



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 2016 ROK

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015r., poz. 184 ze zmianami), na podstawie którego rzecznik przedkłada w terminie do 31 marca staroście (prezydentowi miasta) do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim

SPRAWOZDANIE ZATWIERDZAM:

STAROSTA
Wojciech Szczęwicz

Giżycko, marzec 2017

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W GIŻYCKU	3
1. Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy	5
II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW	6
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	6
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	9
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.....	9
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.....	11
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i występowanie do toczących się postępowań.....	13
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.....	13
7. Podejmowanie działań wynikających z:	15
• 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	17
1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.	17
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.....	18
IV. TABELE	
Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów	19
Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów	20
Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i występowanie do toczących się postępowań.....	21
Tabela nr 4: Inne zadania	22

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizuje zadania Powiatu w zakresie ochrony praw konsumenckich działając na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (j.t. Dz. U. z 2015 r. poz. 184 ze zm.), jak i innych ustaw i aktów prawnych.

Usytuowanie organizacyjne Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Giżycku określa Regulamin Organizacyjny Powiatu Giżyckiego, zgodnie z którym Rzecznik jest podporządkowany Staroście Giżyckiemu, który sprawuje bezpośredni nadzór nad działalnością Rzecznika. Rzecznik w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada Staroście powiatu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim, które następnie po zatwierdzeniu przez Starostę przekazywane jest właściwej Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy.

Pomoc prawna udzielana konsumentom przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów może w szczególności polegać na:

- udzieleniu informacji prawnej o obowiązujących przepisach prawa,
- dokonaniu prawnej oceny zasadności roszczenia przedstawionego przez konsumenta,
- dokonaniu oceny faktycznych możliwości dochodzenia roszczenia przedstawionego przez konsumenta, w szczególności w kontekście zebranego materiału dowodowego,
- udzieleniu konsumentowi pomocy prawnej w zidentyfikowaniu przedsiębiorcy na podstawie urzędowych rejestrów działalności gospodarczych,
- podejmowaniu czynności mediacyjnych w sporze między konsumentem a przedsiębiorcą,
- zapewnieniu konsumentowi pomocy przy redagowaniu pism kierowanych przez niego do przedsiębiorcy,
- przekazaniu sprawy do załatwienia właściwemu organowi lub instytucji,
- zapewnieniu konsumentowi informacji o organach i instytucjach mogących zapewnić mu pomoc i ochronę prawną w jego sporze z przedsiębiorcą,
- zapewnieniu konsumentowi pomocy przy redagowaniu przez niego pism kierowanych do organów i instytucji mogących zapewnić mu ochronę prawną w jego sporze z przedsiębiorcą,
- skierowaniu do przedsiębiorcy, z którym konsument pozostaje w sporze wystąpienia (wystąpień) zawierającego żądanie ustosunkowanie się do uwag i opinii rzecznika oraz udzielenia określonych wyjaśnień i informacji - pod rygorem kary grzywny orzekanej w postępowaniu w sprawach o wykroczenia,
- przedstawieniu sądowi powszechnemu rozstrzygającemu spór między konsumentem a przedsiębiorcą poglądu istotnego dla rozstrzygnięcia sprawy,
- wstąpieniu do procesu cywilnego, w którym sąd powszechny rozstrzyga spór między konsumentem a przedsiębiorcą (w wyjątkowych przypadkach),
- wytoczeniu powództwa na rzecz konsumenta przeciwko przedsiębiorcy, z którym pozostaje on w sporze (w wyjątkowych przypadkach).

Ponadto Rzecznik:

- współdziała z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi (Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich i inne),
- składa wnioski w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- może wytaczać powództwa w sprawach nieuczciwych praktyk rynkowych,
- może wytaczać powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

Rzecznik Konsumentów określa samodzielnie rodzaj i zakres udzielanej pomocy prawnej biorąc pod uwagę szereg okoliczności uzasadniających, a w szczególności uwarunkowania wynikające z oceny stanu faktycznego i prawnego sprawy oraz możliwości techniczne i organizacyjne Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Giżycku zatrudniony jest w pełnym wymiarze czasu pracy, a interesanci przyjmowani są od wtorku do piątku w pok. 222 w budynku Starostwa Powiatowego w Giżycku w godzinach pracy urzędu (od godz. 7.30 do 15.30.). Poniedziałek natomiast jest z założenia dniem wewnętrznym, przeznaczonym na przygotowanie pism do przedsiębiorców, pism procesowych oraz innych dokumentów związanych z wniesionymi sprawami, jak również udzielaniem porad telefonicznych, e-mailowych.

Rzecznik Konsumentów w Giżycku wykonuje zadania jednoosobowo, bez wsparcia kadrowego, jak również nie dysponuje wyodrębnionym budżetem.

Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy

1. Województwo	warmińsko-mazurskie
2. Miasto /Powiat	Powiat Giżycki
3. PRK/ MRK	PRK
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Katarzyna Sylwia Tota - Leszczyńska
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe ekonomiczne
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	Tak
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6 7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7 8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	/
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów(j.t. Dz. U. z 2015 r., poz. 184). Proszę napisać TAK lub NIE.	Nie
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	Nie
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	0

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

W roku sprawozdawczym Rzecznik udzielił konsumentom 840 porad konsumenckich i informacji prawnych. W porównaniu do lat ubiegłych liczba porad udzielanych konsumentom przez Rzecznika przedstawiała się następująco:

Liczba porad udzielonych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Giżycku w latach 2008-2016

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Liczba udzielonych porad i informacji	797	683	749	679	847	915	1028	1004	840

Problematyka spraw, z którymi w 2016r. zgłaszali się konsumenci, była bardzo różnorodna.

Największą ilość zgłoszeń stanowią zapytania i udzielone porady oraz informacje dotyczące umów sprzedaży, zgłoszono ich 492. W dalszej kolejności odnotowano zapytania dotyczące umów o usługi – 248, następnie umów zawartych poza lokalem sprzedawcy lub na odległość – 67 (Tabela nr 1).

Liczba interesantów korzystających z porad Rzecznika Konsumentów wskazuje na występowanie na rynku szeregu negatywnych zjawisk, a z drugiej strony na rosnącą świadomość konsumencką.

Najczęściej napotykanymi trudnościami w relacjach konsumentów z przedsiębiorcami jest przede wszystkim sposób oraz zbyt długi okres załatwiania reklamacji.

Z zestawienia wynika, że najwięcej spraw w zakresie umów sprzedaży dotyczyło obuwia i odzieży, sprzętu AGD i RTV, telefonów, wyposażenia wnętrz, motoryzacji czy też sprzętu komputerowego. Struktura ta dokładnie odzwierciedla sytuację z lat poprzednich, gdzie ilość spraw wnoszonych do Powiatowego Rzecznika Konsumentów kształtowała się podobnie.

Towary reklamowane są zwykle z powodu niskiej ich jakości i były nierzadko reklamowane kilkakrotnie. Dotyczy to przede wszystkim obuwia, telefonów oraz sprzętu komputerowego. W przypadku sprzętu AGD i RTV, a także komputerowego, zwykle reklamujący kupowali sprzęt w sieci dużych sklepów i tam występowały największe problemy z reklamacjami, które nie były najczęściej uznawane jako zasadne, często z łamaniem obowiązującego prawa.

Problemy konsumentów najczęściej polegały na odmowie przyjmowania reklamacji przez sprzedawców tłumaczących przy tym, iż okres na zgłoszenie, to np. jedynie dwa lub trzy miesiące od daty dokonania zakupu. Wiele problemów dotyczyło również braku ustosunkowania się przez sprzedawcę do roszczeń konsumentów w ustawowym 14-dniowym terminie, załatwiania reklamacji niezgodnie z żądaniem konsumentów, czyli np. dokonywania naprawy zamiast wymiany towaru na nowy zgodnie z roszczeniem konsumenta, narzucania

rozpatrzenia reklamacji z tytułu gwarancji jakości zamiast z tytułu rękojmi (niezgodności towaru z umową) i wreszcie, ograniczania odpowiedzialności przez sprzedawców do 12 (6) miesięcy od daty wydania towaru pomimo zapisu o dwuletniej odpowiedzialności po stronie sprzedawcy.

Kolejną bolączką klientów były odległe terminy realizacji napraw towarów, a także brak informacji ze strony sprzedawcy o przysługujących kupującym prawach. Wielokrotnie też kupujący muszą korzystać z usług rzeczoznawców w celu udowodnienia sprzedawcy istnienia niezgodności w dniu wydania towaru.

W zakresie usług najwięcej zgłoszeń dotyczyło usług telekomunikacyjnych (przede wszystkim telefonia komórkowa, telewizja, Internet). Wśród interwencji u Rzecznika najczęściej spotykano się z niemożnością rozwiązania umów bez wysokich opłat, mimo braku świadczenia usług przez operatorów telekomunikacyjnych, złe naliczenia należności, uchylania się sprzedawców usług telekomunikacyjnych od odpowiedzialności za wadliwy sprzęt (umowy sprzedaży sprzętu) sprzedawany w ramach promocji i związania poprzez to klienta z operatorem. Należy tu podnieść sprawę wprowadzających w błąd promocji i podawanie niepełnych informacji lub oferowanie innych usług niż podpisano w umowie. Praktyki te polegały m.in. na braku określania nazwy operatora, okresu, na jaki umowa została zawarta, niedostępnianiu cennika i regulaminu świadczonych usług, czy też braku informacji o prawie do odstąpienia od umowy zawartej na odległość/poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie 14 dni i wielokrotnie braku doręczania samych umów.

W zakresie Internetu reklamowano brak zasięgu mimo oświadczeń o jego istnieniu przez operatorów oraz jakości usług internetowych. Podobnie, jak i w latach poprzednich, interwencje dotyczyły również kwestii podejrzenia sfałszowania podpisu konsumenta na umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez przedstawiciela firmy telekomunikacyjnej.

W dalszym ciągu duży problem stanowią również zaciągane w parabankach pożyczki, przeznaczone na spłatę poprzednich zobowiązań, co w powiązaniu z łatwością ich uzyskania i dostępnością takich form kredytowania coraz częściej powoduje niewypłacalność oraz wpadanie w spiralę zadłużenia w związku z opłatami stosowanymi przez te instytucje. Mimo wielu ostrzeżeń ciągle jeszcze panuje przekonanie, że firma kredytowa to namiastka banku, a warunki umowy muszą być zgodne z prawem.

Powodem skarg konsumentów było także utrudnione egzekwowanie uprawnień wynikających z ochrony ubezpieczeniowej sprzętu (laptop, tablet, telefon), którą konsumenci opłacili wraz z zawarciem umowy sprzedaży, jako przedłużonej gwarancji czy ubezpieczenia nazwanego jako przypadkowe uszkodzenie sprzętu. Konsumenci są zachęceni do zawierania tego rodzaju umów przez sprzedawców, informowani o gwarantowanej wypłacie wartości sprzętu w przypadku każdego przypadkowego uszkodzenia. Przy okazji konsumenci często nie otrzymywali ogólnych warunków umowy (OWU), których analiza nie jest już tak bardzo jednoznaczna. Przepadkowe uszkodzenie nie oznacza zgodnie z OWU każdego przypadkowego uszkodzenia, a wyłącznie uszkodzenie w wyniku nieszczęśliwego wypadku, co znacznie zmienia podstawę roszczenia. W przypadku kiedy dochodzi do nieszczęśliwego wypadku, ubezpieczyciel stwierdza, iż taki „wypadek” nie podlega ochronie ubezpieczeniowej.

Częstą przyczyną sporów między konsumentami a przedsiębiorcami jest problemem niezajomości praw przez przedsiębiorców np. nierespektowanie lub niekorzystne interpretowanie praw konsumenta przez sprzedawców i usługoborców, ograniczanie swojej odpowiedzialności, stosowanie niedozwolonych klauzuli umownych, niedostateczne informowanie klienta o właściwościach towarów, stosowanie agresywnej reklamy.

Zapytania konsumentów dotyczyły również: form zawierania umów, wad oświadczeń woli, pobierania zadatków i zaliczek oraz różnic między nimi, ochrony danych osobowych, działań firm windykacyjnych, postępowania spadkowego, egzekucji komorniczych, oszustw, upadłości konsumenckiej, świadczenia usług drogą elektroniczną, postępowania przed sądami cywilnymi, w tym postępowania elektronicznego, zasad wydawania w tym trybie nakazów zapłaty i możliwości wniesienia sprzeciwu oraz wniosków o przywrócenie terminu do wniesienia sprzeciwu i innych.

Praca na stanowisku Rzecznika Konsumentów wymaga na bieżąco aktualizowania wiedzy prawniczej, przez co należy rozumieć zarówno znajomość przepisów z zakresu poszczególnych gałęzi prawa (prawo telekomunikacyjne, energetyczne, turystyczne, przewozowe, ubezpieczeniowe, bankowe itp.), aktualnego orzecznictwa, jak również szeroko rozumianych umiejętności interpersonalnych.

Każda zgłaszana do Rzecznika sprawa poddawana była wnikliwej analizie. Rzecznik udzielał konsumentom informacji o przepisach mających zastosowanie w ich indywidualnych sprawach oraz wskazywał konkretne działania, które mogą podjąć, aby wyegzekwować przysługujące im uprawnienia. Konsumentom konsultowali z Rzecznikiem również treść pism kierowanych do przedsiębiorców. Zdarzało się także, że po przeanalizowaniu zawartej przez konsumenta umowy okazywało się, że zastrzeżenia konsumenta są nieuzasadnione, gdyż umowa wyraźnie precyzowała obowiązki i uprawnienia stron.

Ponadto Rzecznik pomagał konsumentom przygotowując: pisma reklamacyjne, odwołania od negatywnych decyzji reklamacyjnych, oświadczenia o odstąpieniu od umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, odstąpienia od prowadzonych czynności windykacyjnych mających na celu wyegzekwowanie przedawnionych wierzytelności, oświadczenia o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu, pisma o rozwiązanie lub unieważnienie umowy, wezwania do zapłaty, pozwy sądowe, sprzeciwy od nakazu zapłaty oraz inne pisma, które konsumenci kierowali do przedsiębiorców.

Po poradę do Rzecznika zgłaszały się również podmioty, których sprawy nie miały charakteru konsumenckiego, np. drobni przedsiębiorcy zainteresowani rozpatrywaniem reklamacji z tytułu rękojmi za wady, osoby fizyczne zawierające umowy z innymi osobami fizycznymi, rolnicy w związku z wykonywaną przez nich działalnością zawodową, a także osoby szukające pomocy w sprawach rodzinnych, z zakresu prawa pracy, czy też w sprawach karnych. Mimo, iż Rzecznik nie podejmuje działań w ww. sprawach, to stara się udzielać interesantom stosownych wyjaśnień i wskazówek (przedstawienie kompetencji leżących w gestii rzecznika ze wskazaniem podstawy prawnej działania, odesłanie do zapoznania się z właściwymi regulacjami prawnymi, wskazanie instytucji świadczących pomoc na rzecz takich podmiotów). Przedsiębiorcy otrzymywali również od Rzecznika broszurę opracowaną przez UOKiK pt. „Przepisy konsumenckie dla przedsiębiorców” poświęconą przepisom prawnym.

Zwiększenie świadomości konsumentów jest widoczne, ale też i coraz większa liczba mieszkańców szuka pomocy Rzecznika, którzy wcześniej nie słyszeli, że taka osoba jest w Urzędzie. Coraz częściej też, gdy konsumenci po raz kolejny reklamują ten sam towar, zwłaszcza jeśli chodzi o sklepy należące do dużych sieci, to również sami pracownicy sklepów wysyłają konsumentów do Rzecznika widząc w tym jedyną drogę na rozwiązanie problemu wadliwego towaru.

Strukturę bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów 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. Rzecznik nie był zapraszany na obrady i nie uczestniczył w sesjach rad gmin i miast z terenu powiatu.

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

Wystąpienia Rzecznika do przedsiębiorców w sprawach z zakresu ochrony i praw konsumentów dotyczyły przede wszystkim podjętych interwencji w celu doprowadzenia do polubownego rozwiązania sporu w toczących się sprawach z udziałem konsumentów.

Pisemna interwencja Rzecznika polega na zastąpieniu konsumenta, jako słabszej strony umowy w sporze z udziałem przedsiębiorcy poprzez pisemne przedstawienie okoliczności sprawy (zgodnych z oświadczeniem konsumenta i treścią załączonych dokumentów), przytoczenie treści przepisów prawa obowiązujących w przedmiotowym zakresie, przedstawienie roszczeń konsumenta oraz zwrócenie się do przedsiębiorcy o złożenie wyjaśnień wobec stawianych zarzutów lub ewentualnej propozycji ugodowego zakończenia sprawy.

Wystąpienia bywają często pracochłonne i długotrwałe, co w szczególności dotyczy spraw o skomplikowanym stanie faktycznym i powszechnie budzących wątpliwości interpretacyjne. Już na etapie weryfikacji dokumentów Rzecznik wnikliwie analizuje treść łączącej strony umowy (w tym pod kątem obecności niedozwolonych klauzul), ustala podstawę prawną i zapoznaje się z aktualnym orzecnictwem. Niekiedy niezbędna okazuje się również dłuższa polemika z przedsiębiorcą i sprawa nie kończy się na pojedynczym wystąpieniu Rzecznika. Do Rzecznika wpływają również wnioski konsumentów, którzy bezzasadnie formułują swoje zarzuty przeciwko przedsiębiorcom. Niekiedy dopiero w toku już podjętej interwencji ujawnia się odmienny od opisanego

przez konsumenta stan faktyczny sprawy. W takich sytuacjach mimo, że roszczenia konsumenta bywają nieuzasadnione, Rzecznik udziela wyczerpujących wyjaśnień i informacji.

Zanim jednak pisemne wystąpienie do przedsiębiorcy w imieniu konsumenta okaże się niezbędne, to rola Rzecznika sprowadza się do udzielenia porady, informacji prawnej i pomocy w sporządzeniu pisma.

Należy przy tym podkreślić, iż aby osiągnąć pożądaný skutek Rzecznik bardzo często wystosowuje do tego samego przedsiębiorcy kilka pism i przekonuje o słuszności roszczeń konsumenta.

W roku sprawozdawczym Rzecznik Konsumentów występował do przedsiębiorców w 17 sprawach, z czego 7 dotyczyło umów sprzedaży, 7 spraw z zakresu świadczenia usług oraz 3 skargi dotyczyły egzekwowania uprawnień wynikających z zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość umów. W 10 sprawach Rzecznikowi udało się uzyskać pozytywne zakończenie sporu, w 5 sprawach przedsiębiorca podtrzymał swoje stanowisko, natomiast dwie sprawy na koniec 2016r. nie uzyskały swojego rozstrzygnięcia i w dalszym ciągu są w toku postępowania.

Rzecznik występował do przedsiębiorców w sprawach dotyczących egzekwowania uprawnień wynikających z rękojmi za wady szczególnie w przypadku umów sprzedaży obuwiá, wyposażenia mieszkania (sofa, drzwi), czy też zakupu aparatu słuchowego. W przypadku natomiast usług interwencja Rzecznika dotyczyła świadczenia usług telekomunikacyjnych i telewizyjnych przez operatora telekomunikacyjnego, nienależycie wykonanych prac remontowo-budowlanych, czy też umowy zawartej z przedsiębiorcą sprzedającym energię elektryczną.

Postępowania dotyczyły również egzekwowania uprawnień konsumentów wynikających z zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość umów. Skargi dotyczyły możliwości oraz skuteczności odstąpienia od umów zawieranych na odległość zakupu lampek choinkowych, zakupu na pokazie zestawu garnków i koldry, czy też reklamacji drzwi wejściowych zakupionych poza lokalem.

Wśród wniosków o podjęcie interwencji zdarzały się też sprawy, w których zarzuty konsumentów wobec przedsiębiorców były nieuzasadnione i Rzecznik nie miał podstaw do podjęcia interwencji, bądź w wyniku jej podjęcia wyłaniał się inny stan faktyczny niż wskazany przez konsumenta.

W większości spraw pisemna argumentacja Rzecznika doprowadzała do uwzględnienia roszczeń konsumentów lub wypracowano rozwiązania satysfakcjonujące obie strony.

W sytuacjach natomiast ewidentnie zlej woli przedsiębiorców, rozbieżnych stanowisk stron, brakiem zgody na rozstrzygnięcie sprawy przez sąd polubowny, bądź też z całkowitym brakiem odpowiedzi na wezwanie Rzecznika, konsumentom pozostaje jako ostateczność droga sądowa.

Zestawienie wystąpień do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów przedstawia Tabela nr 2 .

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

Do zadań Rzecznika Konsumentów należy również współdziałanie z instytucjami i organizacjami konsumenckimi. To zadanie Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Giżycku realizował poprzez kontakty z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Wojewódzką Inspekcją Handlową w Olsztynie i Delegaturą w Elku, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Urzędem Regulacji Energetyki, Europejskim Centrum Konsumenckim, Federacją Konsumentów, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, Rzecznikiem Finansowym, Biurem Rzecznika Praw Obywatelskich, Najwyższą Izłą Kontroli, policją oraz z rzecznikami konsumentów z innych miast.

Współpraca Rzecznika z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów polegała przede wszystkim na wymianie informacji na temat nowych regulacji prawnych dotyczących ochrony konsumentów, konsumenckiego orzecznictwa sądowego, udostępnianiu materiałów szkoleniowych oraz konsultacji w zakresie zachowań przedsiębiorców naruszających zbiorowe interesy konsumentów. UOKiK przysyłał również na prośbę Rzecznika ulotki i broszury informacyjne, które następnie były rozprowadzane wśród konsumentów, sprzedawców i młodzieży szkolnej podczas prowadzonych prelekcji na temat ochrony praw konsumentów.

Współpraca z Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej w Olsztynie i Delegaturą w Elku, polegała w szczególności na wzajemnej wymianie poglądów oraz sygnalizowaniu niekorzystnych dla konsumentów zjawisk rynkowych poprzez powiadamianie organów IH o zasadności przeprowadzenia kontroli u przedsiębiorców uparczywie naruszających obowiązujące przepisy prawa, czy też przeprowadzenia postępowania mediacyjnego lub gdy potrzebne było wydanie opinii, np. co do jakości towaru czy wykonanej usługi.

Ponadto otrzymując sygnały i skargi od konsumentów informujące o stosowanych przez przedsiębiorców praktykach rynkowych naruszających prawa konsumentów, mogących stanowić praktykę naruszającą zbiorowy interes konsumentów w zakresie stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, Rzecznik przekazywał dokumenty oraz zwracał się do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o podjęcie działań administracyjnych w celu wyeliminowania nieprawidłowości. I tak:

- w maju 2016r. Rzecznik poinformował UOKiK o możliwości stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez przedsiębiorcę Aqua Med Sp. z o.o. z Opalenicy poprzez nieinformowanie konsumentów o możliwości odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, jak również niewydawaniu konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

- Rzecznik na bieżąco przekazywał do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dokumentację skargową, na okoliczność prowadzonych przez delegatury postępowań administracyjnych.

Ponadto w marcu 2016r. Rzecznik przekazał również pisemne zawiadomienie do Urzędu Rejestracji Produktów Leczniczych Wyrobów Medycznych i Produktów Biobójczych w Warszawie w sprawie wprowadzenia do sprzedaży przez przedsiębiorcę Miasto Kobiet Violetta Grzesiak – Stołanowska z Poznania urządzenia do magnetoterapii celem sprawdzenia skuteczności i bezpieczeństwa działania wyrobu Renaissance Duo Forte.

Współpraca z Inspekcją Handlową Delegatura w Ełku przejawiała się w wymianie informacji nt. działalności przedsiębiorców z terenu powiatu giżyckiego oferujących sprzedaż towarów i usług na odległość.

Z kolei współdziałanie z organizacjami społecznymi wyrażało się głównie w sferze edukacji i wymiany doświadczeń. Rzecznik otrzymywał m.in. biuletyn wydany przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów, w których publikowane jest orzecznictwo sądowe, zmiany w przepisach prawnych dotyczących ochrony konsumentów, decyzje Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, orzeczenia Arbitra Bankowego oraz informacje i porady udzielane przez rzeczników.

Istotne dla pracy Rzecznika są również publikowane na stronach UOKiK decyzje Prezesa oraz e-mailowa wymiana informacji dotycząca nieprawidłowości zagrażających interesom konsumentów.

Współpraca z Federacją Konsumentów to korzystanie z powstałego z inicjatywy Federacji wewnętrznego forum informacyjnego, które jest cenną platformą wymiany informacji i doświadczeń pomiędzy użytkownikami – pracownikami Federacji oraz rzecznikami konsumentów.

Informacje wykorzystywane w pracy Rzecznika zawarte są również na stronach internetowych Stowarzyszenia Konsumentów Polskich www.konsumenci.org oraz Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów www.rzeczniczy.konsumentow.eu.

Rzecznik współdziałał również z Rzecznikiem Finansowym, czego efektem było informowanie konsumentów o możliwości i trybie składania skarg do Rzecznika Finansowego, możliwości poddania sporu pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego, działającego przy Rzeczniku Finansowym, a także możliwości uzyskania bezpłatnej porady lub pomocy prawnej w ramach dyżurów telefonicznych prowadzonych przez ekspertów z Biura Rzecznika Finansowego.

Z kolei 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.

Współdziałanie z instytucjami i organizacjami konsumenckimi polegało również na uczestnictwie Rzecznika w następujących szkoleniach:

- w dniu 15.03.2016r. w Warszawie - *Kongres Konsument 2016 - Etyczny biznes. Bezpieczny konsument*;
- w dniach 01-03.06.2016r. w Rucianem Nidzie - seminarium dla rzeczników konsumentów, nt.: *Znowelizowane Prawo telekomunikacyjne*.

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

Przeważająca część działalności Rzecznika skupiała się na udzielaniu bieżącej pomocy prawnej i informacji odnośnie aktualnych przepisów konsumenckich, czy udostępniania wzorców różnego rodzaju umów, odstąpień od umowy, wezwań. Część z tych porad kończyła się na jednorazowej pomocy. Zdaniem Rzecznika kierowanie spraw do sądów powszechnych winno być krokiem ostatecznym.

W roku 2016 Rzecznik nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów, ani też nie wstępował za zgodą konsumentów do toczącego się postępowania sądowego na wniosek konsumenta. Niemniej jednak w sprawach, w których nie udało się doprowadzić do ugodowego załatwienia sporu, Rzecznik służył niezbędną pomocą prawną przygotowując stosowne dokumenty. Zwykle było to poprzedzone postępowaniem interwencyjnym Rzecznika, bądź bezskuteczną próbą mediacji, która nie przyniosła konsumentowi zadowalającego skutku.

W roku sprawozdawczym Rzecznik przygotował konsumentom 2 sprzeciwy od nakazu zapłaty wydane przez e-sąd w postępowaniu uproszczonym w sprawie zapłaty za nieświadczony usługi przez przedsiębiorcę oferującego usługi telekomunikacyjne. Rzecznik przygotował również 1 pozew do samodzielnego wniesienia przez konsumenta w sprawie zakupu wadliwej przekładni kierowniczej.

Każdorazowo, w przypadku braku możliwości zakończenia sprawy z korzyścią dla konsumenta, po wyczerpaniu przez Rzecznika wszelkich pozostających w jego kompetencji działań, konsument był informowany o przysługującym mu prawie do dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego.

Zbyt mały procent spraw, które znajdują swoje rozstrzygnięcie przed sądami wynika z tego, że konsument nie decyduje się na taki krok, argumentując swoją decyzję zbyt niską wartością sporu w stosunku do dużego zaangażowania osobistego i środków finansowych.

Szczegółową charakterystykę przygotowanych przez Rzecznika dokumentów przedstawia Tabela nr 3.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Biorąc pod uwagę niską świadomość prawną polskich konsumentów, brak prawidłowych nawyków rynkowych, niedostrzeżenie zagrożeń płynących z rynku - edukacja konsumentów jest w opinii Rzecznika jednym z ważniejszych zadań.

Rzecznik udzielając konsumentom różnego rodzaju pomocy prawnej, podejmował tego typu działania poprzez uświadamianie konsumentom przysługującym im praw, wskazując na konkretne przepisy, mające zastosowanie w danej sprawie.

Przykładem lat ubiegłych Rzecznik zorganizował w dniu 22.04.2016r. V Powiatowy Konkurs Wiedzy Konsumentkiej skierowany do uczniów szkół ponadgimnazjalnych powiatu giżyckiego, nad którym patronat objęli Starosta Giżycki – Wacław Strażewicz oraz Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Do Konkursu zgłosiło się 11 uczniów, reprezentujących 4 szkoły ponagimnazjalne, tj. II Liceum Ogólnokształcące, Zespół Szkół Zawodowych, Zespół Szkół Kształtowania Środowiska i Agrobiznesu oraz Zespół Szkół Elektronicznych i Informatycznych. W wyniku przeprowadzonego postępowania konkursowego laureatami konkursu zostali: I miejsce – Dominika Aftyka (ZSEil), II miejsce – Paulina Chomańska (ZSEil), III miejsce – Monika Buć (ZSEil).

Wyżej wymienieni uczniowie otrzymali dyplomy oraz cenne nagrody rzeczowe, które zostały ufundowane przez Starostę Giżyckiego oraz UOKiK.

Istotnym jest, że uczniowie szkół chętnie poszerzają swoją wiedzę dotyczącą prawa konsumenckiego w zakresie objętym wymaganiami konkursowymi. Ze swej strony Rzecznik służył pomocą uczestnikom konkursu, udostępniając publikacje, a także organizując spotkania, w trakcie których uczniowie mogli skonsultować się w budzących wątpliwości kwestiach prawnych.

Podobnie jak w latach poprzednich działania edukacyjne były kierowane głównie do młodzieży szkół ponadgimnazjalnych, a ich formą była współpraca z nauczycielami prowadzącymi przedmioty z zakresu przedsiębiorczości za pośrednictwem, których Rzecznik był zapraszany na prelekcje, na których przekazywał młodzieży materiały informacyjne o tematyce konsumenckiej, zapoznawał młodzież z podstawowymi prawami konsumentów oraz przybliżał uczniom instytucję Rzecznika i wskazywał urzędy, organizacje i inspekcje działające na rzecz konsumentów. W ramach tej sfery działalności Rzecznik w roku 2016 przeprowadził 3 godziny zajęć w giżyckich szkołach: Zespół Szkół Kształtowania Środowiska i Agrobiznesu - 2 godziny (w ramach projektu „Światowy Tydzień Przedsiębiorczości”) oraz Szkoła Policealna im. Hanny Chrzanowskiej (1 godzina).

Podobnie jak w latach ubiegłych tematyka konsumencka była poruszana również w lokalnych mediach za pośrednictwem lokalnej prasy i radia.

W okresie sprawozdawczym ukazały się następujące informacje i porady Rzecznika:

1. *Ufajmy rozsądkowi, rządziej emocjom* – Moje Giżycko Nr 1 /lipiec 2016
2. *Mądry Polak przed urlopem* - Moje Giżycko Nr 2 /sierpień 2016
3. *Gdy Twoje dziecko idzie do szkoły* - Moje Giżycko Nr 3 /wrzesień 2016
4. *Dzień dobry, mam dla Pana wspianiałą ofertę* - Moje Giżycko Nr 3 /wrzesień 2016
5. *Moje dziecko w szkole? Poznaj prawa rodziców jako konsumentów* – Gazeta Giżycka 8-14.09.2016
6. *Niepowtarzalna okazja, czyli akwizytor w akcji* - Moje Giżycko Nr 4 /październik 2016
7. *Poradnik ostrożnego konsumenta* - Moje Giżycko Nr 5/listopad 2016
8. *Kupujemy prezenty - o czym warto pamiętać?* - Moje Giżycko Nr 6/grudzień 2016
9. Informacja o V Powiatowym Konkursie Wiedzy Konsumenckiej (30.03.2016r.) oraz o jego wynikach (28.04.2016r.) – www.powiatgizycki.pl
10. Wywiad nt. V Powiatowego Konkursu Wiedzy Konsumenckiej oraz świadomości konsumenckiej mieszkańców powiatu giżyckiego - Radio Zet Gold - 06.04.2016

Inną formą edukacji konsumenckiej jest ekspozycja dostępnych materiałów informacyjnych dotyczących ochrony konsumentów, które znajdują się w holu budynku Urzędu. Broszury i materiały edukacyjne przesyłane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, Urząd Komunikacji Elektronicznej, czy też Europejskie Centrum Konsumenckie były wykładane i uzupełniane w celu ciągłej dostępności do informacji, a każdy z konsumentów zgłaszających się do Rzecznika mógł otrzymać broszury i materiały o tematyce konsumenckiej. Również przed wejściem do pokoju Rzecznika na tablicy informacyjnej oraz na stronie internetowej Powiatu pod adresem: www.powiatgizycki.pl w zakładce „Powiatowy Rzecznik Konsumentów” zamieszczone są podstawowe informacje związane z tematyką konsumencką np. przepisy prawne, porady konsumenckie oraz podstawowe wzory pism do wykorzystania przez 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 kontaktowali się telefonicznie lub osobiście z Rzecznikiem udzielane były porady na temat wykładni przepisów w zakresie obowiązujących regulacji prawnych dotyczących ochrony praw konsumentów oraz przekazywane zainteresowanym broszury.

Przedsiębiorcy również często konsultowali z Rzecznikiem prowadzone przez siebie postępowania reklamacyjne w zakresie dotyczącym prawidłowości załatwienia reklamacji konsumentów oraz zobowiązań jakie ciążyą na przedsiębiorcy, np. obowiązku udzielenia konsumentowi jasnych i zrozumiałych informacji w języku polskim o nazwie towaru, jego producencie czy importerze, znaku bezpieczeństwa, kraju jego pochodzenia; obowiązku zapewnienia w miejscu sprzedaży warunków umożliwiających dokonanie wyboru towaru i sprawdzenie jego jakości, kompletności oraz funkcjonowania głównych mechanizmów i podstawowych podzespołów itp.

Współpraca i edukacja właścicieli sklepów wpływa bezpośrednio na lepsze wzajemne stosunki w relacji konsument - sprzedawca, a pośrednio na zmniejszenie skarg konsumenckich. W dużym stopniu rolę edukacyjną pełniły również wystąpienia kierowane do przedsiębiorców. Wprawdzie dotyczyły one konkretnych spraw, ale wskazując sposób załatwienia sprawy, równocześnie wskazywany był przedsiębiorcy sposób prawidłowego postępowania. Przy okazji konsument zaznajamiał się ze swoimi prawami.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- **art. 479³⁸ kpc (niedozwolone postanowienia umowne)**

Rzecznik Konsumentów w ramach zadań wynikających z postępowania w zakresie niedozwolonych klauzul umownych w roku sprawozdawczym skierował 1 zawiadomienie do UOKiK w sprawie podejrzenia stosowania niedozwolonych klauzul w umowach zawieranych z konsumentami przez przedsiębiorcę prowadzącego sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa oraz naruszeniem przez niego zbiorowych interesów konsumentów.

Ponadto same wystąpienia Rzecznika do przedsiębiorców w uzasadnionych przypadkach miały charakter wezwań do dobrowolnego zaniechania stosowania niedozwolonych postanowień umownych wzorców umów

(zmiany treści wzorców umów). Rzecznik udzielał porad przedsiębiorcom w sprawie zmiany treści postanowienia wzorca umownego, jak również dokonywał ocen przedstawianych przez konsumentów umów dotyczących np. usług bankowych, deweloperskich, telekomunikacyjnych, czy dotyczących sprzedaży energii elektrycznej i usług związanych z zakupami poza lokalem przedsiębiorstwa pod kątem występowania ewentualnych niedozwolonych klauzul.

W przypadku, gdy umowa zawierała niedozwolone postanowienia wpisane do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznik informował konsumentów, że takie postanowienia nie wiążą konsumenta z mocy samego prawa.

- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym**

Praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową (art.4 ustawy z dn.23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym - Dz.U. z 2007r. Nr 171,poz.1206 z późn. zm.).

W roku sprawozdawczym Rzecznik w jednym przypadku zawiadomił UOKiK o nieuczciwych praktykach rynkowych stosowanych przez firmę prowadzącą sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa (sprzedaż na pokazach naczyń AGD).

Ponadto Rzecznik przekazał także UOKiK informacje dotyczące działalności na terenie powiatu giżyckiego przedsiębiorców zajmujących się sprzedażą obuwia, jak również udzielaniem pożyczek przez jedną z firm pożyczkowych.

- **ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,**

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie podejmował działań w zakresie dochodzenia roszczeń w postępowaniu grupowym.

- **art. 42 ust. 1 pkt. 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)**

Na podstawie art.42 ust.4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (j.t. Dz.U. z 2015r., poz.184), przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Zgodnie z art.114 ust.1 ww. ustawy, nieudzielenie odpowiedzi rzecznikowi jest wykroczeniem, zagrożonym karą grzywny, nie mniejszą niż 2.000 zł.

W okresie sprawozdawczym w dwóch przypadkach przedsiębiorcy, do których zwrócił się Rzecznik, nie udzieliли wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz nie ustosunkowali się do jego uwag i opinii. W związku z tym, w konsekwencji kierowanych ponaśleń, Rzecznik skierował dwa wnioski do sądu za pośrednictwem policji o ukaranie obu przedsiębiorców karą grzywny.

- **art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).**

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie przedstawiał sądowi istotnego poglądu dla sprawy.

Zestawienie innych zadań wykonywanych przez Rzecznika w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów przedstawia Tabela nr 4.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

Świadomość konsumentów co do swoich praw oraz istnienia instytucji rzecznika konsumentów stale wzrasta, a konsumenci coraz częściej potrafią skorzystać z przysługujących im praw. Jednakże liczba konsumentów zgłaszających się z prośbą o poradę prawną i informację wskazuje jednoznacznie, że poziom wiedzy konsumenckiej nadal jest na dosyć niskim poziomie. Konsumenci nie znają swoich praw, nie znają instytucji, z pomocy których mogliby skorzystać przy rozwiązywaniu problemów związanych z usługami, czy też sprzedażą towarów. Dlatego też istotne jest, aby na wszystkich szczeblach prowadzić szeroko zakrojoną edukację konsumencką poprzez kampanie edukacyjne np. emisję w ogólnodostępnych mediach programów popularyzujących wiedzę z zakresu zarówno praw, jak i obowiązków występujących po stronie konsumentów oraz przedsiębiorców, czy też wydawanie materiałów informacyjnych w zakresie propagowania wiedzy konsumenckiej.

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa w zakresie praw i obowiązków konsumentów jest istotnym elementem pozwalającym na edukację i podnoszenie samoświadomości wśród konsumentów, a co za tym idzie na skuteczne dochodzenie słusznych roszczeń. Podejmowane interwencje natomiast skutkują uznawaniem roszczeń i odzyskiwaniem znacznych kwot, ma to więc niebagatelne znaczenie dla społeczności lokalnej.

Aktualnie obowiązujące przepisy prawa dają konsumentom szczególną ochronę i szczególne regulacje prawne pod warunkiem, że konsumenci są świadomymi uczestnikami rynku i posiadają wiedzę na temat przysługujących im praw. W tym zakresie z pewnością dużą rolę odgrywają Powiatowi/Miejscy Rzecznicy Konsumentów.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

W 2016r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizował zadania w zakresie ochrony konsumentów zapewniając konsumentom bezpłatne poradnictwo i informację prawną, występując do przedsiębiorców, pomagając konsumentom w ich sprawach sądowych, a także podejmując działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym. Rzecznik współdziałał z UOKiK, Inspekcją Handlową, organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami, do których zadań należy ochrona konsumentów.

W związku z pojawiającymi się nowymi, nieznanymi dotąd zagrożeniami, z którymi spotkać się mogą konsumenci, istnieje potrzeba stałego podnoszenia kwalifikacji poprzez uczestnictwo Rzecznika w różnego rodzaju szkoleniach dotyczących praw konsumenckich. Zmiany przepisów powodują konieczność stałego kształcenia, monitorowania orzecznictwa oraz uczestniczenia w szkoleniach. Zwłaszcza szkolenia prowadzone przez doświadczonych praktyków są bardzo pożądane i potrzebne.

Ogrom zadań Rzecznika ale także ograniczony budżet często uniemożliwia uczestniczenie w takiej ilości szkoleń jakie są konieczne dla prawidłowego poziomu poradnictwa.

Bardzo pomocna w pracy Rzecznika jest również możliwość uczestnictwa w konferencjach, debatach za pośrednictwem transmisji on-line, z której to możliwości Rzecznik kilkakrotnie chętnie korzystał.

Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów mają pozytywny wydźwięk, gdyż udzielanie bezpłatnej fachowej pomocy prawnej i skuteczność w dochodzeniu roszczeń przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku Urzędu. Konsumenci wyrażają swoje zadowolenie telefonicznie, pisemnie lub osobiście dziękując za pozytywne załatwienie sprawy, co daje ogromną satysfakcję w codziennej pracy Rzecznika.

W swojej pracy Rzecznik zauważa niedostateczny jeszcze dostęp do informacji prawnej w sprawach o charakterze niekonsumenckim, ponieważ mieszkańcy powiatu często mylą kompetencje Rzecznika Konsumentów jako bezpłatnej pomocy prawnej w sprawach z zakresu prawa pracy, spraw rodzinnych, roszczeń cywilnych itp.

IV. TABELE

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	248
ubezpieczeniowa	23
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	40
remontowo-budowlana	6
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	22
telekomunikacja (telefony, TV)	84
turystyczno-hotelarska	1
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	13
motoryzacja	6
pralnicza	3
timeshare	-
pocztowa	4
gastronomiczna	3
przewozowa	2
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	4
medyczna	3
wyposażenie wnętrz	1
pogrzebowa	1
windykacyjne	20
inne	12
II. Umowy sprzedaży, w tym:	492
obuwie i odzież	176
wyposażenie mieszkania	58
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	111
komputer i akcesoria komputerowe	25
motoryzacja	52
artykuły spożywcze	1
artykuły chemiczne i kosmetyki	1
zabawki	3
inne	65
III. Umowy poza lokalem i na odległość	67
IV. Inne	33
Razem	840

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:	7	5	1	1
ubezpieczeniowa	-	-	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	-	-	-	-
remontowo-budowlana	2	1	1	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	1	1	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	4	3	-	1
turystyczno-hotelarska	-	-	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	-	-	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	7	4	2	1
obuwie i odzież	3	2	1	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	3	1	1	1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	3	1	1	1
komputer i akcesoria komputerowe	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	1	1	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	3	1	2	-
Razem	17	10	5	2

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

lp	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość 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	-	-	-	2
	RAZEM	-	-	-	3
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

*Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

** Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p.	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 ³⁸ Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	1
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	1
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	-
4.	Art. 42 ust.1 pkt. 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	2
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	-

SPORZĄDZIŁA:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

K. Tolera.
mgr Katarzyna Tola-Leszczyńska

Giżycko, 28.03.2017r.