których organizator kieruje turystów, niskiej jakości świadczeń określonych umową, skracanie czasu imprezy poprzez późniejsze odloty samolotów lub ich wcześniejszy powrót.

W związku z wykonywaniem usług pocztowych i kurierskich pojawiają się problemy dotyczące:

- Uszkodzenia lub zaginięcia przesyłki lub jej nieterminowego doręczenia,
- W przypadku umów sprzedaży zawieranych na odległość trudności z ustaleniem podmiotu odpowiedzialnego za zniszczenie przesyłki (sprzedawca czy przewoźnik).

W sferze umów o dzieło dominuje ich wykonywanie niezgodne z zakresem określonym w umowie lub też, brak umów z wykonawcą i niedokładne określenie wykonania przedmiotu umowy. Konsumentów bardzo często skarżą się na złą jakość wykonywanych remontów mieszkań, stolarki okiennej i drzwiowej, napraw sprzętu RTV, AGD, motoryzacyjnego i itp.

W 2015r. na terenie naszego powiatu zaobserwowano dużą ilość firm prowadzących działalność polegającą na sprzedaży różnego rodzaju produktów podczas spotkań i prezentacji. Przedsiębiorcy prowadzący w ten sposób swoją działalność zachęcają do udziału w pokazach tych towarów stosując często nieuczciwe praktyki wobec konsumentów (sprzedają produkty o rzekomo unikalnych właściwościach np. leczniczych po znacznie wyższych cenach niż cena powszechnie dostępna na rynku, zapewniają konsumentów, że produkt posiada atest np. naukowej placówki zdrowia). Uczestnikami tego rodzaju pokazów są osoby starsze, które podpisują podsunięte im dokumenty wśród których są również umowy na kredyt konsumencki, często o wartości kilku tysięcy złotych. Często do rzecznika zwracają się o pomoc osoby, dla których spłata kredytu z uwagi na bardzo niskie dochody staje się niemożliwa.

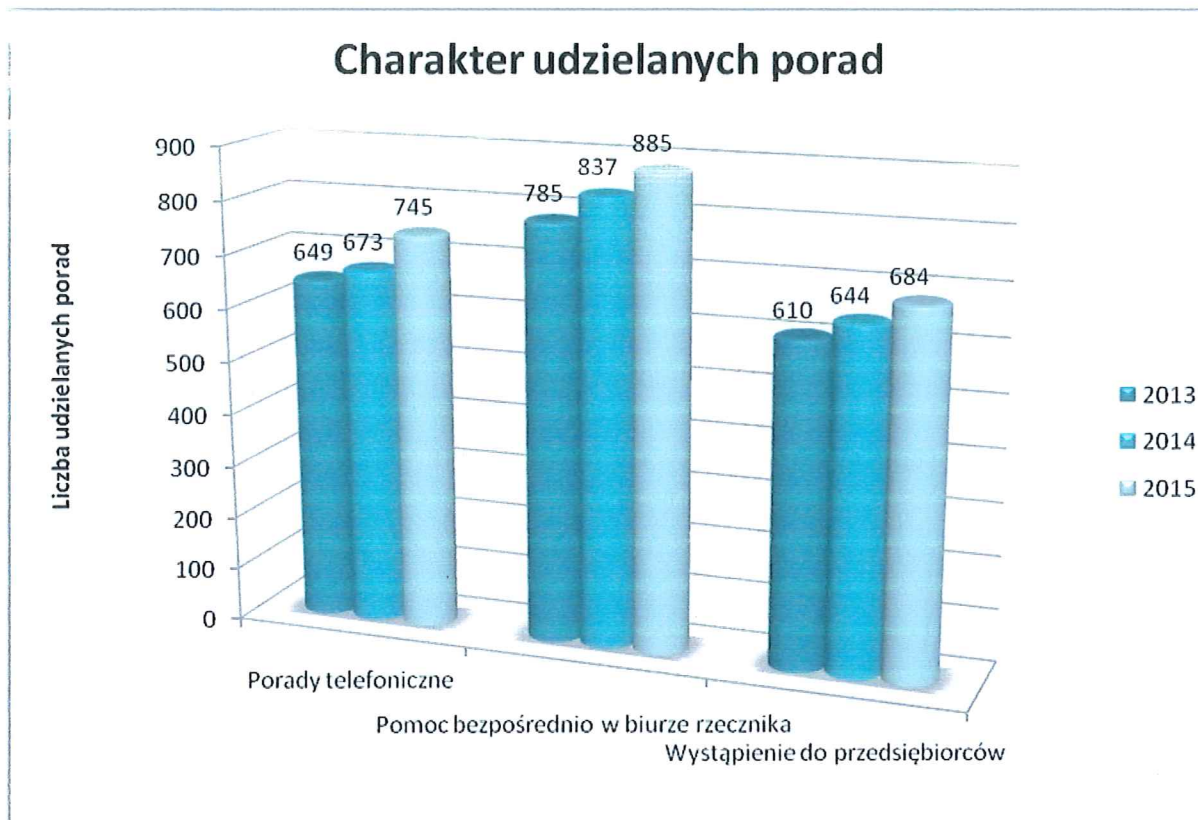
CHARAKTER UDZIELANEJ POMOCY PRAWNEJ

W roku 2015 rzecznik w formie bezpośredniej (osobistej, telefonicznej,) udzielił **1630** porad konsumenckich i informacji prawnych osobom potrzebującym pomocy prawnej.

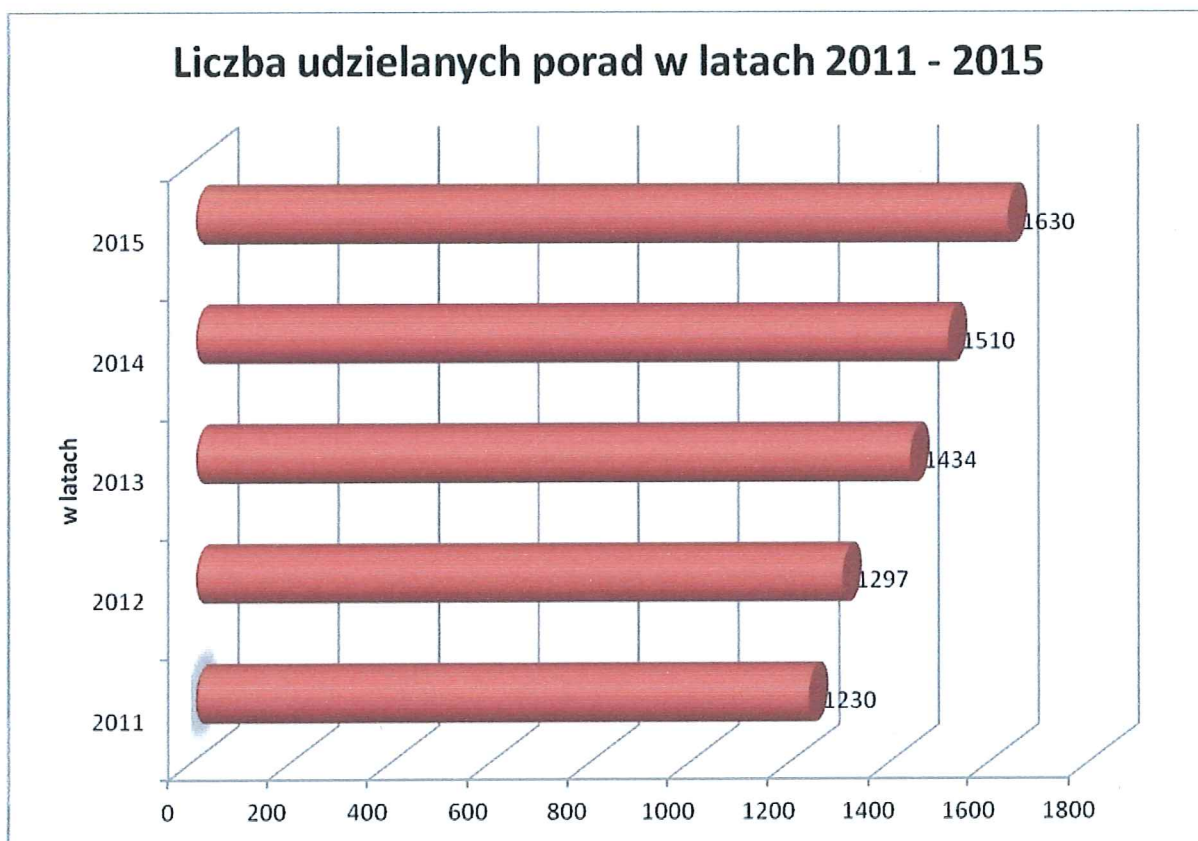
Porady telefoniczne - **745**

Pomoc bezpośrednia w biurze rzecznika - **885**

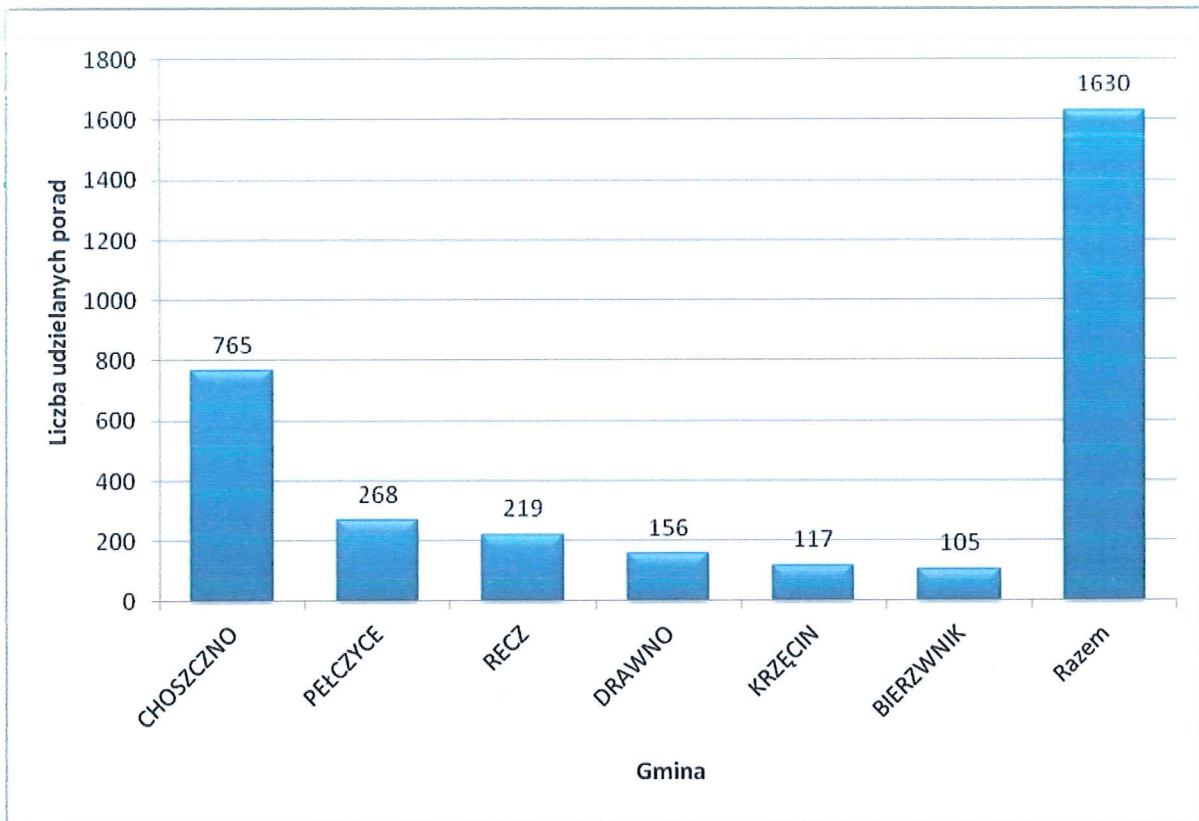
Wystąpienia do przedsiębiorców- **684**



Wykres nr 1: Charakter i liczba udzielanych porad przez rzecznika



Wykres nr 2: Bezpłatne poradnictwo konsumenckie w latach 2011-2015



Wykres nr 3: Liczba udzielanych porad w poszczególnych gminach powiatu w roku 2015

Ilość porad została szczegółowo przedstawiona w Tabeli nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów (załącznik do informacji).

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

W ramach tego zadania rzecznik nie skorzystał z powyższego prawa. Brak sygnału ze strony konsumentów o potrzebie takich zmian.

3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 2.

Zgodnie art. 42 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (DZ. U. z 2007r. nr 50 poz. 331) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów jest obok poradnictwa podstawowym instrumentem wykorzystywanym przez rzecznika, mającym na celu udzielenie pomocy konsumentowi. Występowanie do przedsiębiorców następuje na wniosek konsumenta składany w formie pisemnej wraz z dokumentami zebranymi w sprawie. W roku 2015 rzecznik przygotował 259 wystąpień pisemnych do przedsiębiorców w sprawach konsumentów. Przedsiębiorca do którego zwraca się rzecznik konsumentów ma obowiązek udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika oraz ustosunkować się do uwag i opinii. Nie spełnienie tego obowiązku stanowi wykroczenie w rozumieniu art.114 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Wykroczenie to zagrożone jest karą grzywny nie mniejszej niż 2000 tys. zł. Rzecznik w swojej praktyce nie musiał korzystać z tego uprawnienia.

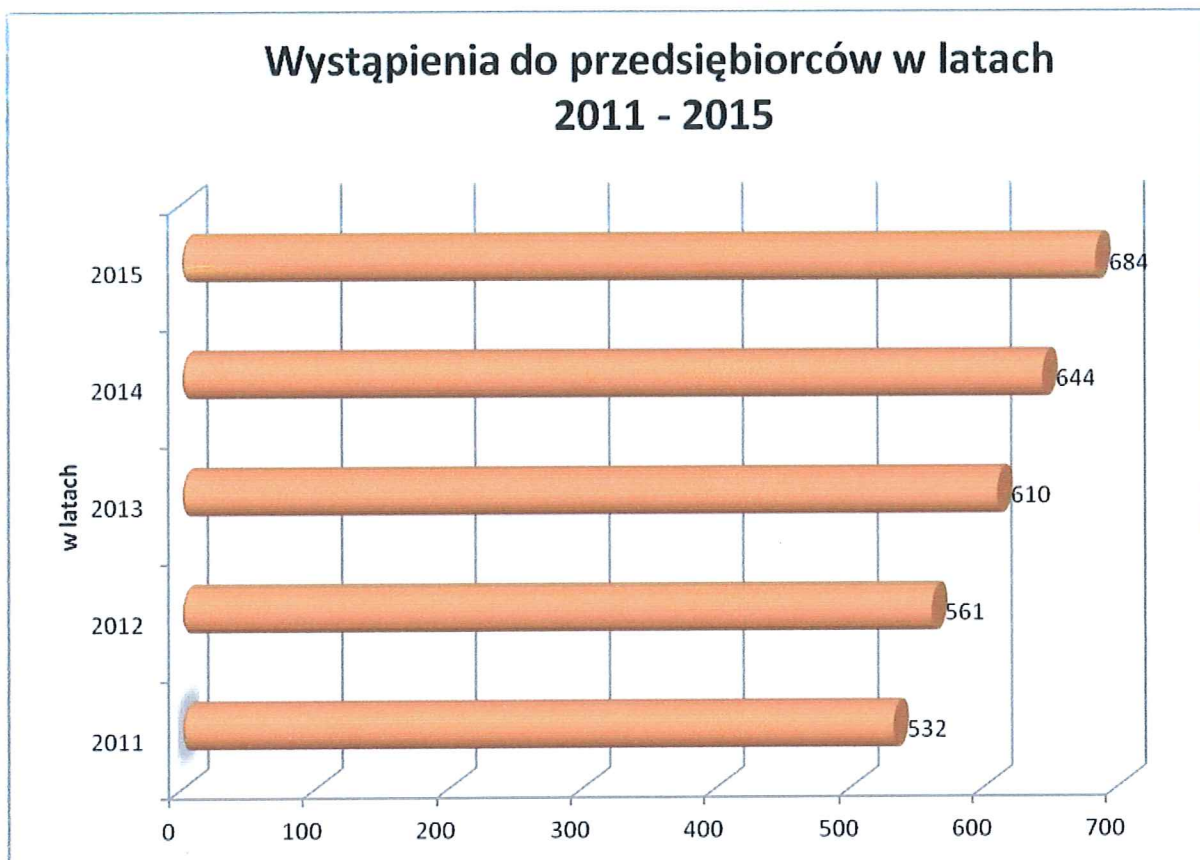
Należy też stwierdzić, że wielu konsumentów zwraca się o pomoc w anulowaniu zawartych przez nich umów bez ponoszenia konsekwencji finansowej z uwagi na zmianę sytuacji życiowych tj. ciężkiej choroby, utrata pracy, czy też osoby z ograniczoną zdolnością do podejmowania i rozumienia swoich czynów. W przypadku przedłożenia przez te osoby stosownych dokumentów Rzecznik wielokrotnie zwracał się do operatorów telekomunikacyjnych, energetycznych o możliwość udzielenia tym osobom pomocy. Zdarzało się, że przedsiębiorcy po analizie dokumentów, wstawiennictwie Rzecznika Konsumentów, zachowując postawę pro konsumentką, zasadę współzycia społecznego przychylali się do wniosku Rzecznika. Konsumenty przyjmowali to z wielkim zadowoleniem i dziękowali za udzieloną pomoc, albowiem sami nie poradziłiby sobie w trudnych do załatwienia sytuacjach.

Rzecznik konsumentów w roku 2015 występował do przedsiębiorców w następujących sprawach:

- udzielanie przedsiębiorcom prowadzącym działalność z naruszeniem prawa – stosownych pouczeń i wyjaśnień;
- wezwania do udzielania wyjaśnień w danej sprawie;

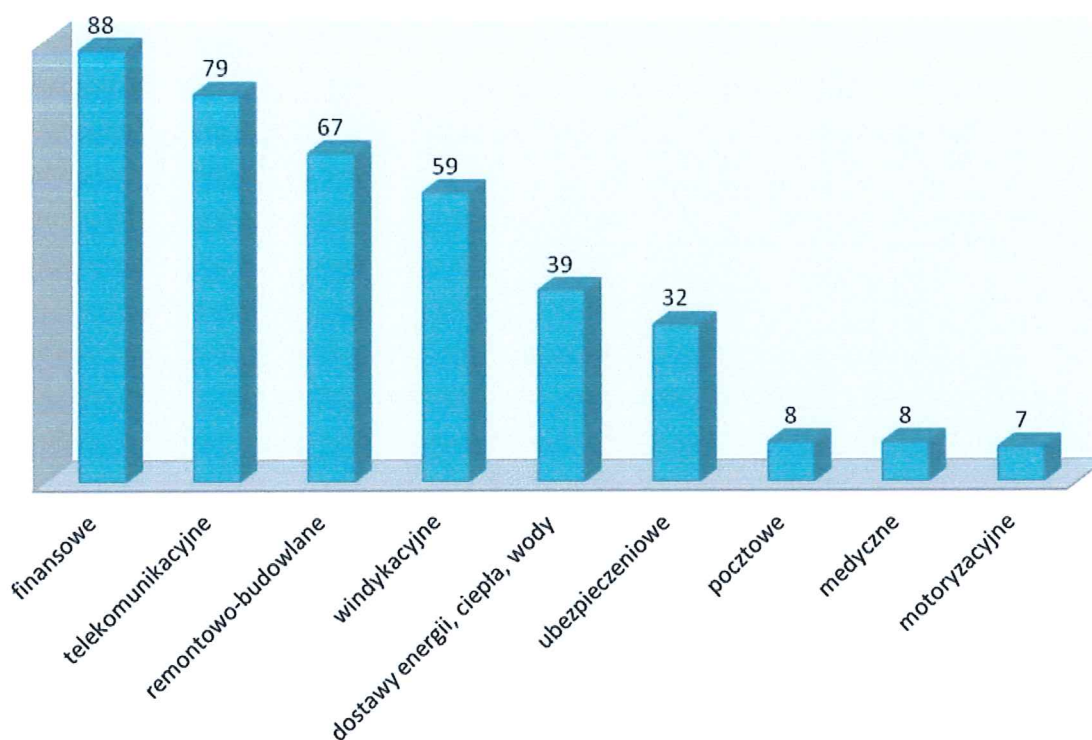
- występowanie do przedsiębiorców z wezwaniem do zaprzestania działań naruszających interesy i prawa konsumentów lub powszechnie obowiązujące przepisy i zasady świadczenia usług;
- podejmowanie i przeprowadzanie mediacji;
- występowanie w imieniu skarżących konsumentów do przedsiębiorców z wnioskami o dobrowolne i ugodowe załatwienie spraw spornych.

Do Rzecznika zgłaszali się też czasami przedsiębiorcy, którzy konsultowali konkretne sprawy konsumenckie. Natomiast osoby rozpoczynające działalność gospodarczą chciały uzyskać informacje na temat praw przysługujących konsumentom, obowiązków jakie mają wobec nich i wskazania stosownych przepisów, które to regulują. Przedsiębiorcy otrzymali od Rzecznika broszurę opracowaną przez UOKiK pt. „Przepisy konsumenckie dla przedsiębiorców.”



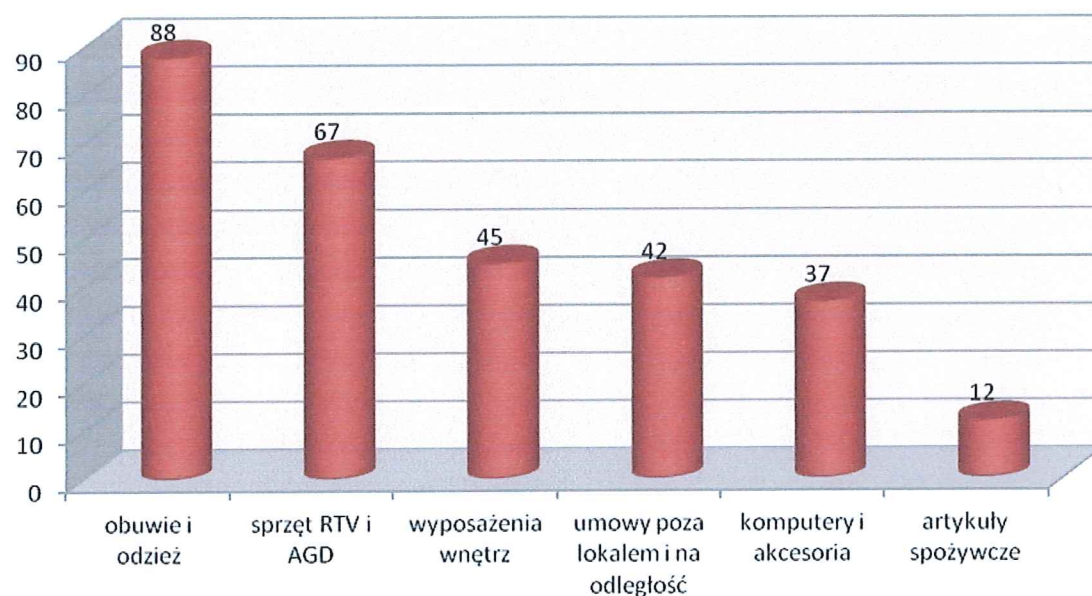
Wykres nr 5: Wystąpienia do przedsiębiorców w latach 2011-2015

Wystąpienia do przedsiębiorców w zakresie świadczonych usług w roku 2015



Wykres nr 6: Wystąpienia do przedsiębiorców w zakresie świadczonych usług w roku 2015

Wystąpienia do przedsiębiorców w zakresie umów sprzedaży w roku 2015



Wykres nr 7: Wystąpienia do przedsiębiorców w zakresie umów sprzedaży w roku 2015

Tabela nr 2 przedstawia zestawienie spraw, w których podjęta była interwencja pisemna przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów (załącznik do informacji).

4. Współdziałanie z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej oraz organizacjami konsumentckimi w zakresie ochrony konsumentów.

Rzecznik w roku 2015 na bieżąco współpracował z instytucjami, do których zadań należy ochrona konsumentów z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej (IH) oraz organizacjami konsumentckimi. Współpraca z UOKiK miała przede wszystkim postać wymiany informacji na temat nowych regulacji prawnych dotyczących ochrony konsumentów, konsumentckiego orzecznictwa sądowego, udostępniania przez UOKiK materiałów szkoleniowych oraz konsultacji w zakresie zachowań przedsiębiorców naruszających zbiorowe interesy konsumentów. UOKiK dostarczał rzecznikowi również ulotki i broszury informacyjne, które następnie były przekazywane przez rzecznika zainteresowanym konsumentom. Współpraca z urzędem polegała również na konsultacjach w przypadku skomplikowanych spraw indywidualnych. Często rzecznik konsumentów telefonicznie uzyskiwał pomoc w zakresie prawa konsumentckiego w prowadzonych przez siebie sprawach, aby ustalić, jaki sposób postępowania powinien być zastosowany w sprawie.

Rzecznik współpracował również z właściwymi organami Inspekcji Handlowej w zakresie, wynikającym z Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 5 marca 2002r. w sprawie sposobu współdziałania organów Inspekcji Handlowej z powiatowym rzecznikiem konsumentów, organami administracji rządowej i samorządowej, organami kontroli oraz organizacjami pozarządowymi reprezentującymi interesy konsumentów (Dz. U. nr 24 poz. 234 ze zm.), tj. wymiany wiedzy fachowej, wymiany informacji o praktykach rynkowych naruszających prawa konsumentów. Współpraca z IH polegała w szczególności na wzajemnej wymianie poglądów oraz sygnalizowania niekorzystnych dla konsumentów zjawisk rynkowych. Rzecznik konsumentów zwracał się do IH w celu przeprowadzenia postępowania pojednawczego lub, gdy potrzebne były oględziny czy wydanie opinii, np. co do jakości towaru czy wykonanej usługi.

Niezależnie od współpracy z organami administracji i instytucjami, rzecznik nawiązywał lub kontynuował współpracę z organizacjami pozarządowymi, których celem statutowym jest ochrona interesów konsumentów, takimi jak: Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich. Przedmiotem współpracy była głównie wymiana informacji oraz materiałów szkoleniowych. Ponadto rzecznik współpracował z Europejskim Centrum Konsumenckim.

Rzecznik współdziałał również z Rzecznikiem Ubezpieczonych, czego efektem było informowanie zainteresowanych konsumentów o możliwości i trybie składania skarg do Rzecznika Ubezpieczonych, możliwość poddania sporu pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego, działającego przy Rzeczniku Ubezpieczonych, a także możliwości uzyskania bezpłatnej porady lub pomocy prawnej w ramach dyżurów telefonicznych prowadzonych przez ekspertów z Biura Rzecznika Ubezpieczonych. Ponadto rzecznik współpracował z Urzędem Regulacji Energetyki w sprawach mediacji pomiędzy konsumentem a zakładem energetycznym, z Urzędem Komunikacji Elektronicznej w sprawach dotyczących naruszeń praw konsumentów przez operatorów telekomunikacyjnych, Związkiem Banków Polskich i Arbitrem Bankowym.

5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

Rzecznik w roku 2015 nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów. Uprawnienia procesowe wykorzystywane są wówczas, gdy zawodzą próby polubownego załatwienia sporu, a konsument nie jest w stanie sam prowadzić sprawy sądowej. Rzecznik od początku działalności realizuje założenie, że instytucja ta nie ma wyręczać konsumentów w dochodzeniu należnych im praw, a jedynie pomagać i ułatwiać dochodzenia roszczeń.

Każdorazowo, w przypadku braku możliwości zakończenia sprawy z korzyścią dla konsumenta po wyczerpaniu przez rzecznika wszelkich pozostających w jego kompetencjach działań, konsument był informowany o przysługującym mu prawie do dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego. Należy stwierdzić, iż konsumenci rzadko decydują się na skierowanie sprawy na drogę sądową, argumentując to niską wartością przedmiotu sporu, koniecznością brania udziału w sprawie, wiążącego się ponoszenia kosztów dojazdu do sądu, gromadzenia dowodów w sprawie.

Jednocześnie Powiatowy Rzecznik Konsumentów pomagał w wypełnianiu pozwów o rozpoznanie przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim w Szczecinie. Przedmiotowe pozwы dotyczyły w głównym zakresie umów sprzedaży.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Świadomość konsumenta najlepiej rozwija się w działaniu, dlatego proces jej kształtowania wymaga wzbudzania aktywności konsumentów nie tylko poprzez przekazywanie informacji i bierne oddziaływanie ale także współpracę na każdym etapie sprawy i współdziałanie we wszystkich dostępnych formach. Konsumenti otrzymują podczas wizyt w Biurze Rzecznika merytoryczną informację, aktualne przepisy, broszurki, wzory pism itp.

Studenci zwracający się po pomoc otrzymywali od rzecznika materiały pomocne przy pisaniu prac licencjackich i magisterskich. Bardzo często broszury lub ulotki edukacyjne przekazywane były przedsiębiorcom, którzy poszukiwali informacji na temat obowiązujących regulacji w zakresie prawa konsumenckiego.

W ocenie bardzo wielu mieszkańców naszego powiatu działalność rzecznika oceniana jest pozytywnie czego dają wyraz w podziękowaniach składanych osobiście, bądź telefonicznie informując, iż urząd ten jest bardzo potrzebny, bez niego nie poradziłoby sobie zwłaszcza osoby starsze. Liczba podjętych interwencji rzecznika potwierdza zapotrzebowanie mieszkańców powiatu dla tego rodzaju pomocy.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479(38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne);
- ustawy o przeciwdziałaniu praktykom rynkowym;
- Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym;
- Art.42 ust.1 pkt 3 uokik (występowanie o wykroczenie na szkodę konsumentów);
- Art.42 ust.5 uoiki w zw. z art.63 Kpc (przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

Zadania wynikające z w/w przepisów miały przede wszystkim charakter wystąpień do przedsiębiorców w postaci wezwań do dobrowolnego zaniechania stosowania niedozwolonych postanowień umownych - wzorów umów. W przypadku zadań wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym były to przypadki interwencji do nieuczciwych przedstawicieli handlowych, którzy kontaktowali się z osobami posiadającymi telefon stacjonarny podając się za pracownika TP S.A. Praktyki te polegały na nakłanianiu konsumentów do zmiany planów taryfowych, celem obniżenia kosztów połączeń. Konsumentów podpisując umowę nie byli świadomi, iż podpisali umowę z innym podmiotem niż TP S.A. W takich wypadkach rzecznik występował do operatorów o odstąpienie od dochodzenia opłaty wyrównawczej, związanej z rezygnacją z umowy, przed okresem jej obowiązywania. Abonentów wprowadzano również w błąd poprzez informowanie, że ich dotychczasowy operator TP S.A. kończy działalność i powinni w związku z tym podpisać umowę z nowym operatorem.

Rzecznik nie występował w sprawach o wykroczenie na szkodę konsumentów. Nie odnotował skarg dotyczących ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym. Nie przedstawiał również sądowi istotnego poglądu dla sprawy.

III. PODSUMOWANIE I WNIOSKI KOŃCOWE

1. System ochrony prawnej konsumentów działa w Polsce od kilkadziesiąt lat i jest nadal rozbudowywany o szereg instytucji państwowych i samorządowych, jednak skuteczność podejmowanych działań wobec przedsiębiorców, którzy nie przestrzegają obowiązujących ich przepisów, zasad współżycia społecznego oraz słusznego interesu konsumentów wymaga nadal zmiany. Nieuczciwi przedsiębiorcy bez żadnych konsekwencji prowadzą działalność gospodarczą przez wiele lat.

2. Liczba nadużyć i nieprawidłowości w działalności firm oferujących towary w sprzedaży bezpośredniej, a zwłaszcza jeżeli chodzi o umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa jest zbyt wysoka. Często uda się ukarać, skontrolować czy nawet wykreślić przedsiębiorcę z listy, lecz na jego miejsce pojawia się natychmiast kilku innych.

3. Potrzeby i oczekiwania konsumentów w zakresie ochrony ich praw systematycznie rosną, jest to po części związane ze wzrostem świadomości prawnej samych konsumentów poprzez popularyzację tematyki konsumenckiej w prasie i mediach.

4. Rozsądny, uważny i świadomy swoich praw i obowiązków konsument to zarazem osoba, która ma mniejsze szanse aby zostać pokrzywdzona w wyniku nadużycia przez przedsiębiorcę, stania się ofiarą nieuczciwych praktyk rynkowych, co spowoduje, że na rynku wcześniej czy później znikną nieuczciwe podmioty gospodarcze.

5. Postuluję aby dopuszczono rzecznika do grupy podmiotów uprawnionych do uzyskania informacji objętych tajemnicą bankową w imieniu konsumenta, taka zmiana jest uzasadniona, gdyż niektóre banki odmawiają udzielenia wyjaśnień rzecznikowi żądając przedstawienia notarialnie poświadczonego upoważnienia do udostępnienia informacji bankowych.

6. Z informacji uzyskanych z UOKiK z opracowanego sprawozdania z działalności rzeczników za rok 2014 ustalono, iż w omawianym okresie działało 370 rzeczników, z czego 235 swoje obowiązki pełniło jednoosobowo w różnym wymiarze czasowym, a 90 z nich wykonywało swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura.

Sporządziła:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
mgr Teresa Czaplewska

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	841
ubezpieczeniowa	64
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	176
remontowo-budowlana	165
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	79
telekomunikacja (telefony, TV)	157
turystyczno-hotelarska	2
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	3
motoryzacja	7
pralnicza	-
timeshare	-
pocztowa	12
gastronomiczna	-
przewozowa	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	3
medyczna	8
wyposażenie wnętrz	19
pogrzebowa	-
windykacyjna	85
inne	61
II. Umowy sprzedaży, w tym:	634
obuwie i odzież	170
wyposażenie mieszkania	108
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	205
komputer i akcesoria komputerowe	53
motoryzacja	-
artykuły spożywcze	23
artykuły chemiczne i kosmetyki	-
zabawki	-
inne	75
III. Umowy poza lokalem i na odległość	155

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:	393	365	22	6
ubezpieczeniowa	32	28	2	2
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	88	85	3	-
remontowo-budowlana	67	64	2	1
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	39	35	3	1
telekomunikacja (telefon, TV)	79	75	3	1
turystyczno-hotelarska	2	2	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	2	1	1	-
motoryzacja	7	5	1	1
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	8	6	2	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	-	-	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	2	2	-	-
medyczna	8	7	1	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjna	59	55	4	-
inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	249	236	11	2
obuwie i odzież	88	85	3	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	45	40	4	1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	67	65	1	1
komputer i akcesoria komputerowe	37	35	2	-
motoryzacja	-	-	-	-
artykuły spożywcze	12	11	1	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	-	-	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	42	39	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 powództw 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	-	-	-	-
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
6.	Inne	-	-	-	-
	RAZEM	-	-	-	-
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	6	-	-	6
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	3
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	2
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	-