



POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW W GIŻYCKU

11-500 Giżycko, Aleja 1 Maja 14, tel. (0-87) 428-59-58 w.52 fax 428-55-06
e-mail: rzecznik@gizycko.starostwo.gov.pl



SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W GIŻYCKU ZA 2010 ROK

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r., Nr 50 poz. 331 z późn. zm.), na podstawie którego przedkładam w terminie do dnia 31 marca 2011 r.

Staroście Powiatu Giżyckiego do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w roku poprzednim.

Marzec 2011

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W GIŻYCKU

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:
 - art. 479³⁸ 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 rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

IV. TABELA

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W GIŻYCKU

Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów, działając na podstawie ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r., Nr 50, poz. 331, ze zm.).

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Giżycku jest wyodrębniony w schemacie struktury organizacyjnej Starostwa Powiatowego w Giżycku podlegając bezpośrednio Staroście Giżyckiemu.

Rzecznik legitymuje się wykształceniem wyższym ekonomicznym i pełnił swoje obowiązki jednoosobowo w ramach samodzielnego stanowiska w wymiarze 4/5 etatu oraz przyjmował interesantów codziennie oprócz poniedziałków w godzinach 7³⁰ – 15³⁰.

Do podstawowych obowiązków Rzecznika należy m.in.:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów (osobiście, telefonicznie, za pomocą poczty tradycyjnej i elektronicznej);
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów;
- pomoc prawna w zakresie przygotowania pozwów sądowych wnoszonych indywidualnie przez konsumentów;
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów;
- działania w zakresie edukacji konsumenckiej w szkołach;
- współpraca z mediami w celu propagowania praw konsumentów (informacje do prasy);
- umożliwienie szerszego kontaktu mieszkańców z Rzecznikiem Konsumentów poprzez udostępnienie adresu poczty elektronicznej, na który można składać zapytania i kierować sprawy;
- udostępnienie materiałów informujących o przysługujących prawach konsumentów (ulotki, broszury).

Ponadto obowiązujące przepisy uprawniają Rzecznika do składania wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów,

wszczynania postępowania w sprawach o uznanie postanowień wzorca za niedozwolone oraz składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany prawa miejscowego w zakresie ochrony praw konsumentów.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

W 2010 roku Rzecznik udzielił konsumentom ogółem 797 porad konsumenckich i informacji prawnych. Udzielanie tej najczęściej występującej formy pomocy odbywa się bezpośrednio konsumentom zgłaszającym się do Rzecznika osobiście, telefonicznie, pocztą elektroniczną bądź pisemnie.

W porównaniu do lat ubiegłych liczba porad udzielanych konsumentom przez Rzecznika Konsumentów w Giżycku przedstawiała się następująco:

Okres sprawozdawczy (w latach)

	2004	04.05.2005- 31.03.2006	2006	01.09.2007- 31.12.2007	2008	2009	2010
Porady konsultacyjne	227	361	520	107	797	683	749
Interwencje pisemne	78	88	40	38	47	39	48
Razem	305	449	560	145	844	722	797

Rzecznik prowadząc poradnictwo konsumenckie dokonuje analizy zasadności skargi lub problemu przedstawionego przez konsumenta, przedstawia konsumentowi możliwości prawne rozwiązania zgłoszonego problemu, analizuje zapisy umów, kart gwarancyjnych, interpretuje przepisy, wyposaża w teksty odpowiednich aktów prawnych, a także podejmuje bezpośrednio interwencje u przedsiębiorców, przeprowadza mediacje, sporządza pisemne wystąpienie do przedsiębiorców oraz kieruje konsumentów do właściwych instytucji lub organów.

Niektóre przypadki zgłaszane przez konsumentów nie podlegały Rzecznikowi, ze względu na ogólny brak właściwości, albo ze względu na to, że dla danej kategorii spraw konsumenckich i pokrewnych istnieje inna, wyspecjalizowana instytucja np. Rzecznik Ubezpieczonych, Bankowy Arbiter Konsumencki, Rzecznik Odbiorców Energii przy Urzędzie Regulacji Energetyki, Rzecznik Praw Obywatelskich, Inspekcja Handlowa, Sanepid, Urząd

Skarbowy, Państwowa Inspekcja Pracy, Policja, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, Zakład Ubezpieczeń Społecznych itd. Były też sprawy, gdy Rzecznik udzielał odpowiedzi na zapytania prawne lub uznając się za niewłaściwego w sprawie – kierował sprawę do załatwienia do właściwego organu lub instytucji (najczęściej do rzecznika w innym powiecie czy też Państwowej Inspekcji Pracy). Zdarzały się też wnioski od przedsiębiorców przeciwko innym przedsiębiorcom, których Rzecznik informował o braku kompetencji do podjęcia działań interwencyjnych, na ich rzecz. W ramach bezpłatnego poradnictwa konsumenci otrzymywali również wzory pism (reklamacyjnych, odstąpienia od zawartej umowy, pozwów itp.) stosownie do określonej sytuacji prawnej konsumenta oraz pomoc w ich wypełnieniu.

W okresie sprawozdawczym w dziedzinie usług najwięcej reklamacji dotyczyło usług telekomunikacyjnych (internetowych, telefonii stacjonarnej i komórkowej, telewizji cyfrowej), usług finansowych, usług związanych z dostawą energii, gazu ciepła, wody, wywozem nieczystości oraz usług remontowych i ubezpieczeniowych.

Najczęstszymi przypadkami, w których rzecznik podejmował działania były:

- *w zakresie usług telekomunikacyjnych* – podstępne zawieranie umów przez akwizytorów firmy Dialog, podwyższanie rachunku telefonicznego bez poinformowania konsumenta, naliczanie abonamentu po zerwaniu umowy na świadczenie usług, zawyżanie rachunków za usługi internetowe, naliczanie rachunków przy braku świadczenia usług internetowych. Również w odniesieniu do sieci TV kablowej odnotowano problemy analogiczne, jak w przypadku operatorów telekomunikacyjnych. Należy zwrócić uwagę, że sprzedaż aparatów telefonicznych jest najczęściej związana z zawieraniem umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych i oferowaniem aparatów w tzw. cenie promocyjnej. W krótkim czasie jakość takich aparatów okazuje się bardzo niska i trudno uzyskać pozytywne załatwienie roszczeń na etapie postępowania reklamacyjnego. Operatorzy telefonii komórkowej sprzedający telefony wraz z usługami telekomunikacyjnymi odsyłają konsumentów do gwarantów i producentów, którzy winą za nieprawidłowe działanie telefonów obarczają konsumentów.
- *usługi finansowe* - częstym problemem jest nadmierne zadłużanie się konsumentów, czy to w bankach, czy też w innych firmach prowadzących działalność finansową. Bogata oferta usług bankowych i finansowych proponujących te usługi stwarza ogromne niebezpieczeństwo konsumentom, którzy niejednokrotnie lekkomyślnie podchodzą do podpisywanych umów na różnego rodzaju kredyty i w ten sposób

nadmiernie zadłużają się. Banki czy inne firmy przed udzieleniem kredytu, czy też pożyczki nie sprawdzają zdolności kredytowej konsumentów.

Problemy konsumentów z egzekwowaniem postanowień ustawy o kredycie konsumenckim polegają przede wszystkim na: utrudnianiu konsumentom przez banki i zainteresowanych przedsiębiorców możliwości odstąpienia od umów kredytowych; uzależnianiu odstąpienia od umowy kredytowej od zgody przedsiębiorcy (co jest jednoznaczne z obowiązkiem zapłaty przez konsumenta ceny towaru gotówką); zawyżaniu wysokości opłat przygotowawczych (co z kolei ma zniechęcić konsumentów do odstępowania od umów kredytowych); nie wydanie konsumentowi po podpisaniu umowy kredytowej jej kopii, co w konsekwencji uniemożliwia mu terminowe odstąpienie od umowy.

- *usługi związane z dostawą energii, gazu ciepła, wody, wywozem nieczystości*
- *usługi budowlane i remontowe* – niewłaściwie wykonane usługi montażu drzwi i okien.
- *usługi ubezpieczeniowe* - sprawy dotyczące ubezpieczeń komunikacyjnych OC, NW.

Charakter spraw wpływających do Rzecznika jest bardzo różnorodny - od skarg na łamanie przez sprzedawców i usługodawców przepisów dotyczących praw konsumenta, a w szczególności na nieuwzględnianie zgłaszanych reklamacji produktów niezgodnych z umową, poprzez nienależyte wykonywanie umów i ograniczanie praw konsumentów oraz niekorzystne klauzule umowne lub wykorzystywanie pozycji monopolistycznej przez przedsiębiorcę.

Sprawy proste, które wymagają tylko wyjaśnienia i nakierowania konsumenta na właściwą drogę mogą być załatwione natychmiast, natomiast sprawy skomplikowane wymagające zapoznania się z dokumentami przeprowadzenia rozmów z zainteresowanymi stronami, niejednokrotnie mogą trwać po kilkanaście tygodni i nigdy nie można przewidzieć czy nie zakończą się jednak w sądzie. Wszystkie sprawy konsumentów wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego przyjmowane są w formie pisemnej tj. konsument wypełnia „wniosek o udzielenie pomocy prawnej” oraz załącza potrzebne kserokopie dokumentów.

Konsumenci często również zgłaszali się po poradę do Rzecznika przed podpisaniem niekorzystnego dla nich kontraktu i po uzyskaniu wyczerpujących informacji nie decydowali się na zawarcie tego typu umów – w tym zakresie Rzecznik wyjaśniał, iż zawarcie tego typu umowy jest dla nich niekorzystne. Fakt zgłaszania się konsumentów po poradę przed podpisaniem umowy jest efektem wzrastającej świadomości nas, jako konsumentów, co jest informacją niezwykle pocieszającą i pozytywną.

W przypadku umów sprzedaży konsumenckiej, konsumenci najczęściej prosili o interwencję w sprawach dotyczących wad obuwia i odzieży, wyposażenia mieszkania (np. zła jakość zakupionych mebli czy też materiałów budowlanych), wadliwości sprzętu AGD i RTV jak również telefonów komórkowych. Ponadto występowały również zgłoszenia, dotyczące wadliwości sprzedanych samochodów, skuterów czy też akcesoriów motoryzacyjnych, a także sprzętu komputerowego.

Najczęstszymi przypadkami, w których Rzecznik podejmował działania były:

- *w zakresie niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową*: odmowa przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego, narzucanie konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji niezależnie od żądań zgłoszonych przez konsumentów, brak uzasadnienia w razie odmowy uwzględnienia zgłoszonych reklamacji, nie przestrzeganie 14-dniowego terminu ustosunkowania się do żądań reklamacyjnych konsumenta, przewlekłe rozpatrywanie reklamacji, odmowy przyjęcia reklamacji od konsumenta na podstawie dowodu zakupu, jakim jest np. nieczytelny paragon, uzależniania przyjmowania reklamacji od przedstawienia sprzedawcy ekspertyz wykazujących ujawnienie się wady w chwili wydania towaru. Niejednokrotnie sprzedawcy pod pojęciem „reklamacji” rozumieli jedynie uprawnienia wynikające z dokumentu gwarancyjnego – nie zaś uprawnienia przysługujące konsumentowi z tytułu niezgodności towaru z umową.
- *w zakresie gwarancji jakości*: utrzymywanie, iż gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumenckich, nieskuteczne usuwanie wad, odmowa uwzględniania reklamacji, brak jednoznaczności postanowień karty gwarancyjnej oraz ich jednostronna interpretacja, długi czas naprawy lub wymiany, często mimo ewidentnej wadliwości towaru nie ma możliwości wymiany towaru na nowy.

Niestety konsumenci nadal nie mają świadomości, iż przysługuje im prawo wyboru między ochroną wynikającą z gwarancji a ustawową odpowiedzialnością sprzedawcy wynikającą z ustawy o sprzedaży konsumenckiej, co sprzedawcy nagminnie wykorzystują, uchylając się w ten sposób od odpowiedzialności.

Ponadto interesy konsumentów były również naruszane poprzez: nieprawidłowości w *umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość* – polegające na wykorzystywaniu łatwowierności konsumentów, co do przedstawianej oferty m. in. zakup sprzętu AGD, pościeli, sprzętu rehabilitacyjnego, suplementów diety, umów telekomunikacyjnych oraz kursów edukacyjnych. Przedsiębiorcy utrudniali konsumentom realizację ich praw, zwłaszcza odstąpienia od umowy, w szczególności od umów wiązanych

(zakup towaru połączony z umową o kredyt konsumencki, celem sfinansowania zakupu). Praktyki te były stosowane nawet w okresie trwania 10-dniowego ustawowego terminu przysługującego konsumentom do odstąpienia od umowy.

Konsumenci bardzo często zgłaszają się do Rzecznika w sytuacjach, gdy sprzedawca nie chce przyjąć niewadliwego towaru w ciągu kilku dni od zakupu. W dalszym ciągu konsumenci są przekonani, że takie prawo im przysługuje, podając przykłady innych krajów, gdzie ich zdaniem taka możliwość istnieje.

Dość liczną grupę stanowią również porady zakwalifikowane jako sprawy, tzw. „inne” związane np. z ochroną danych osobowych, egzekucją komorniczą, sprawami rodzinnymi i karnymi, trudną sytuacją życiową, uszczerbkiem na zdrowiu, zaliczkami i zadatkami, w tym także sprawy wykraczające poza zakres uprawnień Rzecznika Konsumentów np. z zakresu prawa pracy, prawa rodzinnego, karnego, spadkowego czy też sprawy członków spółdzielni mieszkaniowych.

Znaczna liczba konsumentów (zwłaszcza osoby starsze) zgłaszająca się do Rzecznika po poradę wymaga pomocy w całym postępowaniu reklamacyjnym począwszy od napisania zgłoszenia dotyczącego niezgodności towaru z umową poprzez procedurę reklamacyjną, aż do postępowania sądowego. Stąd wielokrotnie w toku postępowania, czy to reklamacyjnego, czy też sądowego konsumenci po kilka razy odwiedzają Rzecznika prosząc o dalszą pomoc i pokierowanie sprawy.

Często słyszę od konsumentów, że przysłała ich do mnie przedsiębiorca. Sprzedawcom na ogół zależy na dobrych relacjach z konsumentem, lecz czasem sami nie potrafią już rozwikłać coraz bardziej komplikującego się sporu, tym bardziej, że jego podłoże ma często charakter obyczajowy. Po obu stronach „lady” kumulują się, bowiem emocje i urażona ambicja. Wówczas łatwiej rozmawiać poprzez Rzecznika. Daje mi to możliwość równoczesnego edukowania z dziedziny praw konsumenckich obu stron.

Przedsiębiorcy proszą także o porady dotyczące ich działalności np. jak rozpatrywać reklamacje, gdzie znaleźć rzeczoznawcę, jak rozwiązać spór z konsumentem zgodnie z prawem, czy też, na jakiej podstawie prawnej dochodzić odszkodowania od poprzedniego sprzedawcy? Powodem ich pojawiania się u Rzecznika jest nieznanostwo prawa, które obliuguje ich do określonych zachowań w stosunkach z konsumentem.

Ponadto sprzedawcom, którzy przychodzą po poradę organizuję szkolenie dotyczące wykładni przepisów prawa, w szczególności ustawy o sprzedaży konsumenckiej oraz kodeksu cywilnego. Każdy przeszkolony sprzedawca podpisuje oświadczenie, że odbył szkolenie, poza tym otrzymuje tzw. ustawę konsumencką, wzór zgłoszenia reklamacyjnego, poradniki i broszury.

Fakt, że przedsiębiorcy zwracają się z pytaniami do Rzecznika należy uznać za zjawisko pozytywne; świadczy to z jednej strony o utrwaleniu się w świadomości członków lokalnej społeczności istnienia takiego organu samorządu powiatowego jak Rzecznik Konsumentów, z drugiej zaś – o pogłębianiu się zaufania do obiektywizmu Rzecznika.

Szczegółowy wykaz problemów zgłaszanych do Rzecznika w 2010r. przedstawia tabela nr 1.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów był informowany o terminach i tematyce sesji Rady Powiatu Giżyckiego oraz uczestniczył w tych obradach.

W omawianym okresie sprawozdawczym wobec braku sygnałów od konsumentów o potrzebie zmiany prawa miejscowego Rzecznik nie skorzystał z powyższego uprawnienia.

3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

Najbardziej pożądaną przez konsumentów i jedną ze skuteczniejszych form egzekwowania roszczeń jest bezpośrednia interwencja Rzecznika w istniejące spory między konsumentem a przedsiębiorcą. W sprawach, które wymagały wyjaśnienia, Rzecznik w ramach swoich ustawowych uprawnień występował do przedsiębiorcy w imieniu i na rzecz konsumenta o przedstawienie swojego stanowiska w przedmiotowej sprawie.

Po przedstawieniu argumentów na podstawie zgromadzonych dowodów i materiałów, Rzecznik wskazywał przedsiębiorcy właściwy sposób załatwienia spornej sprawy z konsumentem i wnosił o jego realizację w odpowiednim terminie lub przedstawienie argumentów uzasadniających odmienne stanowisko przedsiębiorcy w sprawie.

Zdarzały się sytuacje, w których po przedstawieniu przez przedsiębiorcę swojego stanowiska, Rzecznik rezygnował z dalszego dochodzenia roszczeń ze względu na uchybienia leżące po stronie konsumenta. Nie zawsze konsumenci, którzy zgłaszali się do Rzecznika ze swoimi problemami spełniali warunki do ochrony konsumenckiej, określone w ustawie.

Należy podkreślić, iż nie stwierdzono przypadku, aby przedsiębiorca, do którego zwrócił się Rzecznik Konsumentów działając na podstawie art. 42 ust. 1 pkt. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, nie udzielił Rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz nie ustosunkował się do uwag i opinii Rzecznika.

W 48 sprawach skierowano do przedsiębiorców wystąpienia z prośbą o udzielenie informacji, zajęcie stanowiska, ustosunkowanie się do przedstawionych zarzutów.

W rezultacie tych działań 40 spraw załatwiono pozytywnie, w 6 przypadkach przedsiębiorcy podtrzymali swoje stanowisko w sprawie, natomiast 2 sprawy na koniec 2010r. nie uzyskało swojego rozstrzygnięcia i w dalszym ciągu są w toku postępowania. Większość spraw załatwiono poprzez pisemną korespondencję, wiele wymagało dodatkowych zabiegów w postaci telefonicznych interwencji, jeszcze inne kończyły się spotkaniem stron w siedzibie Rzecznika w celu zakończenia sporu.

Wśród spraw wymagających pisemnej interwencji Rzecznika były przede wszystkim sprawy dotyczące zawierania i rozwiązywania umów z operatorami telekomunikacyjnymi oraz odmownym załatwianiem reklamacji obuwia czy też nienależytym wykonaniem usług remontowo-budowlanych w szczególności montażu okien i drzwi, jak również wadliwość zakupionych mebli.

Strukturę tematyczną prowadzonych spraw przedstawiono w tabeli nr 2.

Skargi konsumentów, w wyniku, których Rzecznik podejmował w okresie sprawozdawczym działania w postaci wystąpień do przedsiębiorców dotyczyły przede wszystkim: odmowy przyjmowania reklamacji przez sprzedawców, nieterminowym załatwianiu reklamacji, narzucaniu konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji, powoływanie się na przepisy nie obowiązujące, nie przestrzeganie 14- dniowego terminu ustosunkowania się do żądań reklamacyjnych konsumenta, załatwianie reklamacji niezgodnie z żądaniem konsumenta, przedłużanie, czasem wręcz do kilku miesięcy terminów napraw czy wymiany sprzętu.

Przedsiębiorcy wykorzystując niewiedzę konsumentów narzucali im korzystanie z uprawnień gwarancyjnych, czym uniemożliwiali skorzystanie z prawa wyboru pomiędzy uprawnieniem z tytułu niezgodności towaru z umową (odpowiedzialność sprzedawcy) a uprawnieniem z gwarancji (odpowiedzialność wystawcy dokumentu gwarancyjnego).

Nadal częstym zjawiskiem było odmawianie przez sprzedawców przyjęcia reklamacji od konsumentów lub uzależnienie przyjęcia reklamacji od dostarczenia opinii serwisów lub rzeczoznawców. Takie postępowanie jest wynikiem błędnej interpretacji po stronie sprzedawców przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej, którzy chcą ograniczyć swoją odpowiedzialność do sześciu pierwszych miesięcy od wydania towaru mimo zapisu o dwuletniej odpowiedzialności po stronie sprzedawcy.

Źródłem problemów konsumentów było również podpisywanie umów bez ich wcześniejszej analizy, co jest praktyką nagminnie wykorzystywaną przez nieuczciwych przedsiębiorców.

W dalszym ciągu poważny problem stanowią firmy działające poza lokalem przedsiębiorstwa tj. w formie akwizycji oraz w formie zawierania umów na odległość tj. głównie wysyłkowej, które oferują sprzedaż (sprzętu AGD, wyposażenia wnętrz itp.) przy jednoczesnym zawarciu umowy kredytowej. W 2010 r., Rzecznik odnotował kilkanaście sygnałów dotyczących tego rodzaju działalności. Udzielił telefonicznie oraz poprzez pocztę elektroniczną wielu porad w tym zakresie.

Z kategorii spraw związanych z umowami zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, w których interweniował Rzecznik były również zakupy pościeli terapeutycznej, suplementów diety, garnków czy też kursu nauki szybkiego czytania i technik pamięciowych z jednoczesnym podpisaniem umowy kredytowej, której koszt znacznie podnosił cenę zakupionego towaru. Na uwagę zasługują również zakupy przez Internet, gdzie problem szczególnie dotyczył odstąpienia od zawartej umowy.

Przedsiębiorcy posiadający umowy z bankami często podsuwali nieświadomym konsumentom (głównie ludziom starszym podczas organizowanych pokazów) niewypełnione druki umów kredytowych, czasem nie informując ich o rzeczywistych kosztach kredytów. Do często spotykanych sytuacji należy również nie pozostawianie egzemplarza umowy kredytowej, co uniemożliwia złożenie oświadczenia o odstąpieniu od takiej umowy lub przesłanie stosownych druków konsumentowi po upływie 10 dni.

Powyższe nieprawidłowości są wynikiem nieprzestrzegania przez przedsiębiorców przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Istotne w tych sprawach jest to, iż poszkodowanymi przez nieuczciwych przedsiębiorców są najczęściej ludzie starsi, schorowani, nie wychodzący z domu, z niskimi dochodami miesięcznymi. Ofiarami są osoby, które nie rozumieją znaczenia umów, które były im przedstawiane do podpisu, nie czytają tych umów, ponieważ w pełni ufają przedsiębiorcy.

Jak wynika z powyższych informacji zakres spraw, którymi zajmuje się Rzecznik Konsumentów jest bardzo duży. Każda indywidualna sprawa, z którą konsument zwraca się do mnie jest specyficzna. Każda wymaga poważnego przemyślenia i głębokiej analizy. Znaczne utrudnienie stanowi fakt, że konsumenci przychodzą po poradę zbyt późno, wtedy, gdy ich osobiste interwencje nie odnoszą zamierzonego skutku.

Wystąpienia do przedsiębiorców miały charakter nie tylko wezwań do uznania roszczeń konsumenta czy też próśb o informacje w przedmiotowej sprawie lecz również pełniły funkcję edukacyjną. Interwencje Rzecznika, które mają pełnić m.in. funkcję edukacyjną czasami odbierane są przez przedsiębiorców z dużym oporem. W wielu

sprawach sprzedawcy nie reagowali na zgłoszenia reklamacyjne, bądź nie mieszcząc się w terminie na załatwienie reklamacji przekazywali konsumentowi opinię rzeczoznawcy o nieuznaniu reklamacji. Przeważnie jednak załatwiali reklamację niezgodnie z żądaniem konsumentów

W dalszym ciągu narzucają oni konsumentom sposób załatwienia reklamacji, naprawiając towar, mimo że konsumenci żądają wymiany na nowy. Sprzedawcy błędnie informują konsumentów, że są takie przepisy, iż przy każdorazowym zgłoszeniu reklamacji załatwiać ją będą przez naprawienie towaru.

Podejmowane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów interwencje u przedsiębiorców jednak nie zawsze przynoszą pozytywne dla konsumentów rezultaty. Negatywne efekty występują wówczas, gdy roszczenie konsumenta jest nieuzasadnione, np. wada lub niezgodność towaru wystąpiła na skutek uszkodzenia mechanicznego, minął termin na zgłoszenie reklamacji sprzedawcy (2 miesiące w przypadku niezgodności towaru z umową), czy też brak wiarygodnych dowodów potwierdzających słuszność roszczenia określonego przez konsumenta.

Rzecznik nie może występować w sprawach, które nie dotyczą interesu konsumenta np. nie może przyjąć skargi przedsiębiorcy na przedsiębiorcę, skargi klienta na działalność urzędu czy członka spółdzielni na działalność organów spółdzielni.

Wiele spraw prowadzonych przez Rzecznika Konsumentów zakończyło się dobrowolnym spełnieniem przez przedsiębiorców uzasadnionych roszczeń konsumentów po uzyskaniu porady lub wskutek telefonicznej interwencji Rzecznika. Przedsiębiorcy odpowiedzieli na większość pisemnych wystąpień, bądź też nie udzielając odpowiedzi Rzecznikowi spełniali żądania konsumentów.

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

W 2010 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów utrzymywał stałą współpracę z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy, Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, Urzędem Regulacji Energetyki Oddział Terenowy z siedzibą w Gdańsku, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich w Warszawie, Federacją Konsumentów Oddział w Olsztynie i w Suwałkach, Telekomunikacją Polską, Europejskim Centrum Konsumenckim, Polską Zieloną Siecią czy też Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów.

Współpraca polegała przede wszystkim na wymianie ważnych i istotnych z punktu widzenia ochrony konsumenta informacji, przekazywaniu publikacji o tematyce konsumenckiej oraz uczestnictwie w organizowanych szkoleniach.

W 2010 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Giżycku uczestniczył w następujących szkoleniach i seminariach:

- w dniu 12.04.2010r. w Olsztynie - spotkanie zorganizowane przez TP S.A. oraz PTK Centertel na temat nowych usług i sposobu rozpatrywania reklamacji konsumenckich.
- w dniach 09-11.06.2010r. w Rucianem Nidzie- seminarium rzeczników zorganizowane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Piszcu, nt.: „Współdziałanie firm telekomunikacyjnych z Rzecznikami w zakresie rozwiązywania problemów konsumentów wynikających ze świadczenia usług”.
- w dniu 26.10.2010r.- seminarium zorganizowane przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Olsztynie, poświęcone przepisom dotyczącym pozwów zbiorowych w sprawach konsumenckich oraz zmianom przepisów kodeksu wykroczeń

Współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów miała postać przede wszystkim wymiany informacji na temat nowych regulacji prawnych dotyczących ochrony konsumentów, konsumenckiego orzecznictwa sądowego, udostępniania materiałów szkoleniowych oraz konsultacji w zakresie zachowań przedsiębiorców naruszających zbiorowe interesy konsumentów. UOKiK dostarczało również na prośbę Rzecznika ulotki i broszury informacyjne, które następnie były rozprowadzane wśród mieszkańców Powiatu Giżyckiego.

Współdziałanie z organizacjami społecznymi przejawiało się głównie w sferze edukacji i wymiany doświadczeń. Rzecznik otrzymywał m.in. biuletyny wydawane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich oraz Urząd Regulacji Energetyki, które stanowią przewodniki po najnowszych regulacjach prawnych z zakresu ochrony konsumenta i prawa energetycznego.

Natomiast stałe kontakty z rzecznikami konsumentów z sąsiednich powiatów oraz miast z innych regionów kraju przyczyniały się do bardziej efektywnego rozwiązywania problemów konsumenckich i pozwalały na szybkie interwencje w zgłaszanych przez konsumentów skargach.

Nadal utrzymywany był kontakt z Wydziałem do Walki z Przestępczością Gospodarczą Komendy Wojewódzkiej Policji w Olsztynie w związku z przestępstwami o charakterze gospodarczym występującymi na terenie Powiatu Giżyckiego.

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

W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Giżycku nie wytaczał samodzielnie powództw na rzecz konsumentów, ani też nie wstępował do toczącego się postępowania za zgodą konsumentów. Konsumenty, którzy zdecydowali się dochodzić swoich roszczeń w sądzie uzyskali od Rzecznika pomoc w formie przygotowania pozwu i innych pism procesowych koniecznych w trakcie postępowania.

Pomoc w sporządzaniu pozwów w zakresie spraw sądowych, odbywała się po przeprowadzeniu całości postępowania interwencyjnego, w wyniku, którego nie doszło do polubownego załatwienia sprawy, a przedsiębiorca stanowczo odmawiał zadośćuczynienia żądaniu konsumenta. Oprócz sporządzania konsumentom pism wszczynających postępowanie przed sądem powszechnym, Rzecznik doradzał również zainteresowanym w trakcie postępowania sądowego w kwestiach związanych z tokiem sprawy.

Udzielając pomocy konsumentom, Rzecznik w 2010 roku przygotował jeden pozew wniesiony indywidualnie przez konsumentkę, który dotyczył reklamacji drukarki w zakresie niezgodności towaru z umową, jak również sporządził w imieniu konsumenta jeden sprzeciw od nakazu zapłaty w przypadku usługi telekomunikacyjnej.

Pierwsza z tych spraw zakończyła się wyrokiem uznającym roszczenie konsumentki, natomiast w przypadku drugiej -umorzono postępowanie i operator telekomunikacyjny odstąpił od ściągnięcia należności w wysokości 2.145,00 zł.

Coraz częściej zauważa się, iż konsumenci rzadko decydują się na skierowanie sprawy na drogę postępowania sądowego, argumentując swoją decyzję zbyt niską wartością przedmiotu sporu w stosunku do dużego zaangażowania osobistego i środków finansowych.

Szczegółową charakterystykę przygotowanych przez Rzecznika pozwów przedstawia tabela nr 3.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Współpraca z mediami była i jest jedną z form rozpowszechniania przez Rzecznika wiedzy konsumenckiej i kształtowania w tym zakresie świadomości mieszkańców Giżycka.

Jedną z form edukacji konsumenckiej jest propagowanie tej tematyki za pośrednictwem prasy.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik przygotował następujące publikacje:

1. „Czy można zwrócić towar zgodny z umową i w pełni sprawny?”- *Gazeta Giżycka*
2. „Rzecznik Konsumentów radzi...”- *Gazeta Giżycka*

3. "Konsumencie kupuj świadomie" - *Gazeta Giżycka*

4. „Konsumencie! Nie daj się oszukać, kupuj świadomie”- *strona internetowa Gminy Giżycko*.

Inną formą edukacji konsumenckiej jest ekspozycja dostępnych materiałów informacyjnych dotyczących ochrony konsumentów, które znajdują się w holu Starostwa. Broszury i materiały edukacyjne przesyłane przez UOKiK w Warszawie, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich oraz Europejskie Centrum Konsumenckie były wykładane i uzupełniane w celu ciągłej dostępności do informacji. Każdy z konsumentów zgłaszających się do Rzecznika otrzymywał komplet broszur i materiałów o tematyce konsumenckiej.

Również przed wejściem do pokoju Rzecznika na tablicy informacyjnej umieszczone są zagadnienia związane z tematyką konsumencką, z którą każdy konsument może się zapoznać. Materiały na tej tablicy są systematycznie zmieniane i uzupełniane.

Rzecznik Konsumentów w roku 2010r. przeprowadził 7 spotkań z młodzieżą szkół giżyckich, tj.: Zespołem Szkół Kształtowania Środowiska i Agrobiznesu, I LO, ZDZ oraz ZSZ z zakresu edukacji konsumenckiej, podczas których przekazał najważniejsze informacje dotyczące problematyki konsumenckiej, uzupełnione o odpowiednie broszury i materiały.

Młodzież szkolna wykazywała duże zainteresowanie tematem oraz zadawała szereg pytań i podejmowała dyskusję.

Rzecznik w dniach 17-19.11.2010r uczestniczył również w Światowym Tygodniu Przedsiębiorczości - „Biznes przy tablicy” (Otwarta firma-Projekt dla szkół- Projekt dla firm)-. w ZSKŚiA i ZDZ w Giżycku przedstawiając młodzieży zagadnienia związane z ochroną praw konsumenta.

W związku z szybkim rozwojem sieci Internet i częstym jej wykorzystywaniem jako środka przekazu informacji, na stronie internetowej Powiatu pod adresem:

http://wrota.warmia.mazury.pl/powiat_gizycki/Rzecznik-konsumentow/Rzecznik-konsumentow/ zamieszczone są podstawowe informacje związane z tematyką konsumencką.

Każdy internauta może tam znaleźć m.in. przepisy prawne, wzory umów, druki procesowe i porady konsumenckie. Znajduje się na niej również wzór pisma reklamacyjnego z tytułu niezgodności towaru z umową, które konsumenci mogą wykorzystać wszczynając proces reklamacyjny u sprzedawcy oraz wzór wniosku do Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Jedną z form wpływania na zmniejszenie problemów konsumenckich związanych z reklamacjami jest także wspomniana wcześniej edukacja sprzedawców i właścicieli sklepów, którzy byli informowani o prawach konsumentów i obowiązkach sprzedawców. Ta forma sprawdziła się w praktyce i będzie dalej rozszerzana w następnych latach. Współpraca i

edukacja właścicieli sklepów wpływa bezpośrednio na lepsze wzajemne stosunki w relacji konsument-sprzedawca, a pośrednio na zmniejszenie skarg konsumenckich. Rzecznik w roku sprawozdawczym przeprowadził dla czterech sprzedawców szkolenie dotyczące obowiązujących regulacji prawnych w zakresie ochrony praw konsumentów.

Występowanie Rzecznika do przedsiębiorców na rzecz konsumentów spełnia także rolę edukacyjną – bowiem dokonując oceny konkretnego przypadku, wskazywano przedsiębiorcy właściwy sposób postępowania w dalszej jego działalności. Przy okazji konsument zaznajamiał się ze swoimi prawami. Brak należytej wiedzy i świadomości prawnej jest jednym z największych zagrożeń dla każdego konsumenta i świadczy o jego nieprzystosowaniu do gospodarki rynkowej. Będąc uczestnikiem rynku często nie rozumie reguł, które nim rządzą, nie potrafi dostrzec zagrożeń, jest nieporadny w kształtowaniu swojej pozycji w relacjach z przedsiębiorcami.

Rzecznik przekazał również do miejskiej biblioteki publikacje oraz materiały informacyjne nt. ochrony praw konsumentów.

8. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479³⁸ 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)

W 2010 r. Rzecznik Konsumentów nie wykonywał innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach szczególnych (tabela nr 4). Jednakże zdarzały się przypadki, gdzie konsumenci przekazywali Rzecznikowi umowy zawierane z przedsiębiorcami świadczącymi np. usługi bankowe, deweloperskie, turystyczne czy edukacyjne, w celu dokonania ich analizy pod kątem występowania ewentualnych klauzul abuzywnych. W przypadku gdy umowa została przekazana Rzecznikowi przed jej podpisaniem przez konsumenta, Rzecznicy podejmowali działania informacyjne i edukacyjne. Pouczali konsumentów, że powinni zwrócić przedsiębiorcy uwagę na wszelkie istniejące nieprawidłowości. W przypadku zaś, gdy konsument podpisał już umowę zawierającą niedozwolone postanowienia (postanowienie zostało już wpisane do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych), to informowano konsumentów, że takie postanowienia nie wiążą konsumenta z mocy samego prawa. Jeśli przedsiębiorca nie przychylił się do tego stanowiska, informowano konsumentów o

konieczności zwrócenia się do sądu powszechnego o uznanie danego postanowienia za niewiążące.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Wzrastająca liczba konsumentów zgłaszających się do rzecznika po poradę lub informację wskazuje jednoznacznie, że pomimo podejmowanych działań edukacyjnych, poziom wiedzy konsumenckiej jest nadal stosunkowo niski.

W celu polepszenia standardów ochrony konsumentów zasadne byłoby:

- wprowadzenie edukacji sprzedawców i właścicieli sklepów oraz usługodawców w zakresie obowiązków wobec konsumentów;
- popularyzacja wiedzy konsumenckiej, uruchamianie programów upowszechniających wśród szerokiego kręgu odbiorców podstawowe informacje o prawach konsumentów (uruchomienie w mediach audycji popularyzujących wiedzę konsumencką, udostępnianie konsumentom materiałów szkoleniowych, broszur i ulotek, a także programowe wprowadzanie elementów wiedzy konsumenckiej do szkół oraz organizowanie w szerszym zakresie spotkań Rzeczników z mieszkańcami);
- wprowadzenie w szkołach, na szczeblu wojewódzkim czy też ogólnopolskim, konkursu wiedzy z zakresu praw konsumentów;
- zwiększenie częstotliwości spotkań Rzeczników konsumentów organizowanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów na szczeblu województw (nie zaś w odległych miejscowościach);
- możliwość uczestnictwa w konferencjach, seminariach za pośrednictwem przekazu video dostępnego w Internecie;
- zwiększenie środków finansowych kierowanych na działalność Rzeczników;
- wprowadzenie zmian w ustawie *Prawo bankowe*, w przedmiocie dopuszczenia Rzecznika do grupy podmiotów uprawnionych do uzyskiwania informacji objętych tajemnicą bankową w imieniu konsumenta, który zgłosił się o pomoc do Rzecznika.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Rzecznik Konsumentów mimo, iż jest organem samorządu powiatowego nie posiada własnego budżetu. Brak budżetu stawia Rzecznika w trudnej sytuacji w razie przegrania procesu i konieczności pokrycia kosztów zastępstwa procesowego strony przeciwnej. Okoliczność ta ma znaczący wpływ na podejmowanie przez Rzecznika decyzji co do ewentualnego występowania na drogę sądową. W tej sytuacji Rzecznik opracowuje konsumentom projekty pozwów i sprzeciwów od nakazów zapłaty oraz różnego rodzaju pism procesowych, służy wszechstronna pomocą.

Jeżeli w czasie prowadzenia przez Rzecznika sprawy zainicjowanej skargą konsumenta zaistnieje potrzeba uzyskania opinii eksperta, koszty z tym związane pokrywa konsument.

Wielość spraw, ich różnorodność oraz stopień skomplikowania powoduje, iż Rzecznik Konsumentów jest zobowiązany do ciągłego podnoszenia poziomu swojej wiedzy w tej tematyce. Oprócz dostępności do fachowej literatury, której nie ma zbyt wiele najważniejszą metodą doskonalenia jest uczestnictwo w szkoleniach. Niestety ilość skierowanych do Rzeczników Konsumentów propozycji uczestniczenia w szkoleniach jest zbyt mała, a potrzeby w tym zakresie o wiele większe. Wszystko to prowadzi do osłabienia pozycji Rzecznika w stosunkach z przedsiębiorcami. Uważam, iż Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za pośrednictwem swoich delegatur mógłby stworzyć możliwość odbycia co najmniej kilka razy w roku szkoleń z zakresu realizowanych przez Rzeczników Konsumentów zadań. Pozwoliłoby to Rzecznikom na stałe podnoszenie swojej wiedzy, wymianę doświadczeń i podzielenie się swoimi problemami, a także wpłynęłoby na większą integrację tego środowiska.

Ponadto istnieje konieczność zapewnienia Rzecznikom większej ilości materiałów (broszur i ulotek) dotyczących praw konsumentów w celu ich rozpowszechnia wśród konsumentów, zwłaszcza że możliwość taką stwarzają licznie prowadzone przez nich szkolenia.

Rzecznik nadal będzie prowadził jak w poprzednich latach spotkania z młodzieżą szkół ponadgimnazjalnych oraz przedsiębiorcami w celu przekazywania wiedzy konsumenckiej, jak również zamierza zorganizować konkursy z zakresu wiedzy konsumenckiej dla młodzieży szkół ponadgimnazjalnych na poziomie szkoły i na szczeblu powiatowym.

PODSUMOWANIE

Jak ważna jest rola Rzecznika mogą ocenić tylko sami konsumenci, dla których Rzecznik był przysłowiową „ostatnią deską ratunku”.

Jednakże z analizy powyższego sprawozdania wynika jednoznacznie, że zainteresowanie prawami konsumentów stale wzrasta. Zwiększony stan świadomości konsumenckiej jest wynikiem działalności instytucji Rzecznika Konsumentów, jak również podejmowanych przez niego działań propagujących prawa konsumentów i uświadamiających konsumentom potrzebę ochrony ich praw.

Sprostanie wszystkim ustawowym obowiązkom oraz zapewnienie sprawnego i skutecznego działania, w obliczu tak różnych problemów konsumenckich, wymaga jednak od Rzecznika dużego zaangażowania i ciągłego doskonalenia wiedzy na tym stanowisku.

W planie działań i zamierzeń Rzecznika na rok 2011 główne miejsce zajmuje edukacja konsumencka oraz podejmowanie przedsięwzięć związanych z tą problematyką mających na celu szerzenie świadomości konsumenckiej wśród lokalnej społeczności Powiatu Giżyckiego. Ponadto nadal na bieżąco będą realizowane pozostałe zadania przypisane Rzecznikowi na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

IV. TABELE

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	285
ubezpieczeniowa	15
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	29
remontowo-budowlana	16
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	17
telekomunikacja (telefony, TV)	148
turystyczno-hotelarska	2
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	9
motoryzacja	8
pralnicza	2
timeshare	-
pocztowa	6
gastronomiczna	-
przewozowa	4
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	10
medyczna	4
wyposażenie wnętrz	-
pogrzebowa	-
windykacyjne	1
inne	14
II. Umowy sprzedaży, w tym:	387
obuwie i odzież	109
wyposażenie mieszkania	70
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	68
komputer i akcesoria komputerowe	32
motoryzacja	32
artykuły spożywcze	6
artykuły chemiczne i kosmetyki	-
zabawki	-
inne	70
III. Umowy poza lokalem i na odległość	57
IV. Inne	68
Razem	797

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:	22	16	5	1
ubezpieczeniowa	-	-	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	1	-	1	-
remontowo-budowlana	-	-	-	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	17	13	4	-
turystyczno-hotelarska	-	-	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	-	-	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1	1	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
inne	3	2	-	1
II. Umowy sprzedaży, w tym:	21	20	-	1
obuwie i odzież	6	6	-	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	5	5	-	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	3	3	-	-
komputer i akcesoria komputerowe	1	1	-	-
motoryzacja	2	2	-	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	4	3	-	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	5	4	1	-
Razem	48	40	6	2

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	1	-	-	1
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
6.	Inne	1	-	-	1
	RAZEM	2	-	-	2
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
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	-
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	-
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	-

Sporządziła:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
K. Tota-Leszczyńska
mgr Katarzyna Tota-Leszczyńska

Sprawozdanie zatwierdzam:

STAROSTA
Mirosław Dariusz Drzażdżewski