



***SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
ZA ROK 2017***

*Choszczno, marzec 2018 r.*

## SPIS TREŚCI

### I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Zachodniopomorskie
2. Miasto /Powiat	Choszczno
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	49.220
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Teresa Czapiewska
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe Humanistyczne
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	Nie
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- $\frac{3}{5}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- <del><math>\frac{1}{2}</math> etatu</del>
	- $\frac{2}{5}$ etatu
	- $\frac{1}{5}$ etatu
	- inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	4 razy w tygodniu po 5 godzin
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.	Tak
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 Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	Brak
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	45.736,55

## II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW 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. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i 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:
  - 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 rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

## IV. TABELA

## **I. Powiatowy Rzecznik Konsumentów – podstawa prawna działania.**

Zgodnie z art. 4 ust.1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym ( Dz.U. z 2013r., poz. 595 ze zm.) do zadań własnych powiatu należy ochrona praw konsumenta. Zadania te wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów. Umocowanie prawne i zakres obowiązków rzecznika regulują przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015r., poz.184).

W Starostwie Powiatowym w Choszcznie funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów pełni Teresa Czapiewska. W strukturze organizacyjnej Starostwa Rzecznik Konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany Staroście Powiatu **a przedstawione sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów, na podstawie którego rzecznik przedkłada w terminie do 31 marca Staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.**

### **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**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Choszczynie 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). Swoje zadania wykonuje w wymiarze 20 godzin tygodniowo w ustalonych godzinach pracy starostwa, w poniedziałki od 10:00 do 15:00, wtorki, środy i czwartki od 7:30 do 12:30. 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 celem działalności Rzecznika Konsumentów jest wzmocnienie słabszej strony- konsumenta w stosunkach z przedsiębiorcą- profesjonalistą oraz zapewnienie pomocy konsumentom w dochodzeniu przez nich roszczeń wobec przedsiębiorców. Celowi temu służy realizacja podstawowego zadania, jakim jest bezpłatne poradnictwo konsumenckie.

Spośród **879** spraw konsumenckich prowadzonych w roku 2017, rzecznik udzielił

- porady telefoniczne i osobiste **495**
- sprawy rozpatrywane pisemnie **384**

Podobnie jak w latach ubiegłych, największą ilość zgłoszeń zarówno osobistych, telefonicznych jak pisemnych stanowią zapytania i udzielone porady oraz informacje dotyczące świadczonych usług, zgłoszono ich **544**. W dalszej kolejności odnotowano porady dotyczące sprzedaży, odnotowano ich **335**.

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 879 osobistych, telefonicznych i pisemnych zgłoszeń konsumenckich było z gminy:**

<b>Miejscowość</b>	<b>Ilość zgłoszeń</b>
<b>Choszczno</b>	<b>375</b>
<b>Pełczyce</b>	<b>148</b>
<b>Recz</b>	<b>121</b>
<b>Drawno</b>	<b>101</b>
<b>Krzęcin</b>	<b>76</b>
<b>Bierzwnik</b>	<b>58</b>

Najczęściej napotykanymi trudnościami w relacjach konsumentów z przedsiębiorcami jest przede wszystkim sposób oraz zbyt długi okres załatwiania reklamacji. Z załączonego zestawienia wynika, że najwięcej spraw w zakresie umów sprzedaży dotyczyło obuwia, sprzętu AGD, RTV, telefonów, sprzętu komputerowego, wyposażenia wnętrz. Towary reklamowane są zwykle z powodu niskiej ich jakości i były nierzadko reklamowane kilkakrotnie. Dotyczy to przede wszystkim obuwia, telefonów komórkowych oraz sprzętu komputerowego. W przypadku sprzętu AGD i RTV a także sprzętu komputerowego, zwykle reklamujący kupowali sprzęt w sieci dużych sklepów najczęściej nakłonieni do wykupienia dodatkowej gwarancji ubezpieczyciela i tam występowały największe problemy z reklamacjami, które nie były najczęściej uznawane jako zasadne, często z łamaniem obowiązującego prawa.

Kolejnym problemem z jakimi spotykali się kupujący, to przede wszystkim odmowa uznania reklamacji za uzasadnioną na podstawie opinii punktów serwisowych producentów. W tym przypadku, w wyniku nieznajomości swoich praw, kupujący byli kierowani przez sprzedawców do punktów serwisowych, a więc nastąpiło wyłączenie odpowiedzialności z tytułu ustawy o prawach konsumenta. Kupujący wchodzili w relacje z gwarantem z tytułu udzielonej gwarancji, a więc na warunkach ustalonych przez producenta. Kupujący bardzo często składali reklamacje z tytułu rękojmi, natomiast sprzedawcy zmuszali ich do korzystania z prawa gwarancji.

Kolejną bolączką klientów były odległe terminy realizacji napraw towarów, a także brak informacji ze strony sprzedawcy o przysługujących kupującym prawach. Wielokrotnie kupujący musieli korzystać z usług rzeczoznawców w celu udowodnienia sprzedawcy swojej racji.

W zakresie usług najczęściej zgłoszeń dotyczyło usług telekomunikacyjnych (przede wszystkim telefonia stacjonarna, komórkowa i Internet). Wśród interwencji u rzecznika najczęściej spotykano się z niemożliwością rozwiązania umów bez wysokich opłat, mimo braku świadczenia usług przez operatorów telekomunikacyjnych, złe naliczanie należności, uchylanie się sprzedawców usług od odpowiedzialności za wadliwy sprzęt sprzedawany w ramach promocji i związania poprzez to klienta z operatorem. Należy tu podnieść sprawę wprowadzających w błąd promocji i podawanie niepełnych informacji lub oferowanie innych usług, niż podpisano w umowie. W zakresie Internetu reklamowano brak zasięgu, mimo oświadczeń o jego istnieniu przez operatorów oraz jakości świadczonych usług internetowych.

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 Finansów, 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 i na odległość. Konsumenci najczęściej konsultowali się jak i kiedy mogą złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy,

kiedy mają odesłać towar, kto ponosi tego koszty, co się dzieje z równoległe podpisaną umowa o kredyt na zakup towarów i usług.

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

- Związanych z rynkiem nieruchomości,
- Turystycznych,
- Transportowych
- Pocztowych, kurierskich,

Rzecznik udzielał także porad i podejmował działania w sprawach:

- Umów związanych z bieżącą konserwacją i utrzymaniem domu,
- 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 świadczonych usług dominuje ich wykonywanie niezgodne z zakresem określonym w umowie lub też, brak umów z wykonawcą i niedokładne określenie wykonania przedmiotu umowy. Konsumenci bardzo często skarżą się na złą jakość wykonywanych remontów mieszkań, stolarki okiennej i drzwiowej, napraw sprzętu RTV, AGD, motoryzacyjnego i itp.

W 2017r. na terenie naszego powiatu zaobserwowano dużą ilość firm prowadzących działalność polegająca 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.

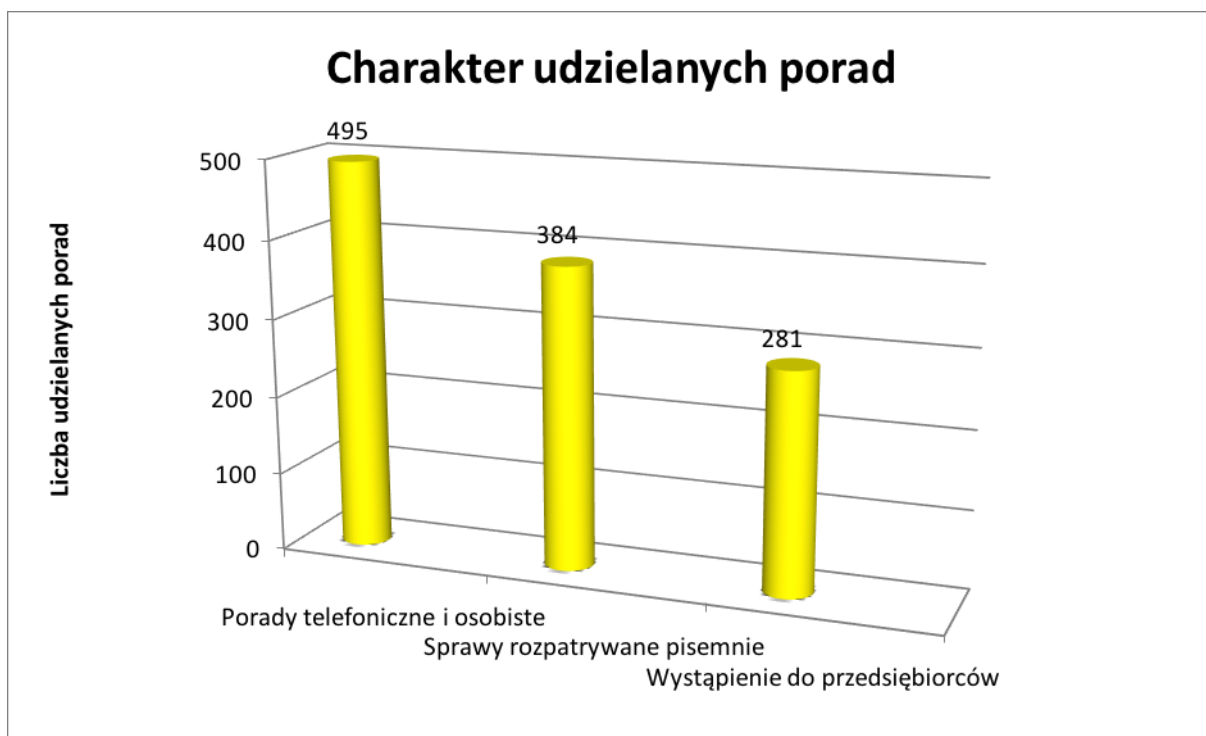
## **CHARAKTER UDZIELANEJ POMOCY PRAWNEJ**

W roku 2017 rzecznik w formie bezpośredniej (osobistej, telefonicznej) oraz pisemnej udzielił **879** porad konsumenckich i informacji prawnych osobom potrzebującym pomocy prawnej.

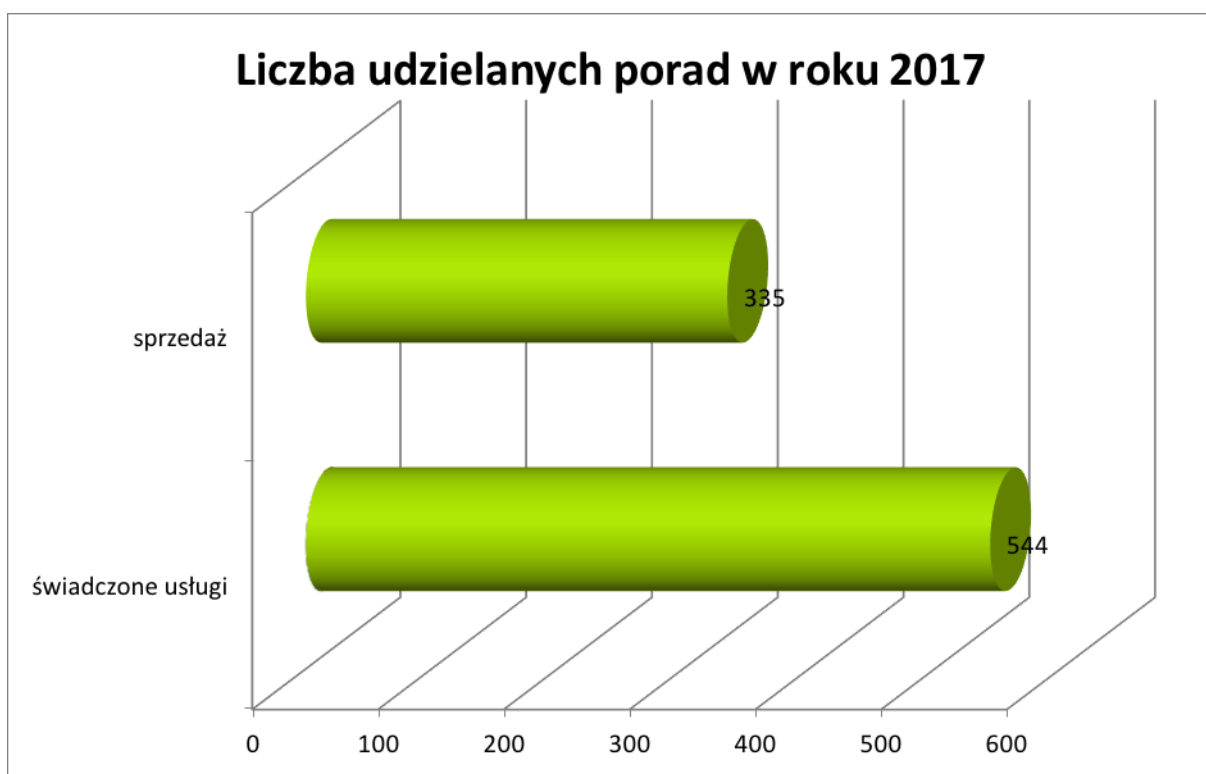
**Porady telefoniczne i osobiste – 495 ,  
w tym w lokalu 316, poza lokalem 115, na odległość 64**

**Sprawy rozpatrywane pisemnie – 384,  
w tym w lokalu 242, poza lokalem 79, na odległość 63**

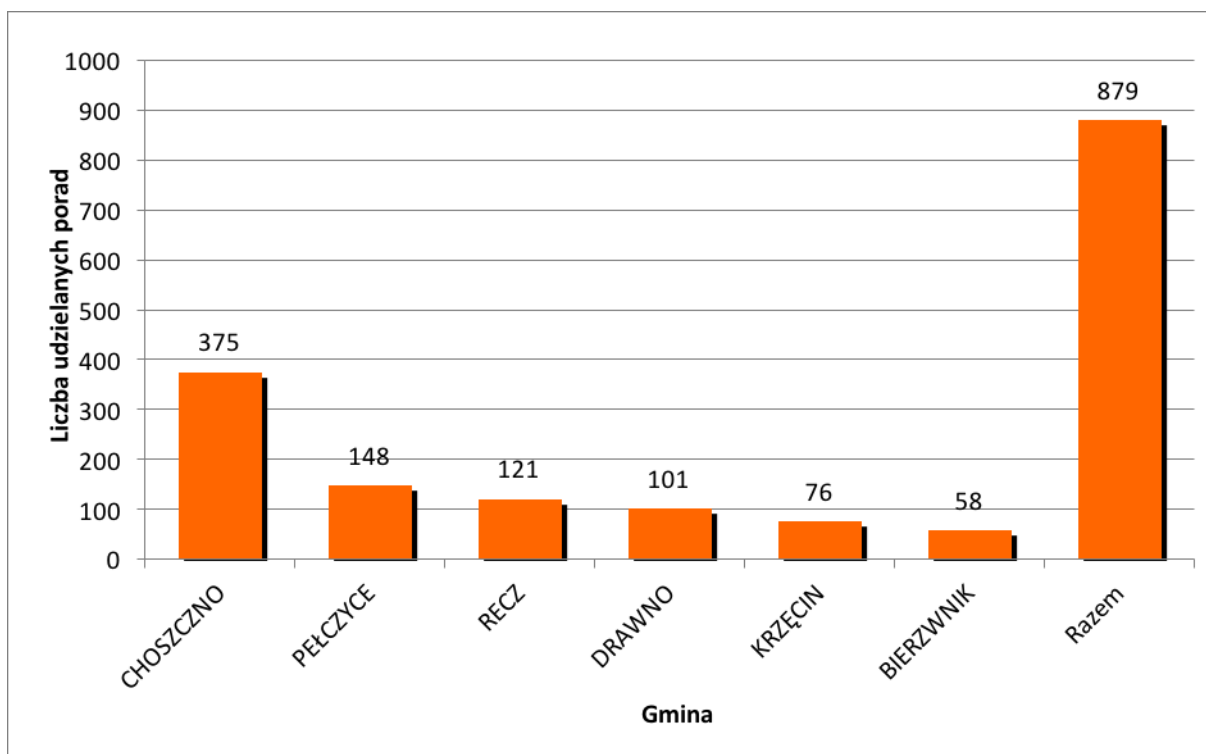
**Wystąpienia do przedsiębiorców- 281,  
w tym w lokalu 177, poza lokalem 65, na odległość 39**



Wykres nr 1: Charakter i liczba udzielanych porad przez rzecznika



Wykres nr 2: Liczba udzielanych porad w roku 2017



Wykres nr 3: Liczba udzielanych porad w poszczególnych gminach powiatu w roku 2017

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 2017 rzecznik przygotował **281** 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.

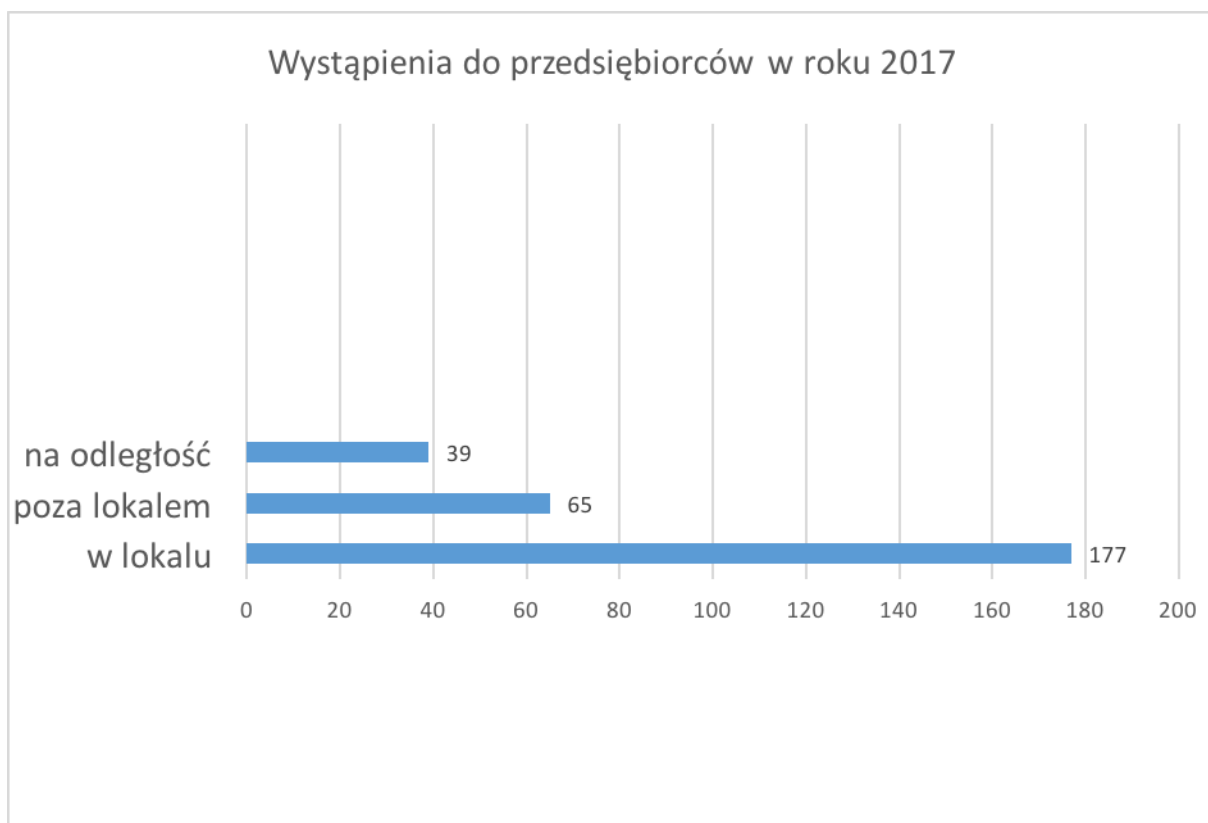
Należy też stwierdzić, że wielu konsumentów zwraca się o pomoc w anulowaniu zawartych przez nich umów bez ponoszenia konsekwencji finansowej z uwagi na zmianę sytuacji życiowych tj. ciężkiej choroby, utrata pracy, czy też osoby z ograniczoną zdolnością do podejmowania i rozumienia swoich czynów. W przypadku 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 konsumencką, zasadę współżycia 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 2017 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 roku 2017

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

Podobnie jak w latach poprzednich, również w 2017r. rzecznik Konsumentów współpracował z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Europejskim Centrum Konsumentów, Inspekcją Handlową, Komisją Nadzoru Finansowego, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Urzędem Regulacji Energetyki, Rzecznikiem Ubezpieczonych, Federacją Konsumentów oraz innymi Rzecznikami Konsumentów. Współpraca polegała na wzajemnej wymianie poglądów, ustaleniu jednolitej interpretacji przepisów prawnych, sygnalizowaniu praktyk rynkowych naruszających prawa i interesy konsumentów.

Z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów rzecznik otrzymywał bezpłatne publikacje i broszury o prawach przysługujących konsumentom, które rozdawał klientom korzystającym z porad. W związku z wejściem w życie nowych przepisów o prawach konsumenta UOKiK przygotował publikacje, broszury i plakaty przeznaczone zarówno dla konsumentów jak i przedsiębiorców, które rzecznik bezpłatnie wydawał zainteresowanym osobom.

Ze Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów rzecznik otrzymywał w formie elektronicznej biuletyn, redagowany dzięki wsparciu Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w którym omawiane były ważne problemy konsumenckie.

Rzecznik uczestniczył w szkoleniu dla Rzeczników Konsumentów z województwa pomorskiego i zachodniopomorskiego, które odbyło się w terminie 10-12 maja 2017r. w Łukęcinie.

Należy podkreślić, że szkolenia i konferencje są niezbędnym elementem zwiększania i doskonalenia wiedzy w zakresie prawa konsumenckiego.

#### **5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.**

Rzecznik w roku 2017 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 wniosków o pozasądowe rozstrzygnięcie sporów konsumenckich zarówno do Inspekcji Handlowej w Szczecinie, jak i Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Przedmiotowe wnioski dotyczyły w głównym zakresie umów sprzedaży oraz opłat za świadczenie usług telekomunikacyjnych.

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

Tak, jak w latach ubiegłych, również w 2017r. rzecznik podejmował działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym. Edukacja konsumencka jest bowiem istotnym elementem w kształtowaniu umiejętności i postaw społeczeństwa konsumpcyjnego. Tylko kompetentny konsument jest w stanie świadomie korzystać z przysługujących mu praw. Konsumenci otrzymali podczas wizyt w Biurze Rzecznika merytoryczną informację, aktualne przepisy, broszurki, wzory pism itp.

Studenci zwracający się po pomoc otrzymali 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.

Rzecznik wziął udział w spotkaniu Bezpieczny e-konsument, które zorganizowane zostało dla osób dorosłych 50+ w Miejskiej Bibliotece Publicznej w Choszcznie jak i dla młodzieży

Gimnazjum Publicznego a dotyczyło bezpiecznego i świadomego korzystania z Internetu w szczególności przy dokonywaniu zakupów w sieci. Uczestnicy wzięli udział w Quizie o bezpiecznych e-zakupach,. Podczas tych spotkań rzecznik odpowiadał na zadane pytania oraz rozwijał zagadnienia związane z prawami i obowiązkami konsumentów, ze szczególnym uwzględnieniem praw przysługujących osobom robiącym zakupy przez Internet. Wielu

mieszkańców nie zdawało sobie jeszcze sprawy, że w ich lokalnej społeczności jest osoba, do której mogą się zgłosić po bezpłatną pomoc w przypadku wątpliwości lub problemów związanych z zakupami. Spotkania te były cennym doświadczeniem dla uczestników, a dla rzecznika okazją do promocji swojej działalności.

## **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 nieuczciwych działań przedstawicieli handlowych firmy telekomunikacyjnej Nasza S.A. w Warszawie, którzy kontaktowali się z osobami posiadającymi telefon stacjonarny podając się za przedstawiciela innego dostawcy usług, niż faktycznie reprezentowany. Praktyki te polegały na nakłanianiu konsumentów do zmiany obecnej taryfy na tańszą oraz wyłudzaniu danych abonenta poprzez uzyskanie wglądu do ostatniej faktury. Ponadto żadna z osób nie otrzymała telefonu w obiecany terminie paru dni, lecz dostarczany był najczęściej po 20,30 dniach, tak by konsument nie mógł skorzystać z prawa odstąpienia od umowy. Niepokojące jest to, iż osoby oszukane to głównie ludzie starsi, którzy bardzo często zostali obciążeni karą umowną za zerwanie umowy ze swoim dotychczasowym operatorem. Obecnie prowadzone jest dochodzenie w tej sprawie przez Prokuraturę w Płocku.

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.



## ***II. PODSUMOWANIE I WNIOSKI KOŃCOWE***

W 2017r. były realizowane najważniejsze ustawowe zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Zakres i formy działania rzecznika były zróżnicowane, dostosowane do charakteru i okoliczności konkretnej sprawy. Rzecznik reagował na otrzymywane od konsumentów sygnały wskazujące na nieprawidłowości na rynku.

W 2017r. do rzecznika zgłosiło się telefonicznie, e-mailowo i osobiście **879** mieszkańców powiatu choszczeńskiego. Rodzaje zgłaszanych spraw oraz ich liczba świadczy o skali problemów pojawiających się na rynku, którego uczestnikami są konsumenci, w dużej większości seniorzy.

Podjęmowane działania, poza udzieleniem doraźnej pomocy w indywidualnych sprawach, miały na celu eliminowanie niekorzystnych zjawisk występujących w relacjach konsument- przedsiębiorca.

Sprostanie wszystkim ustawowym obowiązkom oraz zapewnienie sprawnego i skutecznego działania, w obliczu tak różnorodnych problemów konsumenckich, wymaga od rzecznika dużego zaangażowania i ciągłego udoskonalania swojego warsztatu pracy.

Podsumowując kolejny rok pracy na stanowisku Powiatowego Rzecznika Konsumentów stwierdzić należy, że instytucja ta jest potrzebna, co znajduje potwierdzenie w rosnącej liczbie zgłaszających się o pomoc konsumentów. Świadczy to o coraz powszechniejszej wśród mieszkańców powiatu choszczeńskiego świadomości swoich praw, a także znajomości działania samorządu w zakresie ochrony praw konsumenta.

Sporządziła:

Tabela 1.  
udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

	1.1.osobiście i telefonicznie															razem	1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie															razem																																																	
	rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne				rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne																																																				
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem																																																		
<b>SPRZEDAŻ:</b>																																																																																	
a	art. żywnościowe			5												5			4												4																																																		
b	odzież i obuwie			31			7									48			2			6			29			5			4			46																																															
c	meble, artykuły wyposażenia wnetrz, utrzymania domu			34			3									39			1			1			30			2						34																																															
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			40			7			10						60			1			1			1			33			5			6			47																																												
e	samochody i środki transportu osobistego			6			3			2						12			1						5			2			1			9																																															
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																																																																																
g	produkty związane z opieką zdrowotną			1			1			1						3									1									1																																															
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci			6			3			1			1			11									4			12						16																																															
i	inne																																																																																
<b>USŁUGI:</b>																																																																																	
j	związane z rynkiem nieruchomości			4												4									4									4																																															
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja			42			1									43									19			1						20																																															
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																																																																																
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu			8												8									5									5																																															
n	finansowe			34			3			1			3			1			47						18			2			5			1			3			1			10			41																																			
o	ubezpieczeniowe			15			1			1						17									29			1			1									31																																									
p	pocztowe i kurierskie			5						1						6									4												4																																												
r	telekomunikacyjne			4			1			3			40			64			2			2			1			6			1			2			1			127			4			1			3			21			27			5			1			1			5			1			1			1			71		
s	transportowe						1									1												1												1																																									
t	turystyka i rekreacja			4												4									3															3																																									
u	sektor energetyczny i wodny						2			4						39																																																																	
w	związane z opieką i opieką zdrowotną			1			1									2									21			3			1			13			1						1			3			2			45																													
x	edukacyjne																											1			1												2																																						
y	inne			5												19																											2																																						
<b>RAZEM</b>																																																																																	
informacje ogólne																	0																																																																
niekonsumenckie																	0																																																																
																	495															razem:															384																																		

**Tabela 2.**  
występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

																RAZEM	
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne				
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem		
<b>SPRZEDAŻ:</b>																	
a	art. żywnościowe			4												4	
b	odzież i obuwie			19			8									30	
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu			20			2									24	
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			24			5			1						31	
e	samochody i środki transportu osobistego			6			3			2						12	
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z opieką zdrowotną			1			1									3	
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci			5			2			1			1			9	
i	inne																
<b>USŁUGI:</b>																	
j	związane z rynkiem nieruchomości			4												4	
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja			12			1									13	
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu			7												7	
n	finansowe			15			2			3			2			26	
o	ubezpieczeniowe			19			1			1						21	
p	pocztowe i kurierskie			5												5	
r	telekomunikacyjne			3			1			2			1			53	
s	transportowe			1												1	
t	turystyka i rekreacja			3												3	
u	sektor energetyczny i wodny			11			3			1			1			33	
w	związane z opieką i opieką zdrowotną			1			1									2	
x	edukacyjne																
y	inne																
<b>RAZEM</b>																	
informacje ogólne																	0
niekonsumenckie																	0
razem:																281	

**Tabela 3.**  
**współdziałanie z innymi instytucjami**

																RAZEM
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
a	art. żywnościowe															
b	odzież i obuwie															
c	meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu															4
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy															
e	samochody i środki transportu osobistego															
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące															
g	produkty związane z opieką zdrowotną															
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci															
i	inne															
<b>USŁUGI:</b>																
j	związane z rynkiem nieruchomości															
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja															
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia															
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu															
n	finansowe															
o	ubezpieczeniowe															
p	pocztowe i kurierskie															
r	telekomunikacyjne															2
s	transportowe															2
t	turystyka i rekreacja															2
u	sektor energetyczny i wodny															
w	związane z opieką i opieką zdrowotną															
x	edukacyjne															
y	inne															5
niekonsumenckie															0	
<b>razem:</b>															<b>18</b>	

Tabela 4.  
pomoc na drodze sądowej

	4.1. udział RK w postępowaniach sądowych															RAZEM	4.2. pomoc konsumentom w samodzielny dochodzeniu roszczeń przed sądami															RAZEM	
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne				rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne				
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem					
<b>SPRZEDAŻ:</b>																																	
a art. żywnościowe																																	
b odzież i obuwie																																	
c meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																		1															1
d urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																																	
e samochody i środki transportu osobistego																																	
f kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																																	
g produkty związane z opieką zdrowotną																																	
h art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																																	
i inne																																	
<b>USŁUGI:</b>																																	
j związane z rynkiem nieruchomości																																	
k bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																																	
l czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																																	
m konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																																	
n finansowe																																	
o ubezpieczeniowe																																	
p pocztowe i kurierskie																																	
r telekomunikacyjne																		1		1												2	
s transportowe																																	
t turystyka i rekreacja																																	
u sektor energetyczny i wodny																																	
w związane z opieką i opieką zdrowotną																																	
x edukacyjne																																	
y inne																																	
<b>RAZEM</b>																		1	1		1												
sprawy o ukaranie	0															0																	
	razem:															0	razem:															3	

