



***INFORMACJA Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO  
RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
ZA ROK 2013***

*Choszczno, luty 2014 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. TABELA***

# ***I. WSTĘP***

## ***1. Formalno- prawne usytuowanie rzecznika w powiecie***

Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizuje zadania samorządu w zakresie ochrony praw konsumentów zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1988r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1592 ze zm.). Natomiast przepisy art. 37- 43 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r. Nr 50, poz.331 zezm.) określają zadania oraz formę ich realizacji. Należą do nich:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- wystąpienie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- wykonanie innych zadań określonych w ustawie w przepisach odrębnych.

Uprawnienia Rzecznika Konsumentów pozwalają również na:

- występowanie do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem o praktykach naruszających zbiorowe interesy konsumentów;
- występowanie do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów;
- występowanie do sądu grodzkiego z wnioskiem o nałożenie kary grzywny na podmiot naruszający obowiązek udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika ( art. 114 ust.1 uokik). Art. 114 stanowi, że „ *Kto wbrew przepisowi art.42 ust.4, narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika, podlega karze grzywny, nie mniejszej niż 2.000zł.*”

Rzecznik Konsumentów zgodnie z art. 43 ust.1 w/w ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkłada staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo delegaturze Urzędu - Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku.

## ***2. Struktura biura rzecznika***

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 jest bezpośrednio podporządkowany Staroście Choszczeńskiemu i od 15 lipca 2011r. realizuje swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura. Rzecznik posiada jedno pomieszczenie biurowe, mieszczące się w budynku przy ul. Bol. Chrobrego 27A ( łącznik budynku-pokój nr 4). Rzecznik Konsumentów posiada wykształcenie wyższe, 32 - letni staż pracy, w tym 14 lat pracy na stanowisku Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Swoje zadania wykonuje w wymiarze 17 godzin tygodniowo w ustalonych godzinach pracy starostwa.

## ***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 2013r. 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 2013 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Choszcznie zarejestrował **1434** zgłoszeń konsumenckich.

**Na 1434 zgłoszeń konsumenckich:**

- **porady telefoniczne to 649**
- **porady udzielane bezpośrednio w biurze rzecznika to 785**

Często osoby z problemami prawnymi zgłaszały się do Rzecznika z kwestiami wykraczającymi poza sprawy konsumenckie. Poruszane problemy dotyczyły prawa rodzinnego, prawa pracy, prywatnych umów między osobami fizycznymi a nawet prawa karnego. Do Rzecznika zgłaszali się również drobni przedsiębiorcy.

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 1434 osobistych i telefonicznych zgłoszeń konsumenckich było z gminy:**

<b>Choszczno ----</b>	<b>710</b>
<b>Pelczyce -----</b>	<b>236</b>
<b>Recz -----</b>	<b>195</b>
<b>Drawno -----</b>	<b>127</b>
<b>Krzęcin -----</b>	<b>89</b>
<b>Bierzwnik ----</b>	<b>77</b>

Naruszenia praw konsumentów w 2013 roku dotyczyły:

### **- Kategorii spraw dotyczącej usług, w szczególności usług telekomunikacyjnych .**

Spory na tle świadczenia tego rodzaju usług dotyczyły przede wszystkim: nieprawidłowości związanych ze zmianą warunków umowy; jakości świadczonych usług; nieprawidłowości związanych z uruchomieniem usługi; naliczaniem opłat wyrównawczych z tytułu niedotrzymania warunków umowy; nierzetelnego informowania abonentów o obowiązujących w dniu podpisania umowy ofertach promocyjnych; nie wywiązania się przez operatora z obowiązku pisemnego potwierdzenia zmiany warunków umowy; zaprzestania świadczenia usług; braku możliwości podłączenia do internetu; automatycznego aktywowania usług, których konsument nie zamawiał.

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.

### **- Kategorii spraw dotyczących usług poważną część stanowiły skargi dotyczące usług finansowych**

W zakresie usług bankowych do rzecznika konsumentów zgłaszano przede wszystkim nieprawidłowości związane z nieterminowym rozpatrywaniem reklamacji przez banki; niewłaściwym wykonywaniem umów o kredyt, tzw. hipoteczny; nie informowaniem konsumentów o warunkach umowy; brakiem rzetelnej i pełnej informacji ze strony konsultantów bankowych co do treści umowy i skutków jej zawarcia oraz działalności firm parabankowych.

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

Problemy konsumentów dotyczyły w szczególności nieprawidłowości związanych z doręczaniem faktur z tytułu dostaw gazu lub energii elektrycznej. Konsumenty skarżyli się na zawyżone - w ich ocenie - rachunki za dostawę mediów oraz na zasady rozliczeń w oparciu o

prognozę zużycia. Pojawiły się skargi przeciwko Energetycznemu Centrum S.A. zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa za pośrednictwem jej przedstawicieli na czas określony 5 lat. Przed zawarciem umowy konsumenci nie byli informowani o możliwości odstąpienia od umowy w terminie 10 dni, jak również nie wręczano im wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Efektem skarg na działalność przedsiębiorcy Energetyczne Centrum S.A. Radomia jest wydana decyzja przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów stwierdzająca stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez w.w przedsiębiorcę.

**- Spora część skarg dotyczyła usług remontowo- budowlanych.** W umowach o wykonanie tych usług, często brakowało ustaleń dotyczących istotnych warunków umów. Wiele problemów wynikało z wadliwej jakości świadczonych usług, w tym w szczególności dotyczących remontu mieszkania, wymiany stolarki okiennej lub drzwiowej. Problemy konsumentów wynikały też z faktu realizacji umów przez osoby nie posiadające wcześniej zadeklarowanych kwalifikacji. Konsumenci skarżyli się, iż przyjmujący zamówienie żądali z góry wpłaty wysokiej zaliczki na poczet umowy, często bez pokwitowania lub żądali pełnej zapłaty za nieprawidłowo wykonaną usługę. Ponadto konsumenci mieli duże problemy lub wręcz nie mogli wyegzekwować swoich praw, w przypadku reklamacji wykonanej usługi. Zazwyczaj konsumenci spotykali się z odmową jej przyjęcia lub uznania.

**- Znaczna liczba skarg konsumentów dotyczyła również usług ubezpieczeniowych.**

Skargi konsumentów głównie dotyczyły ubezpieczeń komunikacyjnych tj. obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, ubezpieczeń na życie, z tytułu pobytu w szpitalu oraz poważnego zachorowania. Skargi dotyczyły ponadto niekorzystnych postanowień umownych zawieranych na treści polis ubezpieczeniowych, wyłączających odpowiedzialność zakładów ubezpieczeń. Konsumenci najczęściej wnosili skargi w związku z całkowitą odmową uznania roszczenia odszkodowania lub świadczenia, a także sporem co do wysokości przyznanego odszkodowania lub świadczenia.

**- Znacząca kategoria spraw składanych przez konsumentów dotyczyła umów sprzedaży zawieranych z przedsiębiorcami.** Konsumenci reklamowali najczęściej obuwie i odzież, sprzęt RTV i AGD, artykuły związane z wyposażeniem mieszkań, komputery i akcesoria komputerowe, tablety oraz artykuły motoryzacyjne. Rzecznik w tych sprawach przede wszystkim wyjaśniał obowiązujące regulacje prawne i przedstawiał konsumentom zakres ich uprawnień oraz obowiązków wynikających z nawiązanego stosunku prawnego. Podejmował i prowadził mediacje w celu polubownego rozwiązania sporu, a także szybkiego rozstrzygnięcia zaistniałych pomiędzy stronami transakcji handlowych.

**- Zgłaszane przez konsumentów skargi dotyczyły także umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.** Problem z umowami zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa dotyczy zwłaszcza osób starszych, które pod wpływem skutecznej perswazji przedstawicieli firm oferujących swoje wyroby na różnego rodzaju pokazach, spotkaniach, dokonują pochopnych i nieprzemyślanych zakupów. Z kolei sprawy dotyczące umów zawieranych na odległość, to w dużej mierze problem dotyczący ludzi młodych, wykorzystujących Internet jako narzędzie realizacji potrzeb konsumpcyjnych. W przypadku umów zawieranych na odległość, do których zaliczyć należy m.in. sprzedaż wysyłkową oraz sprzedaż towarów za pośrednictwem Internetu, konsumenci kwestionowali brak regulaminów na stronach internetowych sprzedawcy, bądź brak informacji o prawie odstąpienia od umowy. Skargi dotyczyły również nie respektowania zasadnej reklamacji.

**W zakresie reklamacji zakupionych towarów porady najczęściej dotyczyły:**

- odmowy przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego,
- narzucania konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji (w szczególności naprawy zamiast wymiany) oraz narzucania gwarancyjnego reżimu odpowiedzialności,
- nierzetelnej naprawy towaru, która nie przywróciła go do stanu zgodności z umową,
- uzależnienia załatwienia reklamacji przez sprzedawcę od załatwienia reklamacji przez producenta, czy też gwaranta,
- obciążania konsumentów kosztami opinii w przypadku niezasadnej reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową,
- przewlekłego rozpatrywania reklamacji,

## ***CHARAKTER UDZIELANEJ POMOCY PRAWNEJ***

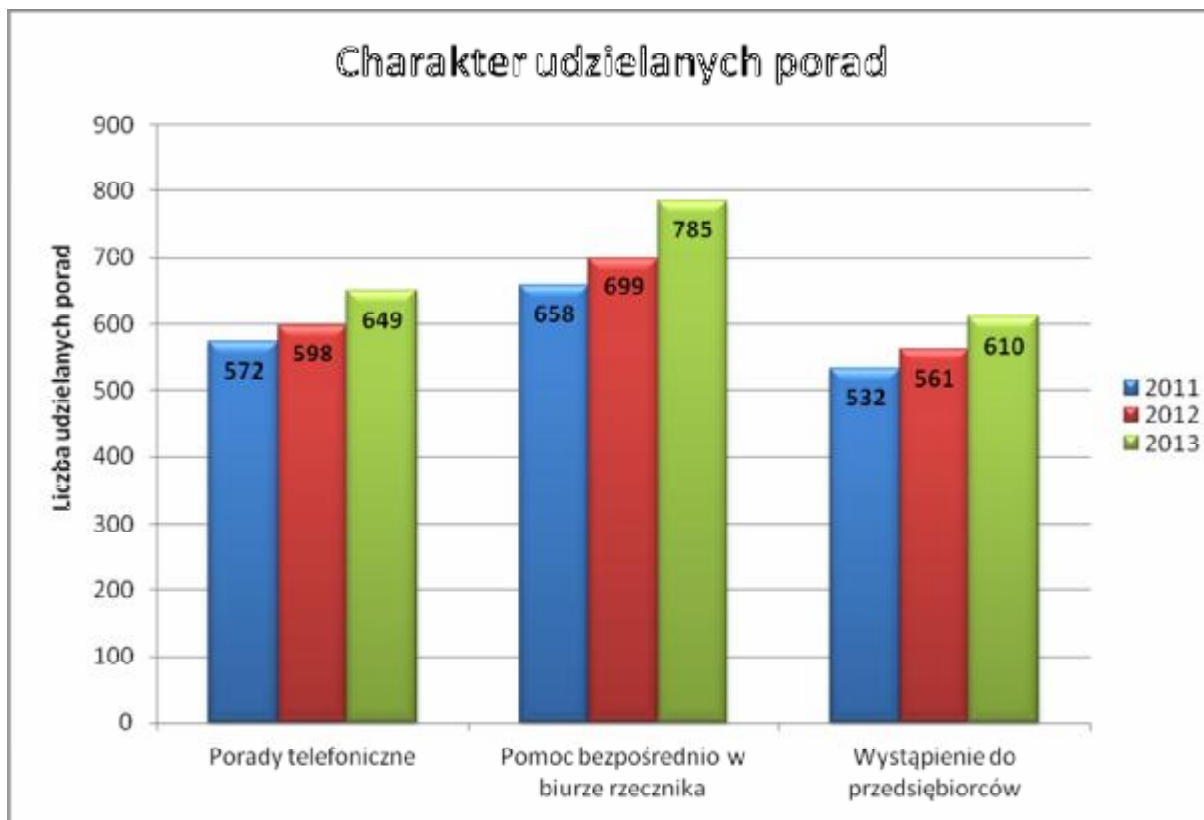
W roku 2013 rzecznik w formie bezpośredniej (osobistej, telefonicznej,) udzielił **1434** porad konsumenckich i informacji prawnych osobom potrzebującym pomocy prawnej.

Porady telefoniczne - **649**

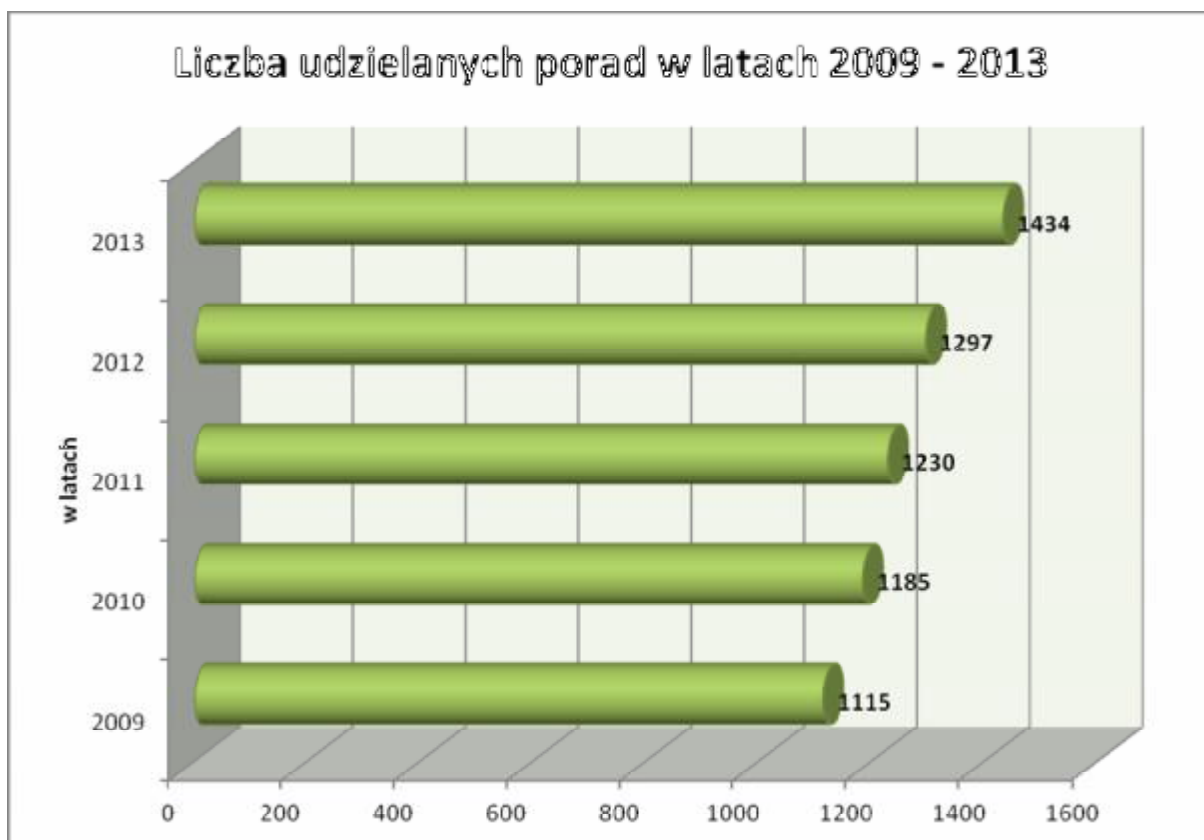
Pomoc bezpośrednia w biurze rzecznika - **785**

Wystąpienia do przedsiębiorców- **610**

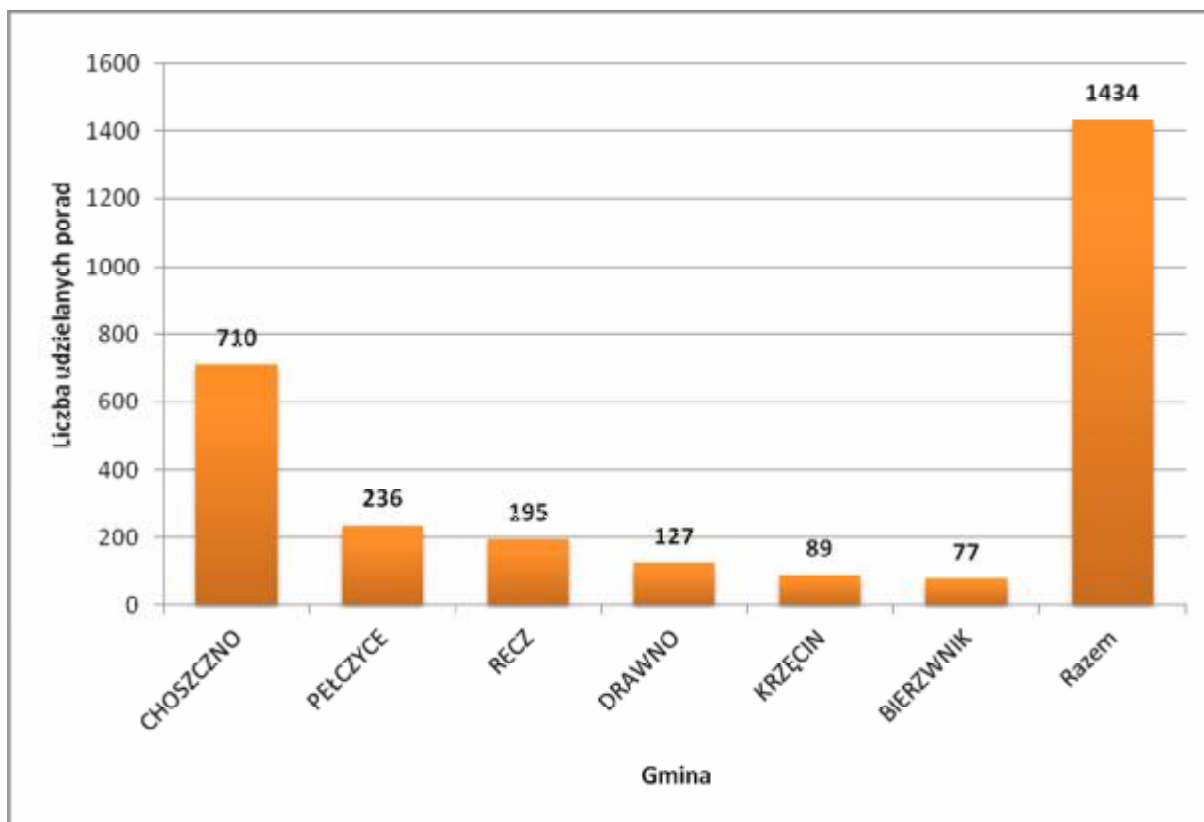




Wykres nr 1: Charakter i liczba udzielanych porad przez rzecznika



Wykres nr 2: Bezpłatne poradnictwo konsumenckie w latach 2009-2013



Wykres nr 3: Liczba udzielanych porad w poszczególnych gminach powiatu w roku 2013

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 rzecznik 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.

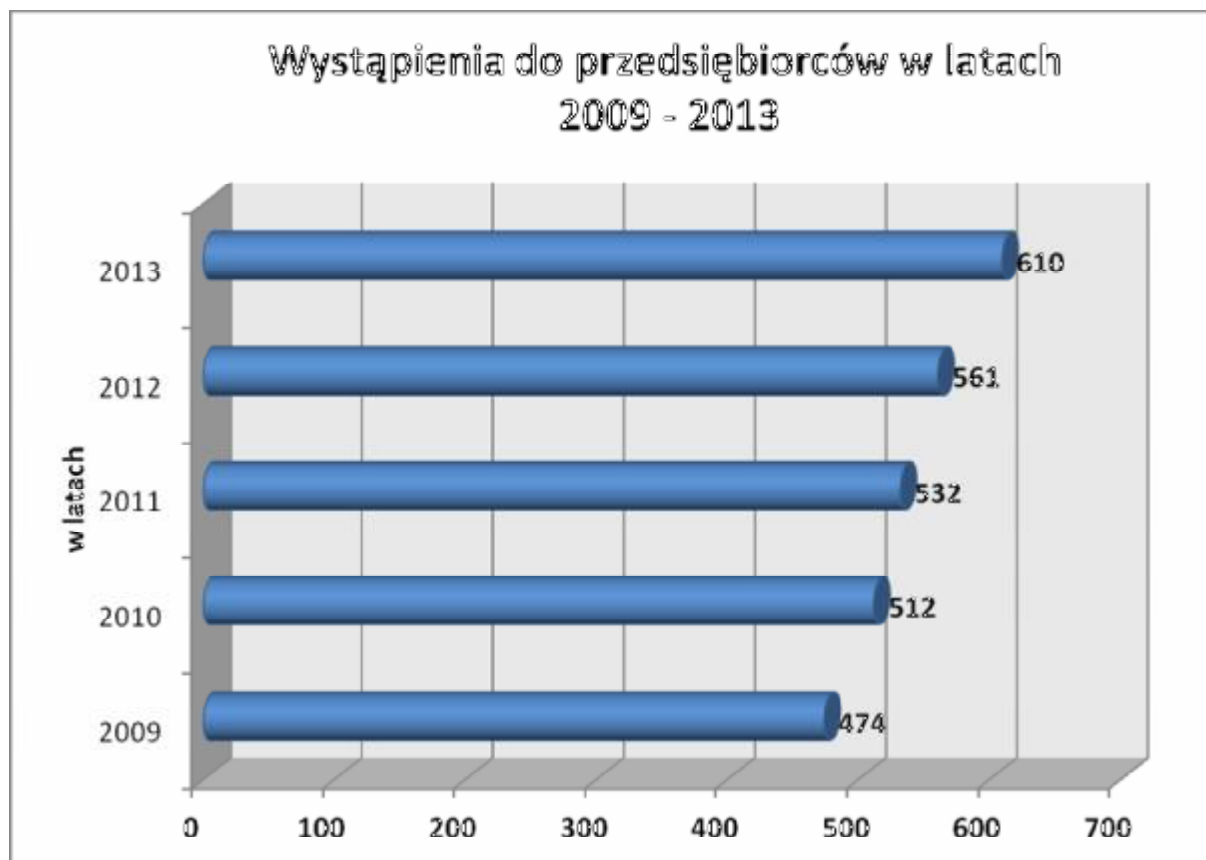
Rzecznik konsumentów w roku 2013 występował do przedsiębiorców w następujących sprawach:

- 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.

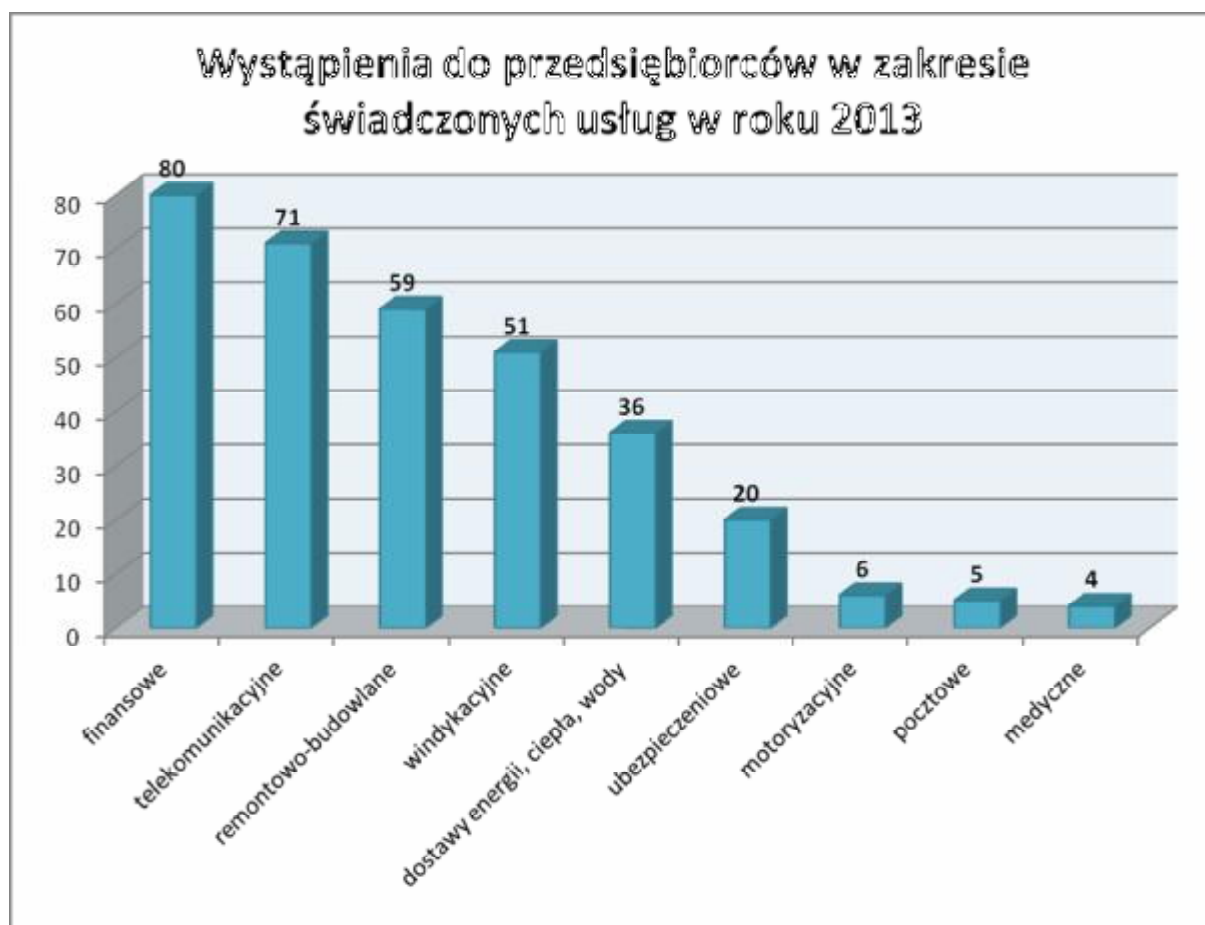
Rzecznik występował do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów konsumentów w 610 przypadkach. Najwięcej wystąpień dotyczyło umów sprzedaży wśród nich najwięcej dotyczyło umów sprzedaży obuwia i odzieży. W dalszej kolejności wystąpienia rzecznika dotyczyły umów sprzedaży sprzętu RTV i AGD oraz wyposażenia 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.

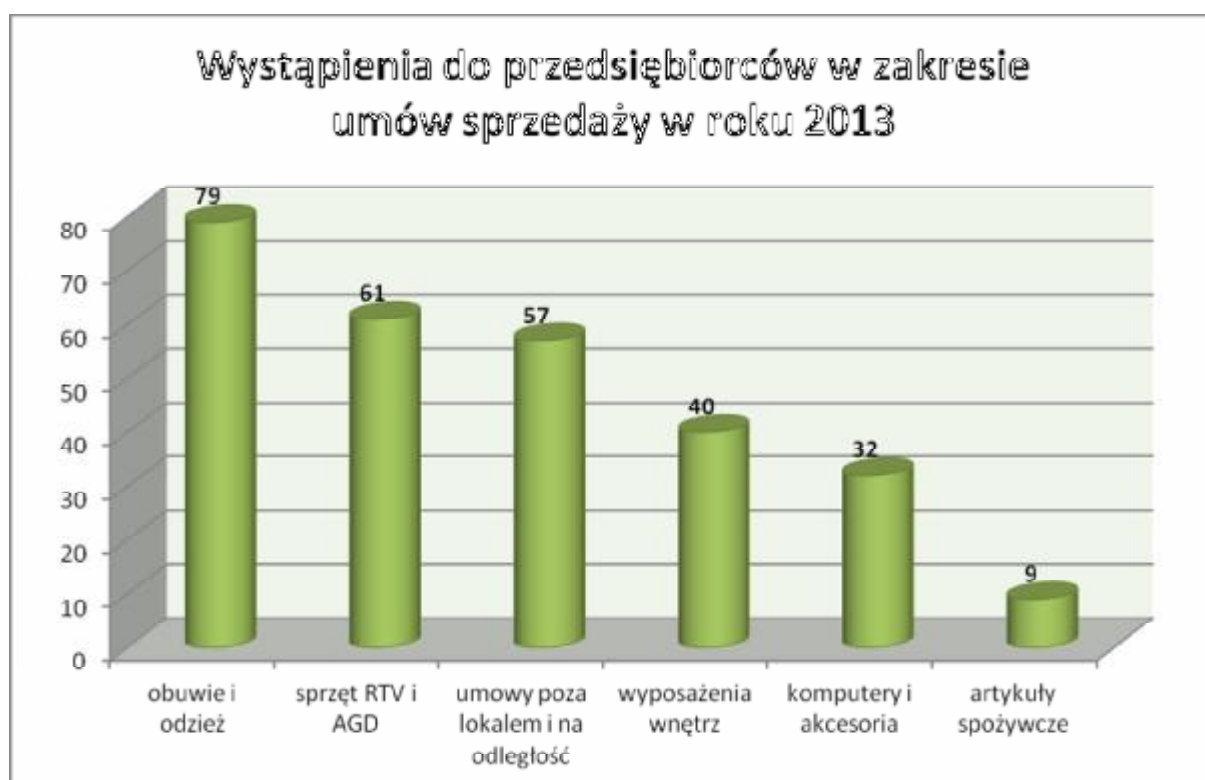
Większość wystąpień rzecznika do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów została zakończona wynikiem pozytywnym dla konsumenta.



Wykres nr 5: Wystąpienia do przedsiębiorców w latach 2009-2013



Wykres nr 6: Wystąpienia do przedsiębiorców w zakresie świadczonych usług w roku 2013



Wykres nr 7: Wystąpienia do przedsiębiorców w zakresie umów sprzedaży w roku 2013

**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 Konsumentckim.

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 2013 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 Konsumentckim 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.

## 8. 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. POSUMOWANIE I WNIOSKI KOŃCOWE***

1. Działalność rzecznika cieszy się dużą popularnością wśród mieszkańców powiatu choszczeńskiego, świadczy o tym zwiększająca się liczba mieszkańców 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 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 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 zarówno przez konsumentów jaki i przełożonych.

Sporządziła:

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

	Ogółem
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>697</b>
ubezpieczeniowa	48
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	164
remontowo-budowlana	142
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	69
telekomunikacja (telefony, TV)	148
turystyczno-hotelarska	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-
motoryzacja	7
pralnicza	-
timeshare	-
pocztowa	6
gastronomiczna	-
przewozowa	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-
medyczna	5
wyposażenie wnętrz	11
pogrzebowa	-
windykacyjne	77
inne	20
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>594</b>
obuwie i odzież	163
wyposażenie mieszkania	101
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	199
komputer i akcesoria komputerowe	47
motoryzacja	-
artykuły spożywcze	17
artykuły chemiczne i kosmetyki	-
zabawki	-
inne	67
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>143</b>

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>332</b>	<b>297</b>	<b>20</b>	<b>15</b>
ubezpieczeniowa	20	19	1	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	80	67	6	7
remontowo-budowlana	59	54	2	3
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	36	31	3	2
telekomunikacja (telefon, TV)	71	67	3	1
turystyczno-hotelarska	-	-	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	6	4	1	1
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	5	4	1	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	-	-	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	4	4	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	51	47	3	1
inne	-	-	-	-
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>221</b>	<b>207</b>	<b>10</b>	<b>4</b>
obuwie i odzież	79	76	3	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	40	35	4	1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	61	59	1	1
komputer i akcesoria komputerowe	32	28	2	2
motoryzacja	-	-	-	-
artykuły spożywcze	9	9	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	-	-	-	-
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>57</b>	<b>54</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

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	-	-	-	-
	<b>RAZEM</b>	-	-	-	-
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	-