



***INFORMACJA Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO
RZECZNIKA KONSUMENTÓW
ZA ROK 2014***

Choszczno, luty 2015 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. WSTĘP

1. Formalno - prawne usytuowanie rzecznika w powiecie

Zgodnie z art.4 ust.1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tj. Dz. U. Nr 142, poz.1592 ze zm.) powiatowi powierzono wykonywanie zadań publicznych w zakresie ochrony praw konsumentów. **Zadania te oraz formę ich realizacji określają przede wszystkim przepisy art. 37-43 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331, ze zm.).**

Powiat wykonuje przedmiotowe zadania za pośrednictwem Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Nowelizacja tej ustawy wprowadzona ustawą o pracownikach samorządowych dokonała zmiany podległości służbowej rzecznika konsumentów, który od stycznia 2009 r. podlega bezpośrednio Staroście. Sprawozdanie z działalności rzecznika stanowi wykonanie obowiązku wynikającego z art. 43 ust. 1 wymienionej wyżej ustawy na podstawie której rzecznik przedkłada w terminie do 31 marca Staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku.

Do ustawowych zadań rzecznika należy:

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.

2. 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, 33 - letni staż pracy, w tym 15 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 WYNIKAJĄCYCH Z USTAWY Z DNIA 16 LUTEGO 2007r. O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW.

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

Jednym z zadań wykonywanych przez rzecznika konsumentów jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. W 2014r. zadanie to rzecznik realizował poprzez:

1. udzielanie bezpośrednich porad w biurze rzecznika;
2. udzielanie porad telefonicznych;
3. udzielanie porad za pośrednictwem poczty elektronicznej;
4. wyjaśnianie i interpretacja przepisów prawa konsumenckiego;
5. podejmowanie mediacji w celu polubownego rozwiązania spraw;
6. umożliwienie i ułatwienie konsumentom dostępu do materiałów edukacyjnych i informacyjnych traktujących o uprawnieniach konsumentów;
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 2014 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Choszczynie zarejestrował **1510** zgłoszeń konsumenckich.

Na 1510 zgłoszeń konsumenckich:

- porady telefoniczne to **673**
- porady udzielane bezpośrednio w biurze rzecznika to **837**

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 1510 osobistych i telefonicznych zgłoszeń konsumenckich było z gminy:

Choszczno ----	745
Pelczyce -----	248
Recz -----	199
Drawno -----	136
Krzęcin -----	97
Bierzwnik ----	85

Naruszenia praw konsumentów w 2014 roku dotyczyły:

W pierwszej kategorii spraw dotyczących usług, najwięcej skarg dotyczyło usług telekomunikacyjnych. Problemy związane z usługami telekomunikacyjnymi miały miejsce w zakresie:

- ✓ dochodzenia roszczeń odszkodowawczych z tytułu przerwy w świadczeniu usług;
- ✓ przeniesienie usług do innego operatora;
- ✓ powrotu do pierwotnego operatora;
- ✓ nie wywiązania się przez operatora z obowiązku pisemnego potwierdzenia zmiany umowy;

- ✓ niedotrzymania warunków umowy promocyjnej; wybiórczego informowania o warunkach i zasadach prowadzonych ofert promocyjnych co skutkowało wyższymi rachunkami za usługę niż przewidywał abonament;
- ✓ zaprzestania świadczenia usług;
- ✓ braku możliwości podłączenia do Internetu, brak zasięgu sieci;
- ✓ automatycznego aktywowania usług, których konsument nie zamawiał;
- ✓ wysokość opłat za usługi telekomunikacyjne;
- ✓ przekraczania ustawowych terminów odpowiedzi na złożoną reklamację;
- ✓ nie przekazania konsumentowi prawdziwej informacji handlowej przy zawieraniu umów.

Dużą grupę skarg stanowiły sprawy dotyczące umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranych przez akwizytorów, tj. poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość. Konsumenty skarżyli się, iż akwizytorzy i konsultanci nie dopełniali obowiązku informacyjnego, wprowadzając ich w błąd, co do charakteru rozmowy, ponieważ nie informowali konsumentów, iż rozmowa ma na celu zawarcie umowy. Do rzecznika zwracały się również osoby starsze, które przy zawieraniu umów nie były świadome, iż wyrażają zgodę na zmianę operatora. Przedkładane im umowy były nieczytelne i w większości pozbawione daty jej zawarcia. Ta sytuacja utrudniała im zapoznanie się z warunkami umowy, a przede wszystkim z przysługującymi im uprawnieniami dotyczącymi odstąpienia od umowy w ciągu 10 dni. W wyniku takich okoliczności konsumenci otrzymywali faktury do zapłaty za usługi, o których świadczeniu nie mieli świadomości. Również nie mieli wiedzy dotyczącej konsekwencji finansowych, związanych z rezygnacją z umowy przed końcem okresu jej obowiązywania.

Drugą co do liczebności kategorię spraw dotyczących usług stanowiły skargi na oferowane usługi finansowe, które wskazywały na:

- ✓ utrudnianie realizacji uprawnień do odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki;
- ✓ wprowadzanie w błąd lub nierzetelnego informowania konsumenta o wysokości oprocentowania i opłat za prowadzenie rachunków;
- ✓ brak rzetelnej i pełnej informacji ze strony konsultantów o treści umowy i zabezpieczeń;
- ✓ nieinformowanie o dodatkowych opłatach za obsługę kredytów;
- ✓ nieuzasadnione podwyższanie rat kredytu;

- ✓ dochodzenie roszczeń przedawnionych;
- ✓ zaniedbania w dostarczaniu klientom istotnych zmian w umowach, regulaminach;
- ✓ obciążanie rachunków bankowych opłatami za niezamówione usługi i trudności w reklamowaniu powyższych usług;
- ✓ kierowanie do egzekucji komorniczej wierzytelności wypowiedzianych umów kredytowych, powołując się na bankowy tytuł egzekucyjny.

Kolejną grupą skarg najczęściej składanych przez konsumentów to skargi związane z dostawą energii, gazu, ciepła, wody, wywozem nieczystości.

Skargi dotyczyły głównie:

- ✓ zawyżonych rachunków;
- ✓ nieprawidłowo wystawionych faktur;
- ✓ nieprawidłowo wystawionych prognoz zużycia energii;
- ✓ nieuwzględniania przez przedsiębiorców wyników ekspertyz;
- ✓ nieterminowo przekazywanych faktur.

Wiele skarg konsumentów dotyczyło usług ubezpieczeniowych. Skargi konsumentów związane były z:

- ✓ opieszałym działaniem zakładów ubezpieczeń, związanym z likwidacją szkody i ustaleniem odpowiedzialności ubezpieczyciela oraz jej zakresu;
- ✓ odmowa uznania roszczenia o odszkodowanie, a także znacznego zaniżenia wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia;
- ✓ niedopełnieniem obowiązków informacyjnych ciążących na zakładach ubezpieczeń.

Następna grupa skarg najczęściej zgłaszanych przez konsumentów dotyczyła usług remontowo – budowlanych. W tym zakresie skargi wskazywały na:

- ✓ realizację prac niezgodnie z projektem, umową, zamówieniem;
- ✓ odmowę sporządzenia umowy w formie pisemnej;
- ✓ wykorzystanie materiałów o złej jakości;
- ✓ żądanie zbyt wysokich zaliczek lub wadium nieadekwatnych do wartości przedmiotu umowy;
- ✓ żądanie zapłaty ceny innej niż ustalona w umowie;
- ✓ określenie odsetek umownych na poziomie znacznie przewyższającym odsetki maksymalne obowiązujące na podstawie przepisów kodeksowych;
- ✓ utrudnianie konsumentowi realizacji prawa do odstąpienia;
- ✓ niewystawienie faktur za wykonane usługi pomimo wyraźnego żądania konsumenta.

Trzecia kategoria spraw składanych przez konsumentów dotyczyła umów sprzedaży zawieranych z przedsiębiorcami. Konsumentów reklamowali najczęściej obuwie i odzież, sprzęt RTV i AGD, artykuły związane z wyposażeniem mieszkań, komputery i akcesoria komputerowe, tablety oraz artykuły motoryzacyjne. Do najczęstszych przypadków w zakresie niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową można zaliczyć:

- ✓ odmowę przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego;
- ✓ brak ustosunkowania się do roszczeń konsumentów w 14-dniowym terminie;
- ✓ narzucanie konsumentom własnego sposobu załatwienia reklamacji;
- ✓ nieuzasadnionego wyłączenia odpowiedzialności przedsiębiorcy w przypadku wad towaru, które pojawiły się po odebraniu rzeczy.

W ramach gwarancji najczęstszymi przypadkami były:

- ✓ utrzymanie przez przedsiębiorców, że gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumentów;
- ✓ nieskuteczne usuwanie wad;
- ✓ brak jasnych sformułowań w postanowieniach kart gwarancyjnych.

Zgłaszane przez konsumentów skargi dotyczyły także umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Konsumentów informowali, że:

- ✓ sprzedawcy na stronach internetowych nie umieszczali regulaminów bądź informacji o prawie odstąpienia od umowy;
- ✓ sprzedawcy posługiwali się przy zawieraniu umów poza lokalem przedsiębiorstwa wzorcami umów, których postanowienia były sformułowane w sposób niejasny lub niezrozumiały;
- ✓ nie otrzymali egzemplarza zawartej umowy;
- ✓ przysłano umowy kredytu po 10 dniach od jej zawarcia.

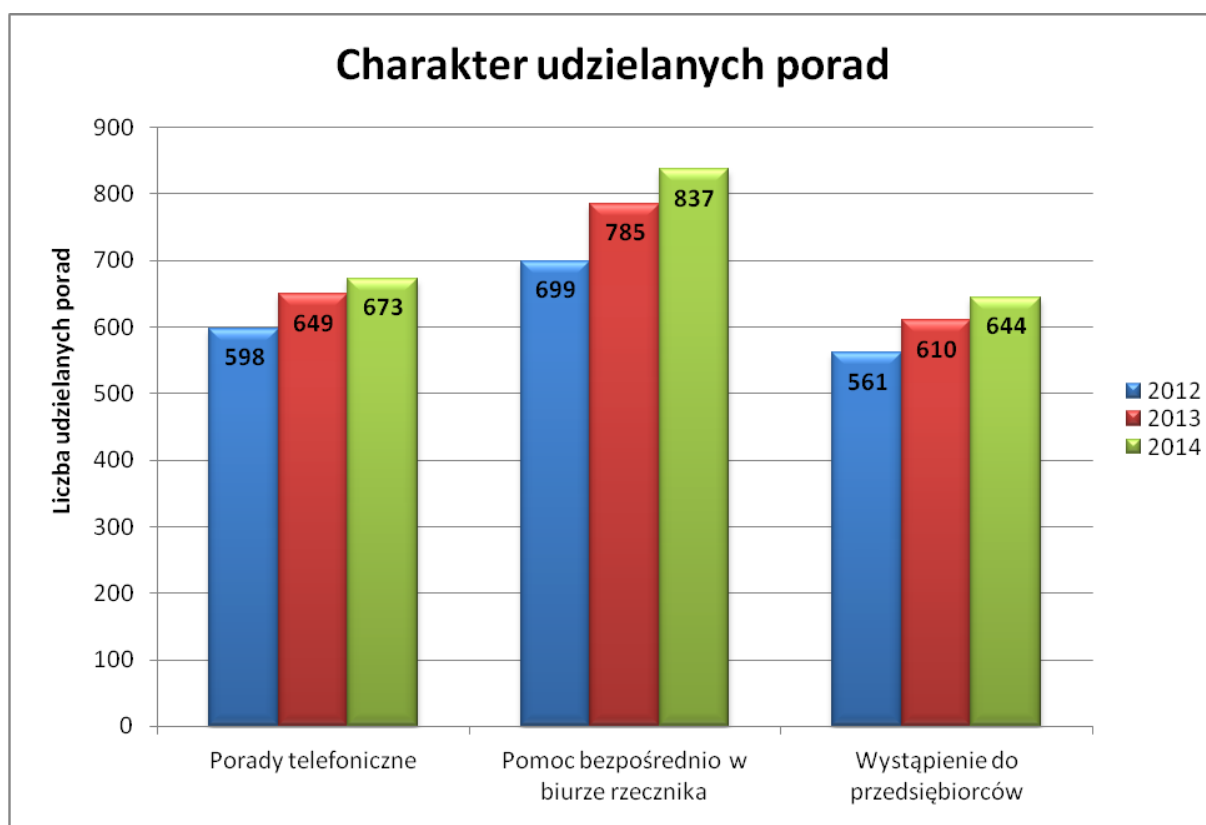
CHARAKTER UDZIELANEJ POMOCY PRAWNEJ

W roku 2014 rzecznik w formie bezpośredniej (osobistej, telefonicznej,) udzielił **1510** porad konsumenckich i informacji prawnych osobom potrzebującym pomocy prawnej.

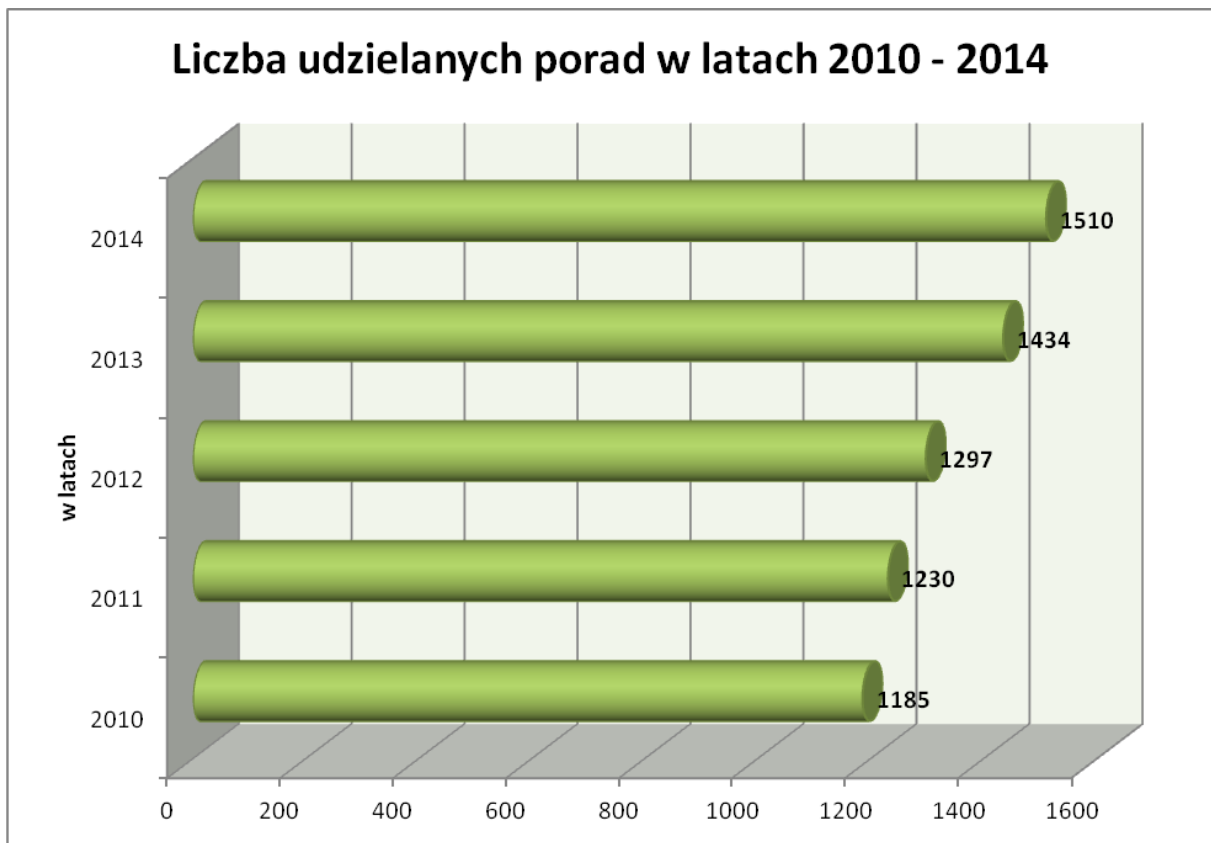
Porady telefoniczne - **673**

Pomoc bezpośrednia w biurze rzecznika - **837**

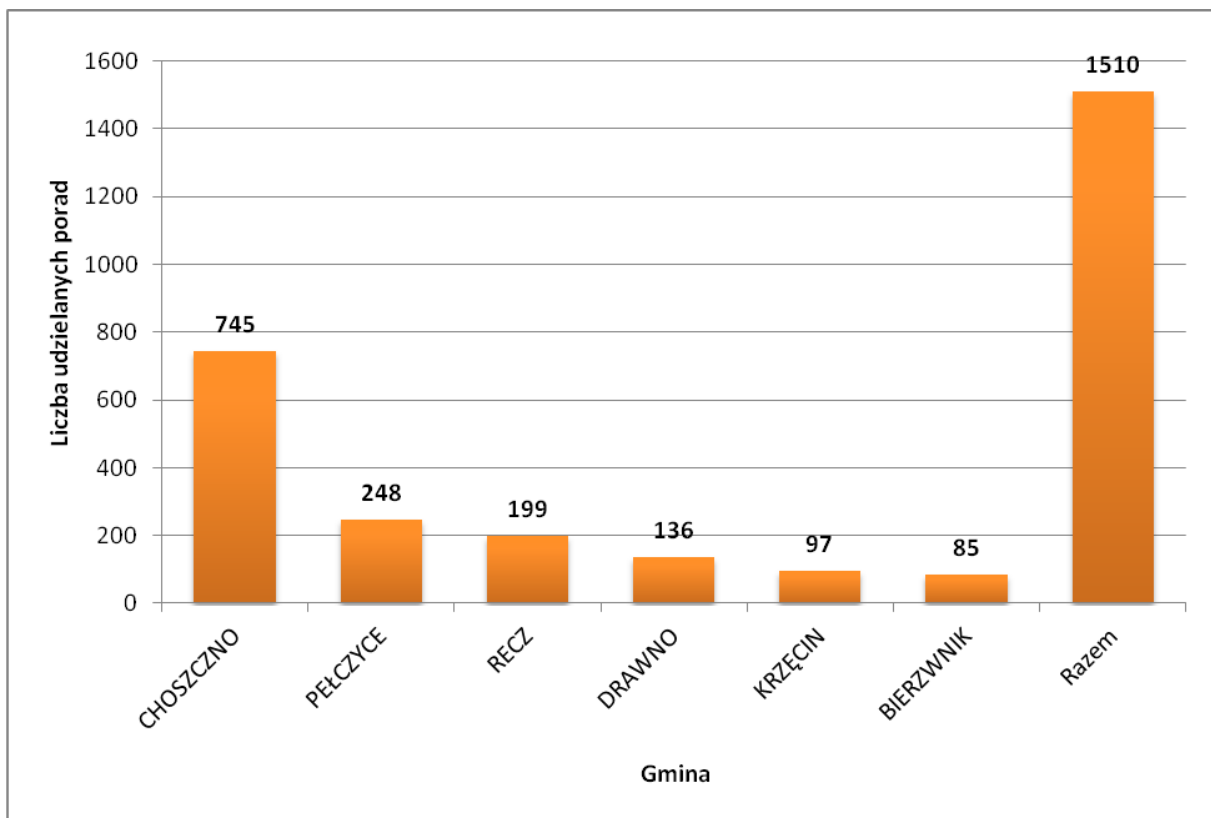
Wystąpienia do przedsiębiorców- **644**



Wykres nr 1: Charakter i liczba udzielanych porad przez rzecznika



Wykres nr 2: Bezpłatne poradnictwo konsumenckie w latach 2010-2014



Wykres nr 3: Liczba udzielanych porad w poszczególnych gminach powiatu w roku 2014

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.

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów znajduje podstawę w przepisie art. 42 ust.4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, z którym koresponduje przepis art.114 ust.1 tej ustawy, tj. *„Kto wbrew przepisowi art. 42 ust.4 narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji , będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika podlega karze grzywny nie mniejszej niż 2.000zł.”* Rzecznik występował do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów najczęściej w przypadku kiedy dana sprawa zgłaszana przez konsumenta jest na tyle skomplikowana, że istnieje uzasadnione podejrzenie, że konsument w konfrontacji z przedsiębiorcą nie sprosta dochodzeniu swych roszczeń lub gdy przedsiębiorca pomimo wezwań konsumenta – ignoruje jego interwencje. Najskuteczniejszą formą dochodzenia roszczeń jest bezpośrednia interwencja rzecznika u przedsiębiorcy, zawierająca wniosek o polubowne zakończenie powstałego sporu. Przedsiębiorcy najczęściej pozytywnie reagują na wystąpienia rzecznika.

Wynika to z jednej strony z faktu sprawnego prowadzenia działań przez rzecznika, zaś z drugiej, z dążenia także przez przedsiębiorców do zawarcia ugody. Przedsiębiorcy mają na uwadze nie tylko dobro konsumenta, ale coraz częściej zależy im na polepszeniu własnego wizerunku. Należy podkreślić, że w każdym kolejnym roku polepsza się jakość merytorycznych kontaktów z przedsiębiorcami.

Rzecznik konsumentów w roku 2014 występował do przedsiębiorców w następujących sprawach:

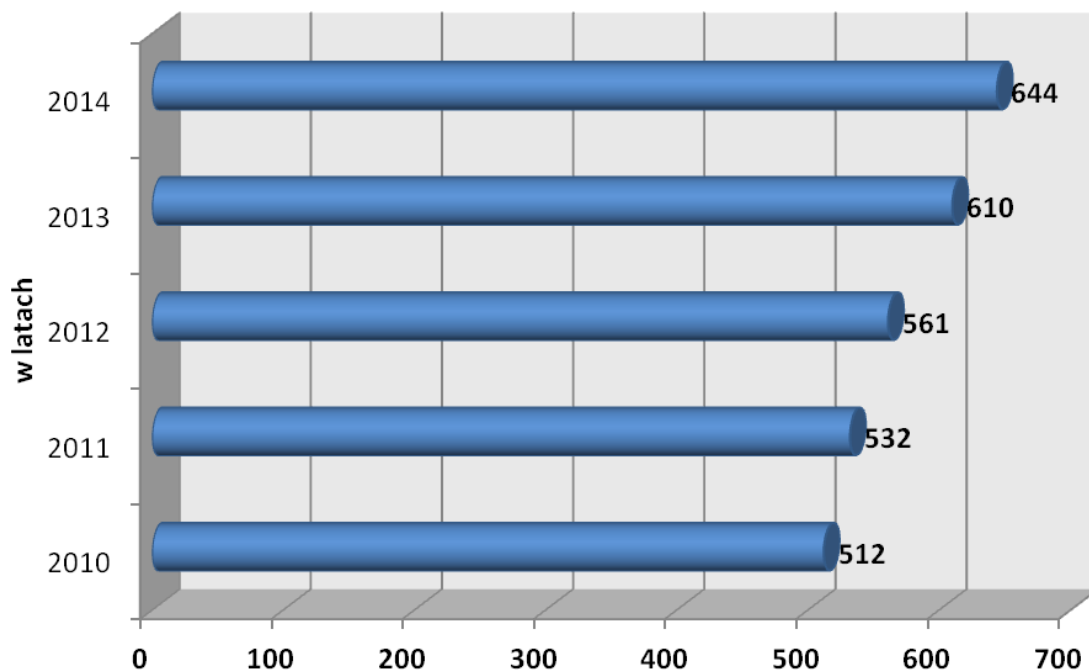
- ✓ udzielanie przedsiębiorcom prowadzącym działalność z naruszeniem prawa – stosownych pouczeń i wyjaśnień;
- ✓ wezwania do udzielania wyjaśnień w danej sprawie;
- ✓ występowanie do przedsiębiorców z wezwaniem do zaprzestania działań naruszających interesy i prawa konsumentów lub powszechnie obowiązujące 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.

Rzecznik występował do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów konsumentów w **644** przypadkach. Najwięcej wystąpień dotyczyło umów sprzedaży wśród nich najwięcej dotyczyło umów sprzedaży obuwia i odzieży. W dalszej kolejności wystąpienia rzecznika dotyczyły umów sprzedaży sprzętu RTV i AGD oraz wyposażenia mieszkań i gospodarstwa domowego. Rzecznik występował również wobec przedsiębiorców wykonujących usługi.

Sporo wystąpień dotyczyło usług finansowych, telekomunikacyjnych, remontowo-budowlanych. Rzecznik również podejmował wystąpienia dotyczące umów zawieranych poza lokalem i na odległość.

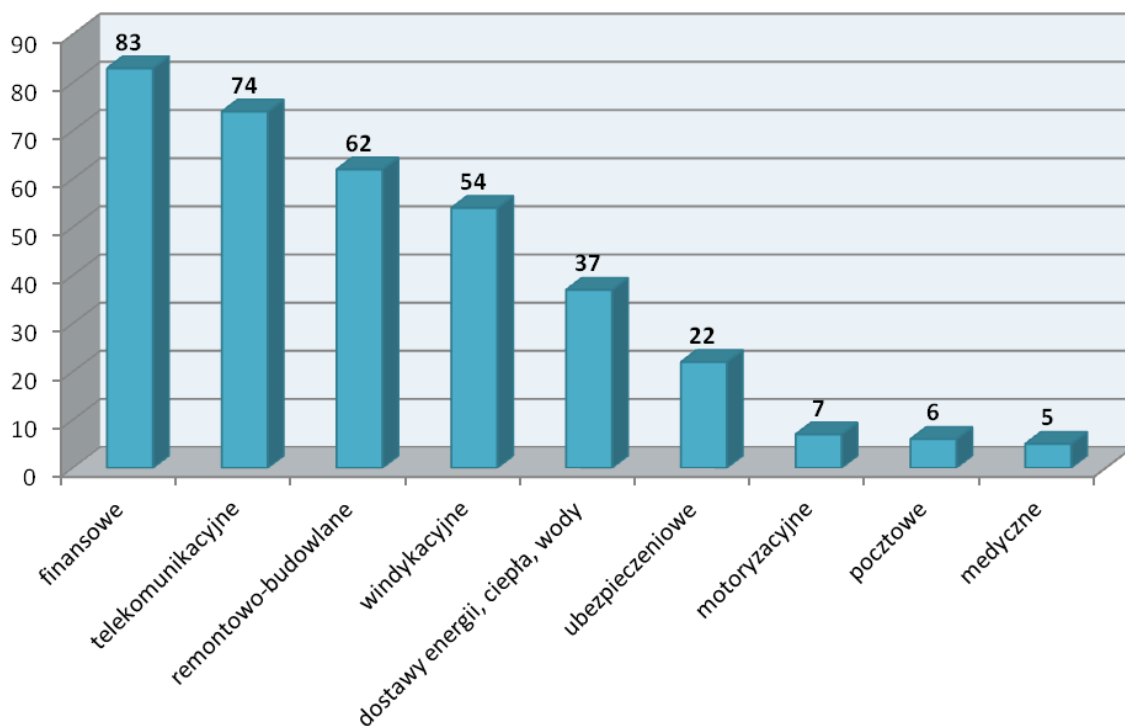
Na **644** wystąpienia rzecznika do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów **605** została zakończona wynikiem pozytywnym dla konsumenta.

Wystąpienia do przedsiębiorców w latach 2010 - 2014

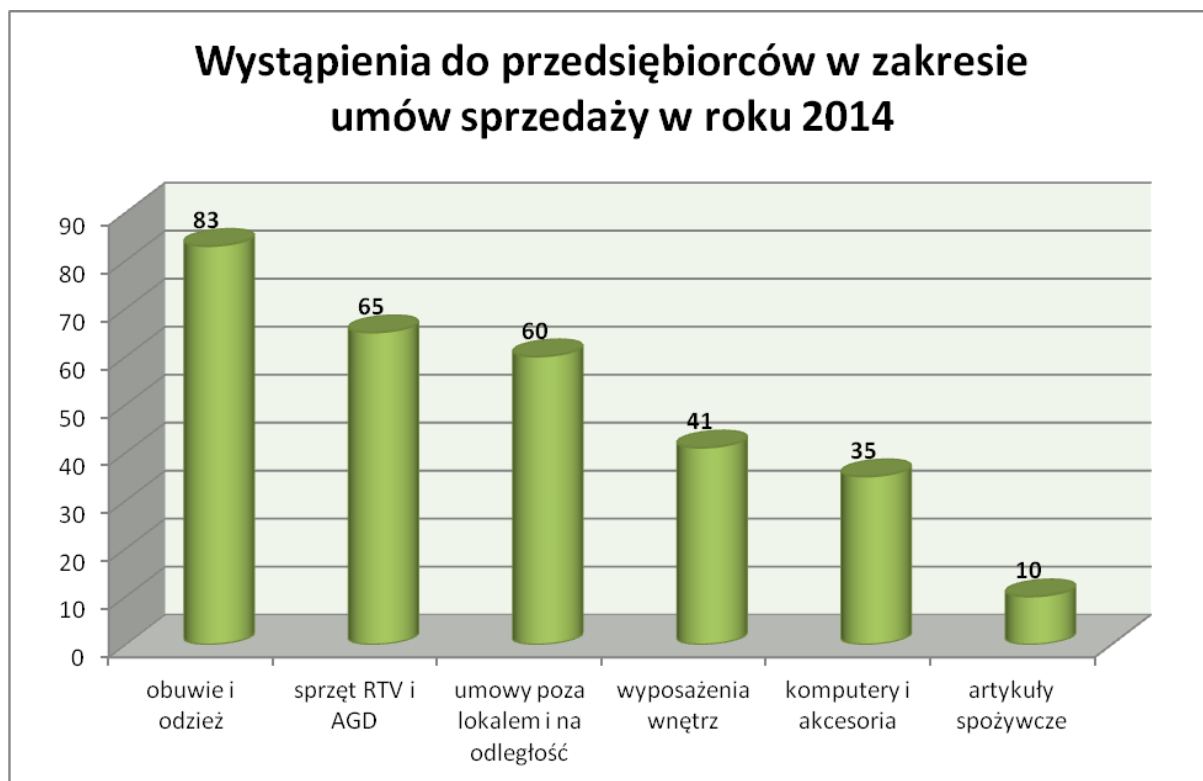


Wykres nr 5: Wystąpienia do przedsiębiorców w latach 2010-2014

Wystąpienia do przedsiębiorców w zakresie świadczonych usług w roku 2014



Wykres nr 6: Wystąpienia do przedsiębiorców w zakresie świadczonych usług w roku 2014



Wykres nr 7: Wystąpienia do przedsiębiorców w zakresie umów sprzedaży w roku 2014

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 konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów.

Rzecznik konsumentów podczas wykonywania ustawowych kompetencji na bieżąco współdziałał z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej (IH) oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami zajmującymi się ochroną praw konsumentów. Współpraca z UOKiK miała przede wszystkim postać wymiany informacji na temat nowych regulacji prawnych dotyczących ochrony konsumentów, konsumenckiego 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 konsumenckiego 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 2014 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 pozwy dotyczyły w głównym zakresie umów sprzedaży.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Do zadań rzecznika konsumentów zaliczają się również działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym, których celem jest przekazanie konsumentom wiedzy z zakresu praw konsumenckich i umiejętności korzystania z niej w określonych sytuacjach. Rzecznik przekazywał zainteresowanym konsumentom materiały szkoleniowe dotyczące kwestii konsumenckich. 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 gazecie „Głos Powiatu” ukazał się artykuł przybliżający problemy z jakimi można zgłaszać się do rzecznika. Konsument mógł zapoznać się również z godzinami przyjęć interesantów przez rzecznika.

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. Konsumenty 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.

IV. PODSUMOWANIE I WNIOSKI KOŃCOWE

1. Działalność rzecznika cieszy się dużą popularnością wśród mieszkańców powiatu choszczeńskiego, świadczy o tym zwiększająca się liczba konsumentów kontaktujących się z rzecznikiem.
2. W wyniku prowadzonej różnymi sposobami edukacji konsumenckiej obserwuje się coraz większą znajomość praw wśród konsumentów, winna jednak ona być kontynuowana szczególnie wśród osób starszych i młodzieży.
3. Negatywnym zjawiskiem powodującym spory konsumenckie jest nie respektowanie lub niekorzystne interpretowanie praw przez sprzedawców i usługodawców, ograniczanie swojej odpowiedzialności, niedostateczne informowanie klientów o właściwościach towarów oraz stosowanie agresywnej reklamy.
4. Ważną rolę rzecznika okazuje się działalność interwencyjna i mediacyjna. Dzięki systematycznemu i wytrwałemu monitoringowi niektórych poczynań przedsiębiorców znane są ich sposoby kontaktów z kupującymi a reakcja rzecznika przynosi efekty w postaci zaniechania niekorzystnych zachowań.
5. Rosnąca z roku na rok ilość spraw powoduje, że rzecznik musi bardzo wnikliwie śledzić przepisy zmieniającego się prawa, by na bieżąco przeciwdziałać wszelkim praktykom naruszającym interesy konsumentów.
6. Działalność biura rzecznika jest bardzo ważna dla mieszkańców powiatu, gdyż w tym miejscu uzyskują wsparcie i pomoc w egzekwowaniu swoich praw. Od szeregu lat ta działalność jest pozytywnie oceniana przez konsumentów.

Sporządziła:

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	755
ubezpieczeniowa	59
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	171
remontowo-budowlana	160
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	74
telekomunikacja (telefony, TV)	152
turystyczno-hotelarska	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-
motoryzacja	8
pralnicza	-
timeshare	-
pocztowa	7
gastronomiczna	-
przewozowa	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-
medyczna	6
wyposażenie wnętrz	14
pogrzebowa	-
windykacyjna	80
inne	24
II. Umowy sprzedaży, w tym:	605
obuwie i odzież	165
wyposażenie mieszkania	103
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	200
komputer i akcesoria komputerowe	48
motoryzacja	-
artykuły spożywcze	18
artykuły chemiczne i kosmetyki	-
zabawki	-
inne	71
III. Umowy poza lokalem i na odległość	150

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:	350	329	15	6
ubezpieczeniowa	22	21	1	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	83	80	3	-
remontowo-budowlana	62	59	2	1
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	37	35	1	1
telekomunikacja (telefon, TV)	74	69	3	2
turystyczno-hotelarska	-	-	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	7	5	1	1
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	6	5	1	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	-	-	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	5	5	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjna	54	50	3	1
inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	234	219	11	4
obuwie i odzież	83	80	3	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	41	36	4	1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	65	63	1	1
komputer i akcesoria komputerowe	35	31	2	2
motoryzacja	-	-	-	-
artykuły spożywcze	10	9	1	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	-	-	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	60	57	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	5	-	-	5
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	4
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	-