

Uchwała Nr 170/15
Zarządu Powiatu Stargardzkiego
z dnia 12 marca 2015 r.

**w sprawie przyjęcia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika
Konsumentów w Stargardzie Szczecińskim za 2014 rok**

Na podstawie art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2013 r. poz.595 z późn. zm.) w związku z art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015r. poz.184) Zarząd Powiatu Stargardzkiego uchwala, co następuje:

§ 1. Przyjmuje się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2014, które stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

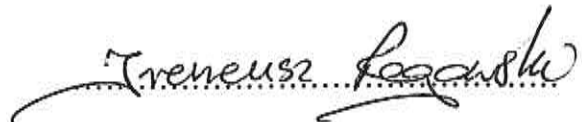
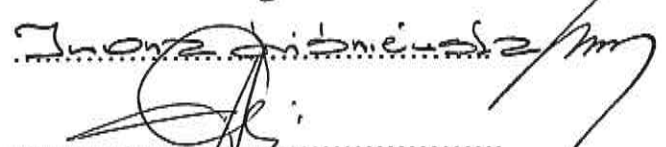
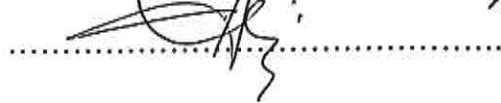
§ 2. Przekazuje się załącznik do niniejszej uchwały Przewodniczącemu Rady Powiatu Stargardzkiego.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Ireneusz Rogowski – Starosta Stargardzki

Iwona Wiśniewska- Wicestarosta

Adam Chrałowicz- Członek Zarządu

UZASADNIENIE

Zgodnie z przepisami art. 43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U.z 2015r. poz.184) Rzecznik Konsumentów zobowiązany jest w terminie do 31 marca każdego roku przedłożyć Staroście Stargardzkiemu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swej działalności w roku poprzednim.

Zatwierdzone przez Starostę Stargardzkiego sprawozdanie, Rzecznik Konsumentów przekazuje właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku.

Rada Powiatu Stargardzkiego podjęła uchwałę Nr II/37/14 z dnia 17 grudnia 2014r. w sprawie zatwierdzenia planu pracy Komisji Edukacji, Sportu i Turystyki Rady Powiatu Stargardzkiego na 2015r. o przedłożeniu informacji z działalności Rzecznika Konsumentów za rok 2014.

Zgodnie z art. 32 ust.2 pkt 2 ustawy z dnia 05 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2013r. poz. 595 z późn. zm.) Zarząd Powiatu wykonuje uchwały Rady Powiatu Stargardzkiego, a zatem zobowiązany jest także do przedłożenia Radzie Powiatu uchwały w sprawie przyjęcia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Stargardzie Szczecińskim za rok 2014.

Wobec powyższego podjęcie niniejszej uchwały jest zasadne.



SPRAWOZDANIE

Z DZIAŁALNOŚCI

POWIATOWEGO RZECZNIKA

KONSUMENTÓW

za 2014 rok

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 Ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz.331 z późn.zm.) na podstawie, którego przedkładam w terminie do dnia 31 marca Staroście Stargardzkiemu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w roku 2014.

SPIS TREŚCI:

I. UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W STARGARDZIE SZCZECIŃSKIM	s. 4
1. Formalno – prawne usytuowanie Rzecznika w powiecie oraz wybrane podstawy prawne i zakres działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów	s.4
2. Struktura Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz stan kadrowy	s.6
II. REALIZACJA ZADAŃ WYNIKAJĄCYCH Z USTAWY Z DNIA 16 LUTEGO 2007r. O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW.....	s. 7
1. Zapewnianie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów	s.7
a. Zadania i uprawnienia Powiatowego Rzecznika Konsumentów.....	s.9
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów	s.10
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów	s.10
4. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów	s.11
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań ..	s.12
6. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym	s.12
7. Podejmowanie działań wynikających z:.....	s.16
• art. 479 (38) Kpc (nieodwołane 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 TABELLE	s.16-20
IV. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW.....	s.20
1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów	s.20
2. Wnioski dotyczące pracy rzecznika.....	s.20
V. STATYSTYKA PRACY OD 2009ROKU – WYKRESY OBRAZUJĄCE WIELKOŚĆ PRACY	s.21-23

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

1. Formalno – prawne usytuowanie Rzecznika w powiecie oraz wybrane podstawy prawne i zakres działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Podstawę prawną działalności Rzecznika Konsumentów regulują przepisy art.39 - 41 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2007r. Nr 50, poz. 331 ze zm.), zaś szczegółowe zadania Rzecznika uregulowano w art. 42 ust. 1 Ustawy z dnia 16 lutego 2007r. Kompetencje Rzecznika mieszczą się w zakresie szeroko pojętych zadań z dziedziny ochrony konsumentów, ale przede wszystkim działania koncentrują się na ochronie konsumentów w ich indywidualnych sporach z przedsiębiorcami.

Obok przepisów wynikających z w/w ustawy, zadania z dziedziny ochrony interesów konsumentów wykonuje również samorząd terytorialny, do którego zadań publicznych należy ochrona interesów konsumentów zgodnie z art. 4 ust.1. pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2001r. Nr 142, poz.1592 z późn. zm.).

Najważniejszą jednak normą prawną prawa krajowego odnoszącą się i zarazem regulującą ochronę konsumentów w naszym kraju jest art. 76 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej, który nakłada na wszystkie władze publiczne obowiązek ochrony konsumentów przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi stosowanymi w obrocie rynkowym. Konstytucja stanowi jednocześnie, iż zakres tej ochrony określa ustawa, nakazując tym samym wydanie ustaw regulujących tą materię.

Wprowadzona z dniem 25 grudnia 2014r. nowa Ustawa o prawach konsumenta znajdzie swoje zastosowanie dla umów zawartych po tym dniu. Niniejszą ustawą zmienia się ustawy: ustawę z dnia 23 kwietnia 1964r. – Kodeks cywilny, ustawę z dnia 20 maja 1971r. o Kodeks wykroczeń, ustawę z dnia 22 maja 2003r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym, ustawę z dnia 22 maja 2003r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, ustawę z dnia 16 lipca 2004r. – Prawo telekomunikacyjne, ustawę z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, ustawę z dnia 4 lutego 2011r. – Prawo prywatne międzynarodowe, ustawę z dnia 12 maja 2011r. o kredycie konsumenckim i ustawę z dnia 8

marca 2013r. o środkach ochrony roślin oraz uchyla się ustawy: ustawę z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny i ustawę z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego.

W związku z szeroką gamą spraw konsumenckich Rzecznik konsumentów w zakresie prowadzonej działalności korzysta z kilkudziesięciu aktów prawnych, które uregulowano w szczególności w:

- a) ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.),
- b) ustawie z dnia 27 lipca 2002 r. *o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego* (Dz. U. z 2002, nr 141, poz. 1176 z późn. zm.),
- c) ustawie z dnia 17 listopada 1964 r. *Kodeks postępowania cywilnego* (Dz. U. z 1964 r., Nr 43, poz. 296 z późn. zm.),
- d) ustawie z dnia 2 marca 2000 r. *o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny* (Dz. U. z 2000 r., Nr 22, poz. 271 z późn. zm.),
- e) ustawie z dnia 12 grudnia 2003 *o ogólnym bezpieczeństwie produktów* (Dz. U. z 2003 r. Nr 229, poz. 2275),
- f) ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. *Kodeks cywilny* (Dz. U. z 1964 r., Nr 16, poz. 93 z późn. zm.),
- g) ustawie z dnia 15 grudnia 2000 r. *o Inspekcji Handlowej* (Dz. U. z 2001 r., Nr 4, poz. 25 z późn. zm.),
- h) ustawie z dnia 5 lipca 2001 r. *o cenach* (Dz. U. z 2001 r., Nr 97, poz. 1050 z późn. zm.),
- i) ustawie z dnia 25 sierpnia 2006 r. *o bezpieczeństwie żywności i żywienia* (Dz. U. z 2006 r., Nr 171 poz. 1225 z późn. zm.),
- j) ustawie z dnia 21 sierpnia 1997 r. *o ochronie zwierząt* (Dz. U. z 2003 4., Nr 106, poz. 1002 z późn. zm.),
- k) ustawie z dnia 2 lipca 2004 r. *o swobodzie działalności gospodarczej* (tj: Dz. U. z 2007, Nr. 155, poz. 1095 z późn. zm.)
- l) ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. *o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych* (Dz. U. Nr 81, poz. 530 z późn. zm.),

- m) ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (Dz. U. z 2004 r., Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.),
 - n) ustawie z dnia 12 czerwca 2003 r. *Prawo pocztowe* (tj. Dz. U. z 2008 r., Nr 189, poz. 1159 z późn. zm.),
 - o) ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. *o usługach turystycznych* (tj. Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.), a także,
 - p) ustawie z dnia 23 sierpnia 2007 r. *o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* (Dz. U. z 2007 r., Nr 171, poz. 1208),
 - q) ustawie z dnia 30 maja 2014r. *o prawach konsumenta* (Dz.U. z 24 czerwca 2014r., poz. 827).
- oraz innych ustawach¹ i aktach wykonawczych do tych ustaw².

Nadto zadania Rzecznika konsumentów dodatkowo odzwierciedlenie swoje znalazły w Wewnętrznym Regulaminie Organizacyjnym Powiatowego Rzecznika Konsumentów Starostwa Powiatowego w Stargardzie Szczecińskim.

Niniejsze sprawozdanie obejmuje okres od dnia 1 stycznia do dnia 31 grudnia 2014r. W tym czasie Rzecznik udzielała bezpłatnych porad dla mieszkańców powiatu stargardzkiego z terenu 9 gmin oraz miasta i gminy Stargard Szczeciński. Sprawozdanie stanowi wykonanie obowiązku wynikającego z art. 43 ust.1 Ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów na podstawie, którego Rzecznik przedkłada w terminie do dnia 31 marca każdego roku Staroście Stargardzkiemu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

2.Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy.

¹ Np. ustawa z dnia 13 lipca 2000 r. o ochronie nabywców prawa korzystania z budynku lub pomieszczenia mieszkalnego w oznaczonym czasie w każdym roku oraz o zmianie ustaw Kodeks cywilny, Kodeks wykroczeń i ustawy o księgach wieczystych i hipotece (Dz. U. z 2000, Nr 74, poz. 855 z późn. zm.) lub ustawa z dnia 30 marca 2001 r. *o kosmetykach* (Dz. U. z 2001 r., Nr 42, poz. 473 z późn. zm.).

² Np. rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 5 marca 2002 r. *w sprawie współdziałania organów Inspekcji Handlowej z powiatowymi (miejskimi) rzecznikami konsumentów, organami administracji rządowej i samorządowej, organami kontroli oraz organizacjami pozarządowymi reprezentującymi interesy konsumentów* (Dz. U. z 2002 r., Nr 24, poz. 243) lub rozporządzenie Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 30 stycznia 2003 r. *w sprawie terminów zawiadomienia sprzedawcy o stwierdzeniu niezgodności towaru żywnościowego z umową* (Dz. U. z 2003 r., Nr 31, poz. 258), a także rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 10 czerwca 2002 r. *w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży* (Dz. U. z 2002 r., Nr 99, poz. 894 z późn. zm.).

Komórkę Rzecznika Konsumentów w Starostwie Powiatowym w Stargardzie Szczecińskim prowadzi Edyta Domińczak, z którą stosunek pracy od 2007 roku nawiązał Starosta Stargardzki. W roku sprawozdawczym Rzecznik był podporządkowany Wicestarosie. Wynika to z usytuowania organizacyjnego określonego w załączniku nr 1 do Zarządzenia Nr 24/13 Starosty Stargardzkiego z dnia 1 lutego 2013r. w sprawie Wewnętrznego Regulaminu Organizacyjnego Powiatowego Rzecznika Konsumentów Starostwa Powiatowego w Stargardzie Szczecińskim. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat.). Rzecznik Konsumentów w ramach działalności nie korzystała z pomocy innych osób.

II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

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

W roku sprawozdawczym 2014 udzielono 1883 porad konsumenckich w trybie - osobiście, telefonicznie i pocztą elektroniczną. Wysoka liczba udzielanych porad wiąże się z kilkoma czynnikami, do których można w szczególności zaliczyć:

- uzyskiwanie porad przez konsumentów bez zbędnej zwłoki, tj. w chwili skontaktowania się z Biurem,
- uzyskiwanie informacji o przysługujących konsumentom prawach i możliwościach rozwiązywania problemu w tym kierowanie konsumentów do właściwych instytucji w kompetencji, których problem może być prowadzony,
- przedstawienie możliwości skutecznego egzekwowania praw konsumentów w związku z zakupem towarów konsumpcyjnych niezgodnych z umową,
- prowadzenie analizy zapisów umów, interpretacji zapisów, wyposażanie w odpowiednie akty prawne,
- pomocy w sporządzeniu pism reklamacyjnych i wezwań przedprocesowych do przedsiębiorcy w konkretnej sprawie konsumenckiej,
- prawa odstąpienia od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość,

- uzyskiwanie (w sprawach wyjątkowych) przez samych przedsiębiorców porad nt. spraw konsumenckich nie tylko w sprawach, które ich samych dotyczyły, ale także w celu wyeliminowania niewłaściwej praktyki,
- liczne wywiady i artykuły prasowe,
- nieodpłatność i trafność udzielanych porad,
- i inne czynniki.

Najczęstsze problemy wnioskodawców wynikały z:

- spornej kwestii zwrotu zakupionego towaru przy sprzedaży bezpośredniej,
- sposobu rozpatrywania reklamacji przez sprzedawców:
 - odsyłania konsumentów do gwaranta,
 - wielokrotności stosowanych napraw jako narzędzia w doprowadzeniu towaru do zgodności z umową,
 - nie respektowania żądania konsumenta dot. sposobu doprowadzenia towaru do zgodności z umową,
 - naruszania ustawowego terminu udzielania odpowiedzi,
 - zwlekania z wykonaniem naprawy lub wymiany towaru.
- uchylania się gwarantów od odpowiedzialności, odmawianie realizacji zobowiązań zapisanych w karcie gwarancyjnej,
- nie informowania konsumentów o możliwości odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość (w szczególności na prezentacjach i w lokalach u konsumentów),
- odmowie przyjęcia towaru zakupionego podczas prezentacji, mimo złożenia w terminie oświadczenia o odstąpieniu od umowy,
- przypadki nie wykonania zobowiązania przez sklepy internetowe.

b) związane z wadliwością lub niezgodnością z umową świadczonych usług - podstawowymi problemami, z jakimi spotkała się Rzecznik (w kolejności wykazanej częstotliwością pojawienia się problemu) w 2014r. były:

- usługi telekomunikacyjne (operatorzy tel. stacjonarnej, komórkowej, TV cyfrowa, ITI neovision, polsat i kablowa), oszukiwanie klientów przez przedstawicieli handlowych w procesie migracji od jednego do drugiego operatora,
- usługi bankowe w tym polisolokaty i usługi finansowe - problemy z firmami windykacyjnymi, które składają powództwa o zasądzenie przedawnionych roszczeń,

- usługi ubezpieczeniowe – najczęstsze przypadki zgłaszanych sporów to brak wypłaty odszkodowań związanych z realizacją polis ochrony cywilnej pojazdów mechanicznych sprawców wypadków,
- stwarzanie utrudnień w odstąpieniu od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

Umowa sprzedaży konsumenckiej to najpopularniejszy rodzaj umów stosowanych w transakcjach z udziałem konsumentów. Mamy z nimi do czynienia zawsze wtedy, gdy przedsiębiorca sprzedaje konsumentowi rzecz ruchomą. Jest nią każdy przedmiot materialny z wyjątkiem gruntów i nieruchomości. Rzecz ruchoma sprzedawana konsumentowi prawnie nazywana jest towarem konsumpcyjnym. Ze sprzedażą konsumencką nie mamy do czynienia w przypadku dostarczania energii lub wody, chyba że dotyczy to wody butelkowanej lub sprzedaży baterii.

a. Zadania i uprawnienia Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Prowadząc analizę uprawnień i obowiązków należnych Rzecznikowi, dochodzi się do wniosku, że są to kompetencje przede wszystkim o charakterze doradczym i procesowym. Rzecznik konsumentów nie posiada kompetencji kontrolnych ani władczych nie może wydawać nakazów i zakazów, nakładać kar, ani grzywien na przedsiębiorców, może służyć konsumentowi przede wszystkim bezpłatną poradą w sprawach o charakterze konsumenckim.

Do ustawowych zadań i uprawnień Rzecznika Konsumentów w szczególności należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- fakultatywne wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania sądowego,

Oprócz wymienionych kompetencji, Rzecznik Konsumentów może również:

- na podstawie pełnomocnictwa Starosty Stargardzkiego występować jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia,
- występować do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
- występować z wnioskiem do Sądu o ukaranie przedsiębiorcy karą grzywny naruszającego obowiązek udzielenia Rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia Rzecznika lub ustosunkowania się do uwag i opinii Rzecznika.

Podstawowym i wymiernym zadaniem Rzecznika Konsumentów jest udzielanie porad i informacji w sprawach konsumenckich. Ta najprostsza forma pomocy realizowana jest bezpośrednio w biurze, telefonicznie lub on line. Rzecznik pomaga konsumentom w sporządzaniu pism, w tym pism reklamacyjnych i procesowych. Rzecznik Konsumentów w imieniu i na rzecz konsumentów występuje pisemnie do przedsiębiorców w sprawach spornych pomiędzy konsumentem, a przedsiębiorcą. W tym celu niezbędna jest znajomość przepisów dotyczących obowiązków i praw konsumentów w szczególności ustaw, o których mowa w rozdz.I pkt.1.

Szczegóły poradnictwa bezpośredniego zawiera tabela nr 1.

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

W 2014r. nie składano takich wniosków

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

W 2014 roku Rzecznik podejmowała interwencję w 188 sprawach wniesionych przez konsumentów na piśmie. Sprawy powyższe wymagały pisemnej interwencji ponieważ ich złożoność była na tyle duża, że konsumenci nie potrafili sobie z nimi samodzielnie poradzić. Interwencje mogą kończyć się na kilka sposobów.

Po pierwsze przedsiębiorca może uznać roszczenie konsumenta w całości. W takiej sytuacji, w zależności od żądania przedstawionego przez konsumenta oraz rodzaju sprawy, przedsiębiorca zobowiązuje się do naprawy lub wymiany towaru na nowy albo do zwrotu pieniędzy za towar wadliwy. W przypadku świadczenia przez przedsiębiorcę określonych usług uznanie roszczenia konsumenta może polegać na uznaniu za skuteczne oświadczenia

woli o odstąpieniu od umowy, zwrotu lub anulowaniu niesłusznie naliczonych opłat bądź kar umownych.

W wyniku analizy wpływających wniosków okazało się, że kilka z nich nie miało charakteru konsumenckiego i zostało oddalone w toku weryfikacji sprawy. 20 spraw zakończyło się w sposób negatywny dla wnioskodawców. W skład tych spraw wchodziły nie tylko sprawy, w których konsumenci nie mieli racji, w których działania mediacyjne Rzecznika nie odniosły zamierzonego skutku, ale także sprawy, którymi konsumenci przestali się interesować. W wielu przypadkach zdarza się, że konsumenci pojawiają się z problemem u Rzecznika kiedy jest już za późno na jakąkolwiek pomoc z powodu upływu terminów do odstąpienia od umowy lub powołania się na błąd oświadczenia woli. Wynika to niekiedy z faktu przekroczenia terminów ustawowych do dochodzenia swoich roszczeń lub też zaakceptowania warunków przedstawionych w umowach. Często zdarza się, że konsumenci nie zwracają uwagi co podpisują i nie zdają sobie sprawy z konsekwencji takich działań.

Innym ważnym problemem jest także niewiedza o przysługujących prawach z jakich mogą skorzystać konsumenci. Przykładem może być nierozróżnialnie reklamacji składanej na podstawie niezgodności towaru z umową i gwarancji. Są to dwa oddzielne reżimy prawne, które całkowicie odmiennie regulują uprawnienia konsumenta. Zazwyczaj, udzielona gwarancja, jako dobrowolne oświadczenie gwaranta, zawiera słabszą ochronę konsumenta aniżeli wynikająca z ustawy. Wykorzystują to sprzedawcy odsyłając konsumenta do gwaranta i tym samym uchylając się od odpowiedzialności wynikającej z ustawy. Nieświadomy konsument składa reklamację do gwaranta co powoduje często upływ terminów do złożenia reklamacji do sprzedawcy. Kiedy konsument przychodzi z problemem do Rzecznika, brak jest możliwości udzielenia pomocy ze względu na wadliwie zgłoszoną reklamację i upływ terminów.

Szczegóły wystąpień do przedsiębiorców zawiera tabela nr 2.

4. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

Wzorem lat ubiegłych kontynuowana jest współpraca z administracją rządową i stowarzyszeniami konsumenckimi, takimi jak: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów czy Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, Federacją Konsumentów, na polu wymiany doświadczeń, konsultacji bądź też udziału w organizowanych konferencjach.

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

Wobec braku polubownego zakończenia sporów według oczekiwań wnioskodawców kilkoro konsumentów zdecydowało się dochodzić swoich roszczeń w dalszym trybie postępowania. W tym celu przygotowano kilkanaście projektów pozwów cywilnych przy czym każdorazowo wyjaśniano zasady postępowania, obowiązujące przepisy prawa, procedury, udzielając jednocześnie informacji o kosztach sądowych. Oprócz powództw przygotowano w nielicznych przypadkach sprzeciwu do nakazów zapłaty.

Wykonano również konsumentom dwa wnioski o wszczęcie postępowania polubownego przed Stałym Polubownym Sądzie Konsumentckim przy właściwym Inspektorze Inspekcji Handlowej.

Powództw nie wytaczano i nie wstępowano do toczących się postępowań.

Tabela nr 3.

6. Działania o charakterze informacyjno-edukacyjnym i kontakty Rzecznika z mediami.

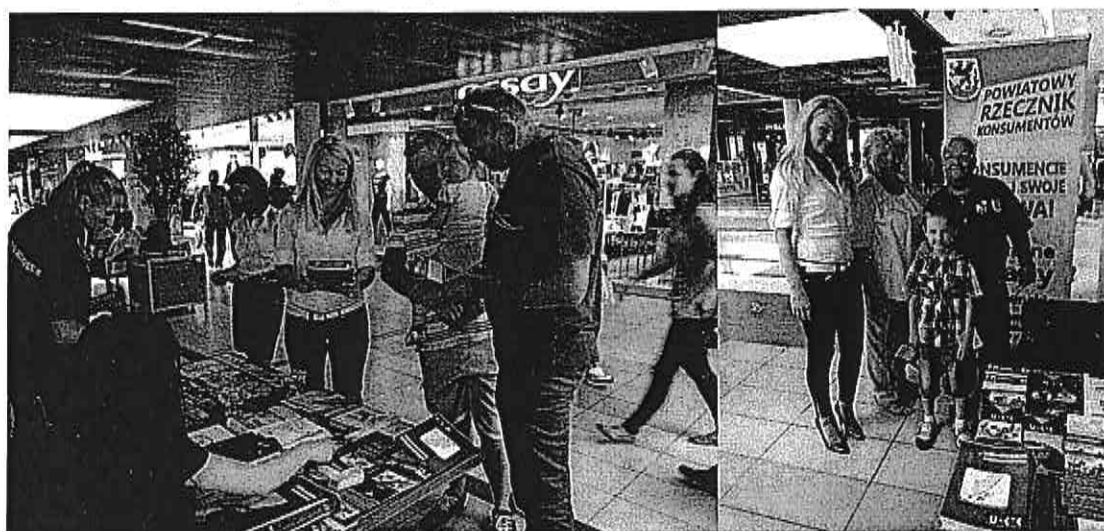
Działania o charakterze edukacyjno informacyjnym stanowiły istotny wkład w ogólną pracę Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Jedynie dobrze poinformowany konsument, który zna swoje prawa i obowiązki, potrafi dokonać rzeczowej oceny przyszłej transakcji i podejmować świadome i trafne decyzje.

Najczęściej stosowaną formą edukacji jest wskazanie konsumentom w ramach porady, przysługujących im praw oraz sposobu postępowania w konkretnej sprawie. Konsumentom dowiadują się o popełnionych błędach w postępowaniu reklamacyjnym, które utrudniają dochodzenie roszczeń i przyczyniają się do niezadowolenia z ochrony prawnej w relacjach konsument – przedsiębiorca. Uzyskanie informacji o przysługujących prawach oraz uzyskanie praktycznych wskazówek jak w danej sprawie postępować pozwala większości konsumentom rozwiązać problem samodzielnie. Z tego powodu tak ważną rolę stanowią porady u Rzecznika w biurze.

Kolejną formą edukacji jest prezentowanie problematyki konsumenckiej na łamach lokalnej prasy, radia i telewizji. Cele, jakie przyświecają kontaktom z mediami to poszerzenie wiedzy o prawach konsumenta oraz przestrzeganie przed oszukańczymi praktykami pojawiającymi się na rynku. Dziennikarzom na bieżąco udzielane są komentarze do przedstawianych przez czytelników problemów. Redakcja Radia Stargard zaprasza

Rzecznika do omawiania na żywo bolączek konsumentów oraz przedstawiania sposobów dochodzenia roszczeń.

Do bardziej spektakularnych wydarzeń, w których uczestniczyłam można zaliczyć akcje pod patronatem Starosty Stargardzkiego Dzień dla Dawcy Szpiku w Galerii Handlowej „Starówka” w Stargardzie Szczecińskim, podczas której również udzielano porad konsumentom i przekazywano ulotki edukacyjne. Akcja na ulicy pod hasłem Światowy Dzień Konsumenta – Rzecznik przyjazny konsumentowi. Do szeroko rozumianej edukacji można również zaliczyć prelekcje wśród młodzieży i osób w wieku 60+.



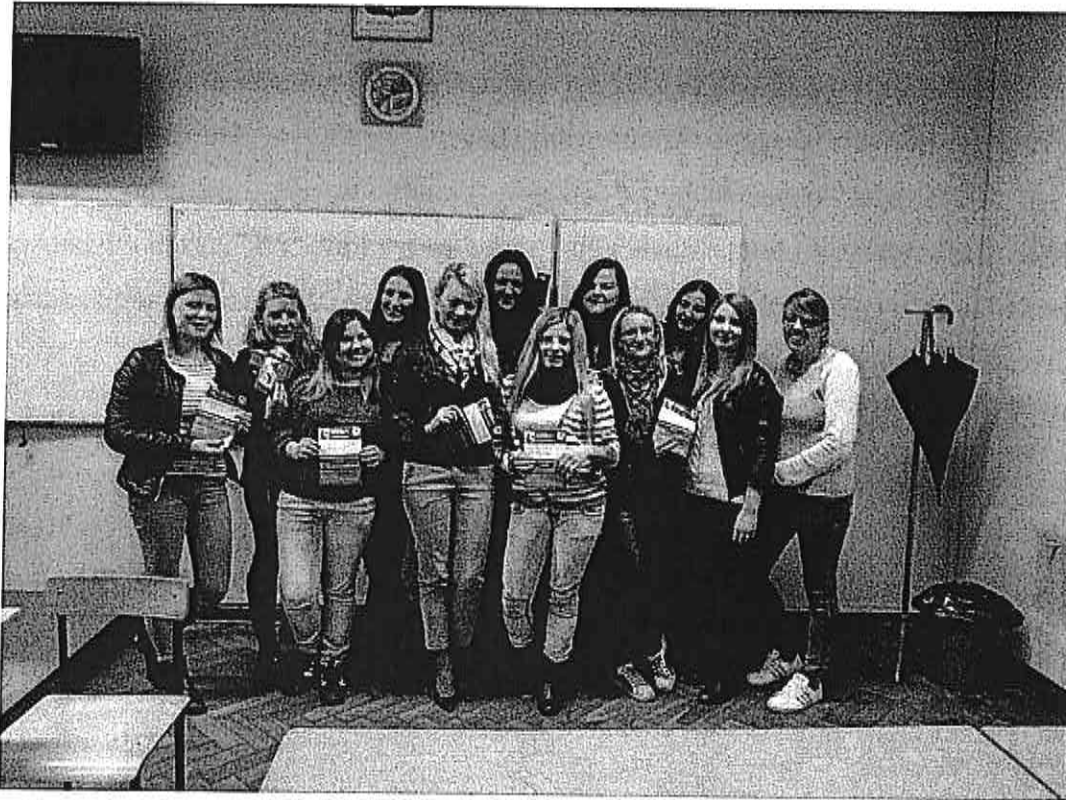
Fot.1 i 2

Otwarty dla konsumentów Światowy Dzień Konsumenta na ulicy – 15 marca.



Fot.3

Prelekcje wśród uczniów w szkołach.



Fot 4



Fot. 5

Wszystkie przygotowywane do prasy informacje i porady prawne w zakresie spraw konsumenckich, umieszczane są również na stronie internetowej <http://powiatstargardzki.eu> Starostwa Powiatowego w zakładce „porady konsumenckie”, oraz na profilu Powiatowego Rzecznika Konsumentów na facebooku, który ma za zadanie dotarcie do większej grupy konsumentów. Dodać należy, że za pośrednictwem tej strony wpływają zapytania w sprawach konsumenckich do Rzecznika i na bieżąco udzielane są odpowiedzi. Na facebooku umieszczane są również informacje na temat bieżących zmian prawnych w zakresie prawa konsumenckiego. Tym samym Rzecznik lobbjuje powiat stargardzki zapraszając do korzystania z bezpłatnych porad konsumenckich w siedzibie Urzędu.



Fot. 6

Udział w szkoleniach, kongresach i spotkaniach zawodowych.



7. Podejmowanie działań wynikających z:

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 3 uokik – 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

W roku sprawozdawczym nie podejmowano działań wynikających z wyżej wymienionych regulacji.

III. TABELE

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	793
ubezpieczeniowa	49
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	72
remontowo-budowlana	39
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	22
telekomunikacja (telefony, TV)	298
turystyczno-hotelarska	11
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	9
motoryzacja	49
pralnicza	8
Timeshare (własność wczasowa)	-
pocztowa	14
gastronomiczna	2
przewozowa	17

edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	14
medyczna	2
wyposażenie wnętrz	45
pogrzebowa	8
windykacyjne	33
inne	101
II. Umowy sprzedaży, w tym:	937
obuwie i odzież	288
wyposażenie mieszkania	121
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	172
komputer i akcesoria komputerowe	73
motoryzacja	51
artykuły spożywcze	13
artykuły chemiczne i kosmetyki	7
zabawki	13
inne	199
III. Umowy poza lokalem i na odległość	153
Razem	1883

Jak wcześniej wspomniano w sprawozdaniu, w roku 2014 Rzecznik wystąpiła do przedsiębiorców w 188 sprawach, z prośbą o złożenie stosownych wyjaśnień i w miarę możliwości o rozwiązanie sporu już na tym etapie. Generalnie Rzecznik w swojej korespondencji zwracała się o wyjaśnienie sugerowanych zarzutów lub też o przedstawienie stanowiska z punktu widzenia przedsiębiorcy, co było niezbędne do podjęcia właściwej oceny i decyzji mającej znaczenie dla dalszych ustaleń w poszczególnych sprawach. Wystąpienia Rzecznika miały najogólniej mówiąc charakter mediacyjno-polubowny. W dwóch sprawach przeprowadzono mediację pomiędzy konsumentem i przedsiębiorcą, które zakończyły się pozytywnie dla konsumentów.

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:	89	75	14	-
ubezpieczeniowa	1	1	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	10	10	-	-
remontowo-budowlana	10	9	1	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	3	2	1	-
telekomunikacja (telefon, TV)	33	25	8	-
turystyczno-hotelarska	4	3	1	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1	1	-	-
motoryzacja	3	3	-	-
pralnicza	2	1	1	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	1	-	1	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	2	2	-	-
medyczna	1	1	-	-
wyposażenie wnętrz	5	5	-	-
pogrzebowa	3	3	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
inne	12	10	2	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	74	69	4	1
obuwie i odzież	23	21	2	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	18	17	1	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt	13	13	-	-

telekomunikacyjny)				
komputer i akcesoria komputerowe	3	3	-	-
motoryzacja	7	6	-	1
artykuły spożywcze	1	1	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	1	1	-	-
inne	8	7	1	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	25	23	2	-
Razem	188	167	20	1

Podsumowując 167 wniosków załatwiono pozytywnie dla konsumentów tj. **88,82%**, w 20 przypadkach tj. **10,63%** podjęte przez Rzecznika interwencje nie przyniosły zmiany stanowiska przedsiębiorcy, albo zgłaszane przez konsumentów roszczenia w wyniku prowadzonego postępowania wyjaśniającego okazały się niezasadne, jedna sprawa tj. **0,64%** pozostała do wyjaśnienia na następny rok i jest kontynuowana. Następnie 4 sprawy nie uwzględnione w ilości, a zarejestrowane to sprawy, które nie posiadały charakteru konsumenckiego, albo według właściwości miejscowej zostały przekierowane dla właściwego Rzecznika.

Prowadząc analizę uprawnień i obowiązków należnych Rzecznikowi, dochodzi się do wniosku (jak zaznaczono wcześniej), że kompetencje Rzecznika są przede wszystkim kompetencjami o charakterze doradczym i procesowym, których zakres określają ustawy, akty wykonawcze do ustaw oraz orzecznictwo Sądu Najwyższego.

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

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

W czterech przypadkach zostaną wnioski o ukaranie przedsiębiorcy z powodu nie ustosunkowania się do uwag i opinii Rzecznika zawartych w kierowanych doń wystąpieniach, zgodnie z art. 114 Ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

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

1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

- zwolnienie z kosztów procesowych, co jest szczególnie istotne ze względu na problemy rzeczników w przypadku zasądzenia kosztów dla urzędów. Problemy te

minimalizują ilość powództw wytaczanych przez rzeczników, przez co obniża się poziom ochrony słusznych interesów konsumentów.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

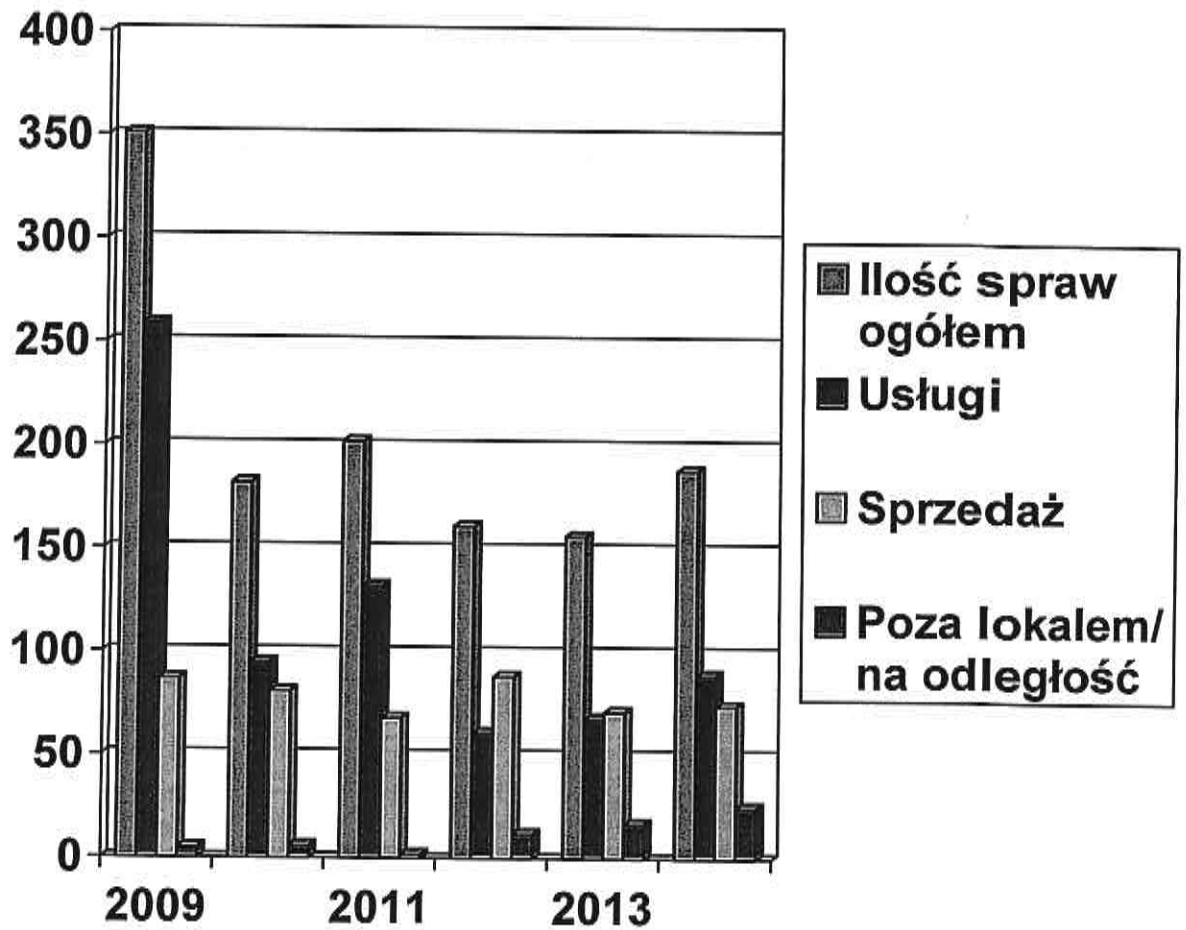
- obligatoryjne utworzenie biura rzecznika konsumentów, gdyż przy ilości zadań nałożonych na rzeczników, w tym tak ważnych jak edukacja lub sprawy sądowe utworzenie takiego biura jest koniecznością dla sprawnej i pełnej obsługi konsumentów.

V. STATYSTYKA PRACY OD 2009 ROKU – WYKRESY OBRAZUJĄCE JEJ WIELKOŚĆ.

1. Ilość i charakter wystąpień kierowanych do przedsiębiorców przez Rzecznika Konsumentów

Tablica nr 1

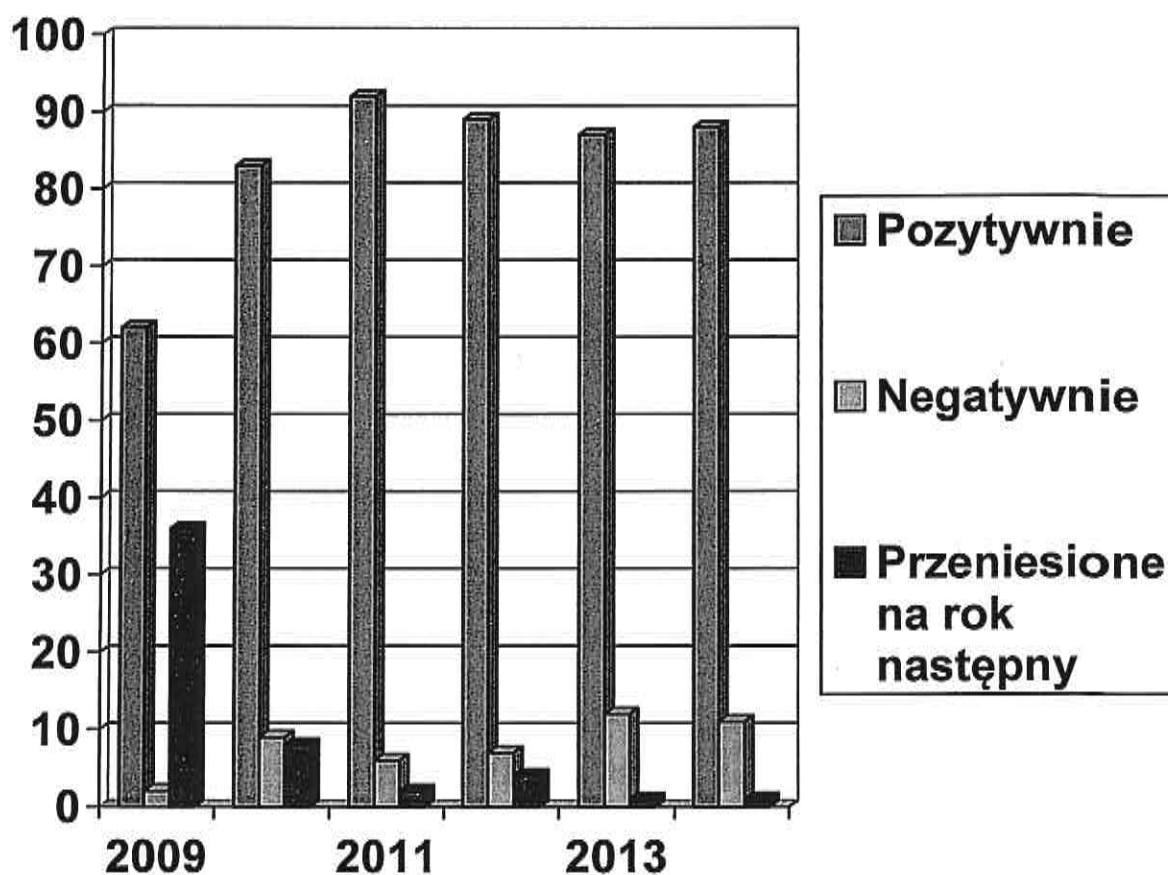
Lata	Ilość spraw ogółem	Usługi	Sprzedaż	Poza lokalem /odległość
2009	351	259	87	5
2010	182	95	81	6
2011	202	132	68	2
2012	161	61	88	12
2013	156	68	71	17
2014	188	89	74	25



Skuteczność wystąpień

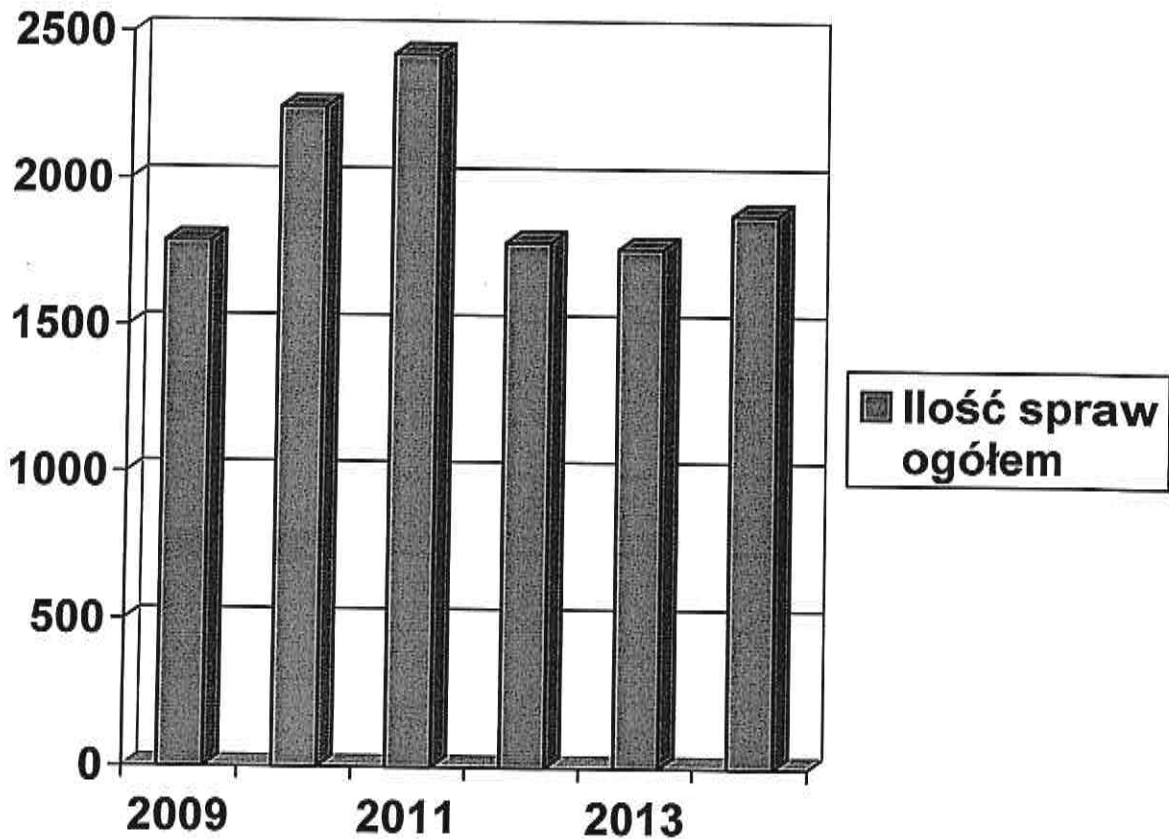
%

Lata	Pozytywnie	Negatywnie	Przeniesione na rok następny
2009	62	2	36
2010	83	9	8
2011	92	6	2
2012	89	7	4
2013	87	12	1
2014	88	11	1



3. Ilość porad udzielanych przez telefon, bezpośrednio i przez pocztą elektroniczną przez Rzecznika od 2009r.

Lata	Ilość spraw ogółem
2009	1788
2010	2247
2011	2426
2012	1786
2013	1766
2014	1883



Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów mają z założenia pozytywny wydźwięk, bowiem oparte są przede wszystkim na udzielaniu pomocy poprzez wskazywanie sposobu rozwiązywania sporów z przedsiębiorcami. Wysoka skuteczność w dochodzeniu roszczeń poszkodowanych konsumentów przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku nie tylko instytucji Rzecznika, ale również urzędu. Niestety, sprostanie wszystkim ustawowym obowiązkom oraz zapewnienie sprawnego i skutecznego udzielania pomocy konsumentom nie jest łatwe z uwagi na wciąż rosnące wymagania co do jakości towarów, roszczeniowy charakter konsumentów, a czasami brak chęci polubownego zakończenia sporów ze strony przedsiębiorców.

Wnioski płynące z codziennej pracy wskazują na potrzebę doetatowania komórki Rzecznika co przyczyniłoby się do polepszenia jakości obsługi konsumentów. Obecnie nie jestem w stanie każdemu konsumentowi poświęcić tyle uwagi na ile zasługuje z powodu oczekujących w kolejkach. Wymiar zadań przerasta czas zatrudnienia jednej osoby.

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów
Edyta Domińczyk