



# 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](mailto:rzecznik@gizycko.starostwo.gov.pl)



## SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W GIŻYCKU ZA 2012 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 2012 r. Staroście Powiatu Giżyckiego do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności powiatowego rzecznika konsumentów w roku poprzednim.

Giżycko, 29.03.2013r.

## 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. 479<sup>38</sup> 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. TABELLE

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

Instytucja Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest podmiotem służącym ochronie podstawowych interesów konsumenta – jako najslabszego podmiotu występującego na rynku. Jego powołanie jest wzbogaceniem istniejących już wcześniej instytucji (Państwowej Inspekcji Handlowej, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów) działających na rzecz ochrony konsumentów przed nieuczciwymi praktykami, które stosują lub mogą stosować przedsiębiorcy.

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.). Kompetencje Rzecznika mają przede wszystkim charakter doradczy i procesowy, nie posiada on natomiast kompetencji kontrolnych ani władczych.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Giżycku podlega bezpośrednio Staroście i wykonuje swoje czynności i zadania związane z obsługą konsumentów jednoosobowo w wymiarze 4/5 etatu, przyjmując interesantów od wtorku do piątku w godzinach od 7<sup>30</sup> do 15<sup>30</sup>.

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, radia);
- umożliwienie szerszego kontaktu mieszkańców z rzecznikiem konsumentów poprzez udostępnienie adresu poczty elektronicznej, na który można wysłać zapytania i kierować sprawy;

- udostępnienie materiałów informujących o przysługujących prawach konsumentów (ulotki, broszury).

Obowiązujące przepisy uprawniają ponadto 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

Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Giżycku w 2012 roku, podobnie jak w latach poprzednich, w dużej mierze sprowadzały się do udzielania konsumentom pomocy prawnej w zakresie ochrony ich interesów w formie poradnictwa i informacji prawnej (telefonicznie i osobiście oraz za pośrednictwem Internetu).

W roku sprawozdawczym Rzecznik udzielił konsumentom ogółem 847 porad konsumenckich i informacji prawnych. Udzielanie tej najczęściej występującej formy pomocy odbywa się bezpośrednio konsumentom zgłaszającym się do rzecznika osobiście, pisemnie, telefonicznie bądź pocztą elektroniczną.

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

**Ilość skierowanych spraw do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Giżycku w latach 2004-2012**

	2004	04.05.2005-31.03.2006	2006	01.09.2007-31.12.2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Porady i informacje</b>	227	361	520	107	797	683	749	679	847
<b>Interwencje pisemne</b>	78	88	40	38	47	39	48	26	29
<b>Razem</b>	<b>305</b>	<b>449</b>	<b>560</b>	<b>145</b>	<b>844</b>	<b>722</b>	<b>797</b>	<b>705</b>	<b>876</b>

Zapytania, z jakimi zwracają się konsumenci dotyczyły przede wszystkim regulacji prawnej i praw konsumenckich, reklamacji towarów z tytułu niezgodności z umową oraz możliwości odstąpienia od umowy w szczególności w przypadku umów zawieranych na odległość i poza siedzibą



przedsiębiorstwa, usług finansowych, telekomunikacyjnych oraz sprzedaży energii elektrycznej.

Jak wynika z przeprowadzonych rozmów, część osób po prostu chce się zorientować jakie uprawnienia im przysługują, inni zaś proszą o interwencję w konkretnej sprawie lub o poradę jak z praw konsumenckich mogą skorzystać w konkretnej sytuacji.

Nadal zdarzają się też przypadki braku wiedzy na temat kompetencji i możliwości działania Rzecznika. Konsumenci sądzą, że Rzecznik rozstrzyga spory, że może nakazać przedsiębiorcy odpowiednie zdaniem konsumenta działanie lub ukarać za niewłaściwe załatwienie reklamacji.

Jak wiadomo instytucja Rzecznika funkcjonuje dla potrzeb konsumentów tj. osób fizycznych, które zawierają umowę z przedsiębiorcą w celu niezwiązanym z działalnością gospodarczą, ale zdarzają się wnioski o poradę ze strony przedsiębiorców. W sytuacjach gdy pytania przedsiębiorców dotyczyły uzyskania informacji jakie są obowiązki spoczywające na przedsiębiorcy wobec konsumenta, udzielano informacji udostępniano przepisy prawne dotyczące postępowania w sprawach konsumenckich.

Analizując porady udzielone w 2012r. należy stwierdzić, że nadal częstą praktyką sprzedawców jest odsyłanie konsumenta do producenta lub serwisanta w ramach uprawnień wynikających z gwarancji z całkowitym pominięciem uprawnień konsumenta i obowiązków sprzedawcy wynikających z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego.

Należy zwrócić również uwagę na częste przypadki „dziwnej” oceny zasadności zgłaszanej reklamacji dokonywanej przez biegłych rzeczoznawców, przede wszystkim z zakresu obuwnictwa. Zdarza się, że rzeczoznawcy, nawet w przypadkach oczywistej wady produktu, usiłują uzasadnić odmowę uznania reklamacji winą klienta, polegającą na niewłaściwej konserwacji lub użytkowaniu, a nawet wadami postawy konsumenta.

W 2012 roku zgłaszano dosyć dużo skarg na działania operatorów sieci telefonii stacjonarnej i komórkowej. Należy zaznaczyć, że reklamacje z tego zakresu są załatwiane dosyć sprawniej, a reakcja na wystąpienia Rzecznika szybka i rzeczowa. Z pewnością duży wpływ na taką zmianę miały decyzje Prezesa UOKiK i wysokie kary nakładane na operatorów w przypadku naruszeń praw konsumenckich. Nadal jednak zdarzają się skargi na działania operatorów w szczególności związane z możliwością odstąpienia od umowy przez konsumenta.

Często konsumenci skarżą się na nierzetelną informację udzielaną przez konsultantów operatorów namawiających do zawarcia umowy, jej aneksowania i przedłużania na kolejny okres czy też zmiany operatora.

Częstym problemem, szczególnie osób starszych, są zakupy na tzw. „pokazach”, „prezentacjach”, czy też w przypadku młodych konsumentów zawieranie umów często nieświadomie na usługi świadczone drogą elektroniczną (np. pobieraczek.pl) lub problemy związane z zakupami przez Internet.

Sporo zgłoszeń dotyczyło też skuteczności odstąpienia od umowy sprzedaży poza lokalem z jednoczesną rezygnacją z udzielonego na zakup towaru lub usługi kredytu bankowego. Starsze osoby nie mogą czasami zrozumieć, że np. sam fakt posiadania karty kredytowej (nawet bez korzystania) powoduje opłaty, a zakup na "pokazie" jest sfinansowany kredytem w banku a nie pożyczką u sprzedawcy.

Na uwagę i podkreślenie zasługuje pro konsumenckie działanie sieci sklepów i dużych marketów, które stwarzają lepsze warunki niż ustalone ustawowo np. możliwość zwrotu towaru bez podania przyczyny nawet do 30 dni. Rodzi to z kolei problem w przypadku gdy inny sprzedawca nie stosuje tych praktyk i nie uwzględnia zwrotów nieuzasadnionych gdy np. konsument się rozmyślił. Powoduje to wnoszenie przez konsumentów nieuzasadnionych roszczeń w stosunku do sprzedawców, którzy w tym wypadku działają zgodnie z prawem.

Dużym problemem jest nadal jakość świadczonych usług i problem braku potwierdzenia zawarcia umowy na piśmie. Strony ustnie umawiają się co do terminu realizacji usługi, zakresu prac i ceny, a w przypadku konfliktu stanowiska są rozbieżne.

Reasumując, do najczęściej pojawiających się problemów w zakresie usług (z różnych branż), z którymi konsumenci zgłaszali się do Rzecznika w 2012 r. można zaliczyć : niekorzystne warunki umów, wprowadzanie w błąd co do wysokości oprocentowania, prowizji i wysokości rat kredytów; niedotrzymywanie terminów realizacji wszelkich usług przez wykonawców tych usług.

Natomiast wśród porad dotyczących umów sprzedaży towarów najwięcej porad dotyczyło wyjaśniania różnic między reklamacją towarów w zakresie gwarancji oraz w zakresie niezgodności towaru z umową. Konsumenci w zdecydowanej większości spośród zgłaszających się do Rzecznika nie wiedzą, że mając gwarancję na zakupiony towar wcale nie muszą z niej korzystać, bo zawsze mają prawo zgłosić do sprzedawcy swoje żądanie z tytułu niezgodności towaru z umową. Nie bez winy są sprzedawcy, którzy zwykle kierują konsumentów z reklamacją towarów do serwisu, informując, że tylko serwis jest uprawniony do załatwienia reklamacji, zaś sprzedawcy nie ponoszą żadnej odpowiedzialności za sprzedany towar, jak twierdzą są tylko pośrednikami).

Ponadto w zakresie umów sprzedaży towarów konsumenci zgłaszali również zbyt długie terminy załatwiania reklamacji przez serwisy, utrudnianie zgłaszania reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową, nieudzielanie przez sprzedawców odpowiedzi na żądania reklamacyjne.

Konsumenci zawierający umowy poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość zwracali się do Rzecznika, bo twierdzili, że zostali oszukani przez sprzedającego akwizytora, gdyż za taki sam towar w sklepie zapłaciliby dużo niższą cenę, a zawierając umowę o kredyt na zakup towaru zostali wprowadzeni w błąd co do wysokości rat i całkowitego kosztu kredytu. Konsumenci zawierający umowy w taki sposób nie czytali ich treści przed podpisaniem i stąd też nie byli świadomi tego, że mogą od nich



odstąpić w terminie 10 dni.

Wśród spraw z którymi również dosyć często konsumenci zgłaszali się do Rzecznika były między innymi skargi na sprzedawców, którzy nie chcieli przyjąć towaru i zwrócić konsumentowi pieniędzy, albo wymienić towaru na inny, w sytuacji, gdy konsument z jakichś powodów chciał zrezygnować z zakupionego towaru. Konsumenci uważali, że nadal istnieje prawo, iż w określonym czasie mogą dokonać zwrotu do sklepu nieużywanego towaru.

W ramach udzielonych porad Rzecznik często udziela pomocy w sporządzaniu pism kierowanych przez konsumentów do przedsiębiorców, np. zgłoszenie niezgodności towaru z umową, oświadczenie o odstąpieniu od umowy z powodu niedoprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową, wyznaczenie terminu na spełnienie roszczenia, odstąpienie od umowy o kredyt konsumencki, odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, reklamacja usług telekomunikacyjnych, czy też reklamacja usług remontowych.

W sporej części pisma te wywoływały pozytywny efekt dla konsumenta i nie była już potrzebna interwencja Rzecznika u przedsiębiorcy.

Konsumenci oczekiwali także porad we wszelkich innych życiowych sprawach, np. z zakresu opieki społecznej, prawa pracy, prawa spadkowego, problemów z Spółdzielnią Mieszkaniową i Zarządcami Wspólnot Mieszkaniowych. Do Rzecznika zgłaszali się także przedsiębiorcy, którzy mieli problemy z dochodzeniem roszczeń od innych przedsiębiorców, od których nabyli towary. Zgłaszali się także sprzedawcy i usługodawcy aby np. uzyskać odpowiedź jak powinni załatwić reklamację towaru, czy usługi, bo nie znają przepisów w tej mierze.

Strukturę porad udzielonych w 2012 r. 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, jednakże Rzecznik na wniosek Wydziału Komunikacji giżyckiego Starostwa opiniował zmiany w udzielanych zezwoleniach na przewozy regularne osób.

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

Podstawą prawną wystąpień Rzecznika Konsumentów do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów jest art. 42 ust.1 pkt. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Wystąpienia te kierowane były do przedsiębiorców w sytuacji, gdy roszczenia konsumenta nie zostały załatwione, albo też zostały załatwione niezgodnie ze słusznym żądaniem konsumenta. Z uwagi na to, że Rzecznik Konsumentów nie ma uprawnień władczych w zakresie egzekwowania roszczeń konsumentów od przedsiębiorców, wobec czego Rzecznik zwracał się o wyjaśnienia i informacje a także ustosunkowanie się do jego uwag i opinii, które wyrażał w odniesieniu do stanowiska przedsiębiorcy lub jego braku podczas załatwiania reklamacji, czy też sposobu wywiązywania się z umowy (np. o świadczenie usług telekomunikacyjnych czy sprzedaży obuwia).

W sprawach, których nie udało załatwić się w drodze porady lub telefonicznej interwencji lub w sytuacjach gdzie stanowisko konsumenta budziło wątpliwości Rzecznik występował do przedsiębiorców o udzielenie wyjaśnień i informacji w sprawie. Niektóre wystąpienia zawierały uwagi dotyczące niezgodnego z prawem sposobu załatwienia reklamacji, inne dotyczyły konieczności udzielenia informacji. Skuteczność wystąpień należy ocenić w zasadzie pozytywnie chociaż zdarzają się problemy z niektórymi przedsiębiorcami.

Bywają również sytuacje gdy konsument nie podaje wszystkich faktów czy okoliczności, które miały miejsce i dopiero wyjaśnienia przedsiębiorcy wskazują, że nie zawsze konsument ma rację przedstawiając problem.

Praktyka wskazuje, że konsumenci częściej wykazują się większą ostrożnością przy zawieraniu różnego typu umów i coraz częściej czytają warunki umów przed podpisaniem.

Dużym problemem są również umowy zawarte za pomocą środków masowego kontaktu (telefon, Internet) w przypadku, gdy konsument wyraził zgodę przez telefon lub zaznaczył odpowiednią kratkę na stronie internetowej, ale uważa nadal, że żadnej umowy nie zawarł, bo niczego nie podpisywał.

Dane w tabeli wskazują, że nie wszystkie wystąpienia Rzecznika odniosły pozytywny skutek w postaci załatwienia roszczeń konsumentów. Na ten wynik miało wpływ to, że nie wszystkie roszczenia konsumentów były zasadne, z czym Rzecznik zgadzał się po otrzymaniu wyjaśnienia od przedsiębiorcy.

Jednakże wielu konsumentów domagało się, aby kierować pisma do przedsiębiorców, mimo iż Rzecznik miał świadomość, że konsument nie ma racji i był o tym informowany.

W roku sprawozdawczym Rzecznik podjął w 29 przypadkach pisemną interwencję w celu wyjaśnienia spraw z przedsiębiorcami. Na 29 skierowanych wystąpień, w 18 przypadkach udało się doprowadzić do pozytywnego zakończenia sporu, w 3 sprawach przedsiębiorcy utrzymali swoje stanowisko w sprawie, natomiast 8 spraw na koniec 2012r. nie uzyskała swojego rozstrzygnięcia i w dalszym ciągu jest w toku postępowania.

Skargi konsumentów, w wyniku, których Rzecznik podejmował w okresie sprawozdawczym działania w postaci wystąpień do przedsiębiorców dotyczyły przede wszystkim: zawierania i rozwiązywania umów z



operatorami telekomunikacyjnymi , zawierania przez konsumentów umów poza lokalem lub na odległość, odmowy przyjmowania reklamacji przez sprzedawców, nieterminowym załatwianiu reklamacji, narzucaniu konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji, powoływanie się na przepisy nieobowiązujące (np. na rękojmię), 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.

W dalszym ciągu poważny problem stanowią firmy, które prowadzą swoją działalność na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa oferując sprzedaż m.in. pościeli terapeutycznej, urządzeń do masażu, sprzętu AGD, garnków itp. przy jednoczesnym zawarciu umowy kredytowej.

W 2012 r., rzecznik odnotował aż 154 sygnałów dotyczących tego rodzaju działalności oraz udzielił wielu porad w tym zakresie.

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 konsumentowi egzemplarza umowy podpisanej z przedsiębiorcą umowy czy też 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.

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

Należy podkreślić, iż w 2012r. nie stwierdzono przypadku, aby przedsiębiorca, do którego zwrócił się Rzecznik 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 jego uwag i opinii.

Strukturę tematyczną prowadzonych spraw przedstawiono w tabeli nr 2.

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

Rzecznik na bieżąco współpracuje z instytucjami i organizacjami konsumenckimi w celu wymiany doświadczeń i omówienia najistotniejszych problemów oraz uczestniczy w szkoleniach z zakresu problematyki konsumenckiej i propaguje materiały informacyjne w tym temacie.

W 2012 r. Rzecznik utrzymywał stałą współpracę z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy, Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich w Warszawie, Europejskim Centrum Konsumenckim, 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 okresie sprawozdawczym Rzecznik uczestniczył w następujących szkoleniach i seminariach:

- w dniu 20.04.2012r. w Olsztynie - spotkanie zorganizowane przez TP S.A. oraz PTK Centertel na temat nowych usług i sposobu rozpatrywania reklamacji konsumenckich;
- w dniach 23-25.05.2012r. w Rucianem Nidzie - seminarium dla rzeczników konsumentów, nt.: „Konsument wśród różnorodności świadczonych usług telekomunikacyjnych i energetycznych”;
- w dniu 03.12.2012r. w Warszawie - szkolenie prawne dla rzeczników konsumentów zorganizowane przez Federację Konsumentów.

Współpraca Rzecznika 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 Rzeczników Konsumentów, które stanowią przewodniki po najnowszych regulacjach prawnych z zakresu ochrony konsumenta.

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



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

W roku 2012 Rzecznik nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów, ani też nie wstępował za zgodą konsumentów do toczącego się postępowania. Niewielu konsumentów było zdecydowanych dochodzić swoich roszczeń w Sądzie. Stąd też w tym względzie Rzecznik służył konsumentom pomocą, przygotowując pozwy do sądu, sprzeciwy od nakazu zapłaty czy też inną dokumentację niezbędną w postępowaniu przed sądami.

W sprawach konsumenckich w pierwszej kolejności Rzecznik prowadzi działania mające na celu polubowne załatwienie sporu, a jeśli one zawodzą, dopiero wtedy proponowana jest konsumentowi pomoc Rzecznika przy dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej.

Należy podkreślić, że ochrona interesów konsumentów nie może być tożsama z obroną każdego stanowiska konsumenta czego część konsumentów nie rozumie. Pogląd Rzecznika powinien być bowiem obiektywny i zgodny z obowiązującymi przepisami prawa. Rzecznik nie powinien wytaczać powództwa ani włączać się w sprawę gdy jego zdaniem konsument ewidentnie nie ma racji. Rzecznik powinien starać się przedstawić konsumentowi argumenty prawne uzasadniające, że konsument w tym przypadku nie ma racji, a kierowanie sprawy na drogę sądową jest nieuzasadnione i spowoduje dodatkowe koszty.

Szczegółową charakterystykę przygotowanych przez Rzecznika pozwów przedstawia tabela nr 3.

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

Równoległe z udzielaniem bezpłatnych porad prawnych i informacji a także podejmowaniem interwencji w sytuacjach, gdy prawa konsumenckie zostały naruszone Rzecznik kontynuował rozpoczęte w latach poprzednich działania mające na celu wyposażenie jak najszerszego grona konsumentów w wiedzę z zakresu praw konsumenckich i umiejętność korzystania z niej w określonej sytuacji.

Na bieżąco są udostępniane konsumentom ulotki informacyjne i inne materiały o treściach dotyczących praw konsumenckich. Korzystają z nich zarówno konsumenci zgłaszający się do Rzecznika jak i ci, którzy załatwiają inne sprawy w Starostwie Powiatowym.

Działania edukacyjne, są kierowane głównie do młodzieży szkół ponadgimnazjalnych, a ich formą jest współpraca z nauczycielami prowadzącymi przedmioty z zakresu przedsiębiorczości za pośrednictwem, których przekazywano młodzieży materiały informacyjne o tematyce konsumenckiej.

Jedną z form edukacji konsumenckiej jest propagowanie tej tematyki również za pośrednictwem lokalnej prasy, z którą Rzecznik utrzymywał stały kontakt. Informacje o pracy Rzecznika i porady ukazały się w Tygodniku Giżyckim, Rozmaitościach Elckich, na stronach internetowych Powiatu Giżyckiego, czy też w Radiu Planeta FM Giżycko.



W okresie sprawozdawczym Rzecznik przygotował dla prasy następujące publikacje dotyczące praw konsumentów:

1. „Poprośmy sprzedawcę, by zostawił papiery”- Tygodnik Giżycko
2. „Mądry Polak przed urlopem” - Tygodnik Giżycki
3. „Przecena nie zawsze jest „okazją” – Tygodnik Giżycki
4. „Problemy z Pobieraczkiem.pl” - Rozmaitości Elckie
5. „Sprzedawca musi nam pomóc”- Tygodnik Giżycki
6. „Składamy reklamację cz.1” - Tygodnik Giżycki
7. „Składamy reklamację cz.2” - Tygodnik Giżycki
8. „Składamy reklamację cz.3” - Tygodnik Giżycki
9. „Pobieraczek – Nabieraczek?” - Tygodnik Giżycki
10. „Pobieraczkowe strachy na lachy” - Tygodnik Giżycki
11. „Coraz bliżej święta... Konsumentom nie daj się oszukać, kupuj świadomie!”- strona [www.powiatgizycki.pl](http://www.powiatgizycki.pl)
12. „Nie strać dorobku życia!”- Tygodnik Giżycki
13. „Dobry prezent – praktyczny i bezpieczny” - Tygodnik Giżycki

Rzecznik zorganizował również po raz pierwszy w dniu 20.03.2012r. I Powiatowy Konkurs Wiedzy Konsumentki skierowany do uczniów szkół ponadgimnazjalnych powiatu giżyckiego. Patronat honorowy nad konkursem objęli Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Małgorzata Krasnodębska – Tomkiel oraz Starosta Giżycki - Mirosław Dariusz Drzażdżewski.

Ponadto z Rzecznikiem spotkała się w dniu 24.04.2012r. także grupa dzieci 6-letnich z przedszkola „Bajka” z Giżycka w ramach kampanii „Nie bądź jeleń, weź paragon”.

Rzecznik został również zaproszony na spotkanie ze studentami Giżyckiego Uniwersytetu Trzeciego Wieku w dniu 11.12.2012r. gdzie wygłosił prelekcję nt.: „Senior jako konsument”.

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 oraz Europejskie Centrum Konsumenckie były wykładane i uzupełniane w celu ciągłej dostępności do informacji. Każdy z konsumentów zgłaszających się do Rzecznika mógł otrzymać broszury i materiały o tematyce konsumenckiej.

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

Ponadto Rzecznik w okresie sprawozdawczym przeprowadził 5 spotkań z giżycką młodzieżą szkół ponadgimnazjalnych, tj.: Zespołem Szkół Kształtowania Środowiska i Agrobiznesu, I LO oraz II LO 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.

W dniach 14-16.11.2012r. rzecznik uczestniczył również w Światowym Tygodniu Przedsiębiorczości w ramach projektu „Otwarta firma” w ZSKŚiA (3 godziny) oraz z II LO (2 godziny) 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: [www.powiatgizycki.pl](http://www.powiatgizycki.pl) w zakładce „Powiatowy Rzecznik Konsumentów” zamieszczone są podstawowe informacje związane z tematyką konsumencką.

Każdy internauta może tam znaleźć m.in. przepisy prawne, porady konsumenckie oraz wzory pism (np. wzór zgłoszenia reklamacyjnego z tytułu niezgodności towaru z umową, oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem i na odległość oraz wzór wniosku o udzielenie pomocy konsumentowi przez Rzecznika konsumentów).

Jedną z form wpływania na zmniejszenie problemów konsumenckich związanych z reklamacjami jest także edukacja sprzedawców i właścicieli sklepów, którzy byli informowani o prawach konsumentów i obowiązkach sprzedawców. Sprzedawcom, którzy przychodzą po poradę Rzecznik organizuje mini-szkolenie dotyczące wykładni przepisów prawa, w szczególności ustawy o sprzedaży konsumenckiej. Każdy przeszkolony sprzedawca podpisuje oświadczenie, że odbył szkolenie, poza tym otrzymuje ustawę konsumencką, wzór zgłoszenia reklamacyjnego, poradniki i broszury.

Ta forma sprawdziła się w praktyce i będzie dalej prowadzona 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 szkolenie dla pięciu sprzedawców w zakresie obowiązujących regulacji prawnych dotyczących ochrony praw konsumentów

Pisemne wystąpienia Rzecznika do przedsiębiorców na rzecz konsumentów spełniają 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 i jest nieporadny w kształtowaniu swojej pozycji w relacjach z przedsiębiorcami.



## 8. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479<sup>38</sup> 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).

Realizując współpracę z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznik w 2012 r. skierował do ww. Urzędu dwa wnioski o zbadanie wzorca umowy pod kątem stosowania przez przedsiębiorcę klauzul niedozwolonych w rozumieniu art. 385<sup>3</sup>kc, które mogły naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Oba wnioski dotyczyły stosowania we wzorcach umów z konsumentami czy też w regulaminach niedozwolonych klauzul. Wobec czego zostało wszczęte przez UOKiK postępowanie wyjaśniające w stosunku do przedsiębiorców prowadzących sprzedaż poza lokalem i prowadzącym kantor internetowy.

Oprócz powyższych przypadków konsumenci przekazywali również Rzecznikowi umowy zawierane z przedsiębiorcami świadczącymi np. usługi bankowe, deweloperskie, telekomunikacyjne, czy dotyczące sprzedaży energii elektrycznej i usług związanych z wywozem nieczystości w celu dokonania ich analizy pod kątem występowania ewentualnych klauzul abuzywnych. W przypadku gdy umowa została przekazana Rzecznikowi przed jej podpisaniem przez konsumenta, Rzecznik podejmował działania informacyjne i edukacyjne. Pouczał 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 informował konsumentów, że takie postanowienia nie wiążą konsumenta z mocy samego prawa. Jeśli przedsiębiorca nie przychylił się do tego stanowiska, informował 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**

Dzięki wstąpieniu do UE i przyjęciu prawa wspólnotowego zakres ochrony konsumentów został poszerzony, wzmocniona też została kontrola przestrzegania prawa w tej dziedzinie. Do ochrony praw i interesów konsumentów przyczyniają się zmiany w przepisach ustawowych jak i instytucje powołane w tym celu. Regulacje dotyczące ochrony interesów i praw konsumentów są jednak rozrzucone w wielu aktach prawnych, co utrudnia konsumentom zapoznania się normami chroniącymi ich prawa. Chaos prawny jest bolączką polskiego prawa i wiemy, że nie da się tego zmienić z dnia na dzień. Poza tym należy podkreślić, że nie obejdzie się również bez zmiany mentalności konsumentów i przedsiębiorców.

Ilość porad prawnych i informacji udzielonych konsumentom z terenu powiatu giżyckiego w roku 2012 znacznie wzrosła w porównaniu do lat ubiegłych, co może wynikać z faktu, że świadomość konsumentów wzrasta, dzięki już udzielonym poradom a także innym działaniom i przekazom edukacyjnym prowadzonym w ogólnopolskim radiu i telewizji. Można się więc spodziewać, że świadomość praw konsumenckich w Polsce będzie rosła. Jest to czynnik, który przedsiębiorcy prowadzący działalność gospodarczą w Polsce powinni szczególnie brać pod uwagę.

#### **2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników**

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 powinna być możliwość odbycia co najmniej kilka razy w roku szkoleń z zakresu realizowanych przez Rzeczników Konsumentów zadań na szczeblu wojewódzkim, a nie w odległych miejscowościach. Pozwoliłoby to Rzecznikom na stałe podnoszenie swojej wiedzy, wymianę doświadczeń i podzielenie się swoimi problemami, a także wpłynęłoby na większą integrację tego środowiska.

Bardzo pomocna w pracy Rzecznika mogłaby być również możliwość uczestnictwa w konferencjach czy seminariach za pośrednictwem przekazu video dostępnego w Internecie.

#### IV. TABELE

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

	Ogółem
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>265</b>
ubezpieczeniowa	11
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	39
remontowo-budowlana	21
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	22
telekomunikacja (telefony, TV)	86
turystyczno-hotelarska	2
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	9
motoryzacja	12
pralnicza	1
timeshare	-
pocztowa	6
gastronomiczna	3
przewozowa	6
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	5
medyczna	5
wyposażenie wnętrz	8
pogrzebowa	-
windykacyjne	-
inne	29
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>388</b>
obuwie i odzież	127
wyposażenie mieszkania	33
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	100
komputer i akcesoria komputerowe	17
motoryzacja	38
artykuły spożywcze	4
artykuły chemiczne i kosmetyki	-
zabawki	-
inne	69
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>154</b>
<b>IV. Inne</b>	<b>40</b>
<b>Razem</b>	<b>847</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>9</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
ubezpieczeniowa	-	-	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	1	1	-	-
remontowo-budowlana	1	-	-	1
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	1	1	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	5	4	1	-
turystyczno-hotelarska	-	-	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	-	-	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
inne	1	-	1	-
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
obuwie i odzież	9	6	-	3
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	1	1	-	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	1	1	-	-
komputer i akcesoria komputerowe	-	-	-	-
motoryzacja	1	-	1	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	-	-	-	-
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>4</b>
<b>Razem</b>	<b>29</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>8</b>



Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

Ip	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
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	----	----	----	-
6.	Inne	4	-	1	5
	<b>RAZEM</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	1	1
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p.	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 <sup>38</sup> Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	2
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:**

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

**Sprawozdanie zatwierdzam:**

**STAROSTA**

Mirosław Dariusz Drządzewski