

Uchwała Nr 848/16
Zarządu Powiatu Stargardzkiego
z dnia 10 marca 2016 r.

w sprawie przyjęcia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika
Konsumentów w Stargardzie za 2015 rok

Na podstawie art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2015 r. poz.1445 z późn. zm.) w związku § 1 uchwały Nr XII/153/15 Rady Powiatu Stargardzkiego z dnia 16 grudnia 2015 r. w sprawie zatwierdzenia planu pracy Komisji Edukacji, Sportu i Turystyki Rady Powiatu Stargardzkiego na 2016 rok, Zarząd Powiatu Stargardzkiego uchwała, co następuje:

§1. Przyjmuje się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2015, które stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Sprawozdanie, o którym mowa w §1 przekazuje się Przewodniczącemu Rady Powiatu Stargardzkiego.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Ireneusz Rogowski – Starosta Stargardzki

Iwona Wiśniewska- Wicestarosta

Irena Agata Lucka- Członek Zarządu

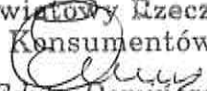
Adam Chrałowicz- Członek Zarządu

Ireneusz Rogowski
.....
Iwona Wiśniewska
.....
Irena Agata Lucka
.....
Adam Chrałowicz
.....

Uzasadnienie:

Zgodnie z planem pracy Komisji Edukacji, Sportu i Turystyki Rady Powiatu Stargardzkiego na 2016 r. zatwierdzonym uchwałą Nr XII/153/15 z dnia 16 grudnia 2015r. w miesiącu marcu przewidziano sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Stargardzie za 2015 rok.

Wobec powyższego podjęcie niniejszej uchwały jest zasadne.

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów

Edyta Domińczak



SPRAWOZDANIE

Z DZIAŁALNOŚCI

POWIATOWEGO RZECZNIKA
KONSUMENTÓW
za 2015 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.) na podstawie, którego przedkładam w terminie do dnia 31 marca Staroście Stargardzkiemu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w roku 2015.

SPIS TREŚCI:

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW	s.4
II. REALIZACJA ZADAŃ WYNIKAJĄCYCH Z USTAWY Z DNIA 16 LUTEGO 2007r. O OCHRONIE KONKURENCJI KONSUMENTÓW	s.5
1. Zapewnianie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów	s.5
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów	s.7
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów Konsumentów.....	s.7
4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań oraz pozwy przygotowywane konsumentom	s.11
5. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów	s.12
6. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym	s.13
7. Podejmowanie działań wynikających z:.....	s.13
• art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne)	s.13
• ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	s.14
• ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	s.14
• art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów).....	s.14
art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)	s.14
III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW	s.14
1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów	s.14
2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika.....	s.15
IV TABELA.....	str.15-19

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI 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 2015 r., poz. 184 ze zm.), zaś szczegółowe zadania Rzecznika uregulowano w art. 42 ust. 1 tej Ustawy. Kompetencje zaś 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 2013r., poz.595 ze 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.

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

Komórkę Rzecznika Konsumentów w Starostwie Powiatowym w Stargardzie prowadzi Edyta Domińczak, z którą stosunek pracy od 2007 roku nawiązał Starosta Stargardzki. ~~Zgodnie z art.40 ust.3 Ustawy z dnia 16 lutego 2007r o ochronie konkurencji i konsumentów~~ „Rzecznik konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany staroście (prezydentowi miasta). W roku sprawozdawczym podobnie jak w poprzednim Rzecznik był podporządkowany Wicestarście. 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 wykonywanych zadań w 2015 roku nie korzystała z pomocy innych osób.

Interesanci przyjmowani są w pok.220 w gmachu budynku Starostwa Powiatowego Stargardzie od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 16.00. Porady udzielane są także telefonicznie pod bezpośrednim numerem telefonu:(91)48-04-842 oraz pocztą elektroniczną – adres dostępny na stronie internetowej Starostwa Powiatowego (e-mail: rzecznikkonsumenta@powiatstargardzki.pl) oraz na portalu facebook Rzecznik Konsumentów Edyta Domińczak.

Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Zachodniopomorskie
2. Miasto /Powiat	Stargard
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Edyta Domińczak
5. Wykształcenie	Wyższe
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 Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) 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 WYNIKAJĄCYCH Z USTAWY Z DNIA 16 LUTEGO 2007r O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW.

1. Zapewnianie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów (tabela nr 1).

Podstawowym zadaniem Rzecznika Konsumentów jest bezpłatne poradnictwo konsumenckie. Głównym celem działalności Rzecznika jest wzmocnienie słabszej strony – konsumenta w stosunkach z przedsiębiorcą – profesjonalistą oraz zapewnienie

konsumentowi pomocy w dochodzeniu roszczeń wobec przedsiębiorcy. W roku sprawozdawczym 2015 udzielono **1858 porad** w tym 932 w zakresie umów sprzedaży, 769 w zakresie usług i 157 w zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość w trybie - osobiście, telefonicznie i pocztą elektroniczną i na fb. Szczegółową problematykę udzielonych porad zawiera tabela nr 1.

Corocznie największą liczbę porad odnotowuje się w zakresie umów sprzedaży obuwia i odzieży. Podobnie było w 2014r., gdzie w tym zakresie udzielono 288 porad. Konsumentom reklamowali rozklejanie się obuwia, uszkodzenia i pęknięcie łąca skóry, odpadanie ozdób, odbarwienia skóry na zewnątrz i barwienie stóp od wewnętrznej części obuwia oraz pęknięcie i przecieranie się podeszew. Konsumentom skarżyli się na odmowę uznania ich reklamacji przez sprzedawcę, załatwianie reklamacji niezgodnie ze zgłoszonym żądaniem i długie terminy w oczekiwaniu na rozpatrzenie reklamacji.

W zakresie umów sprzedaży sprzętu RTV i AGD, w tym sprzętu telekomunikacyjnego i komputerowego w roku sprawozdawczym udzielono 213 porad. Konsumentom szukali pomocy Rzecznika w sytuacji wielokrotnych, bezskutecznych napraw sprzętu oraz uznawania przez sprzedawców reklamacji za bezzasadne które, w ocenie konsumentów, winny być uwzględnione. W przypadku tego rodzaju towarów konsumentom również skarżyli się na przedłużający się czas załatwienia reklamacji, który często przekraczał 30 dni. Wielokrotnie w wyniku analizy dokumentów okazywało się że, wielu konsumentów nie rozróżnia gwarancji od rękojmi czy niezgodności towaru z umową. Wykorzystują to sprzedawcy, którzy odsyłają konsumentów do autoryzowanych serwisów, albo sporządzają reklamację, w których podstawą zgłoszeń są uprawnienia wynikające z gwarancji. Tymczasem obecne zapisy kart gwarancyjnych nie zawsze są korzystne dla konsumentów, gdyż z reguły przewidują wyłącznie naprawy i długi okres oczekiwania na nią. Natomiast w przypadku reklamacji z tytułu rękojmi czy niezgodności towaru z umową, konsumentom przysługują, w określonych okolicznościach, żądania: naprawy, wymiany, obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy. Niestety, świadomość konsumentów w zakresie przysługujących im uprawnień nadal jest nie zadawalająca i zdają się oni na informacje udzielane przez sprzedawców.

Wiodącą pozycję, pod względem ilości porad - 318 zajmuje przedmiot w zakresie umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (telefon,TV). Konsumentom skarżyli się na zawyżone rachunki, a także na długotrwałe przerwy w świadczeniu usług przy zmianie warunków umowy lub zmianie operatora. Problemy pojawiały się także wskutek nieuczciwej działalności konkurencyjnych firm telekomunikacyjnych, które podszywając się pod operatorów z którymi związani byli konsumentom, oferowali konsumentom niższe opłaty abonamentowe. Konsumentom nie czytali umów dostarczanych przez kurierów, a o zmianie operatora dowiadywali się po otrzymaniu pierwszych faktur, lub gdy dotychczasowy operator obciążał ich opłatą za przedterminowe rozwiązanie umowy lojalnościowej. W kilku przypadkach konsumentom, którzy zgłosili się do Rzecznika twierdzili, że nie podpisywali nowych umów. Po otrzymaniu od operatorów kopii umów oświadczali, że ich podpisy zostały podrobione. W takich przypadkach konsumentom byli kierowani do organów ścigania – Policji i Prokuratury.

Znaczna liczba porad, bo (157), zajmują porady w zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Najwięcej porad dotyczyło odstąpienia od umów zawieranych na pokazach, których przedmiotem była sprzedaż bardzo drogich garnków, sprzętu AGD, pościeli wełnianej, czy urządzeń prezentowanych jako wyroby poprawiające zdrowie i samopoczucie (materace czy urządzenia masujące). W większości przy umowach sprzedaży konsumenci podpisują również wnioski o pożyczkę, którą kredytują zakupione rzeczy. Wyjaśnienia Rzecznika dotyczyły wskazań jak odstąpić od takiej umowy jak powinno wyglądać takie odstąpienie i co dzieje się z umową kredytu, którą podpisali na pokazie. Kiedy należy odesłać towar i kto ponosi tego koszty. Z kolei porady dotyczące umów zawieranych na odległość dotyczyły problemów z niedostarczeniem zamówionego towaru, trudności z odzyskaniem pieniędzy za niezrealizowane zamówienie lub dostarczeniem towaru niezgodnego z umową.

Wszystkie zgłaszane sprawy były wnikliwie analizowane. Konsumenci byli informowani o obowiązujących przepisach prawa. Wskazywano im konkretne działania, które mogą podjąć, aby wyegzekwować przysługujące im uprawnienia. Konsumenci konsultowali z Rzecznikiem treść pism kierowanych do przedsiębiorców. Rzecznik pomagał im w przygotowaniu zgłoszeń reklamacyjnych, odwołań od decyzji o odrzuceniu reklamacji, oświadczeń o odstąpieniu od umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość oraz innych pism kierowanych do przedsiębiorców.

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

W roku 2015 nie zaistniała konieczność składania przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów 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.

W roku sprawozdawczym Rzecznik podejmowała interwencję pisemną w 202 sprawach wniesionych przez konsumentów wnioskiem. W wyniku tych wystąpień w 162 sprawach, co stanowi 80,19% wystąpień, osiągnięto korzystne dla konsumentów rozwiązania. W 35 sprawach, co stanowi 17,32% udziału nie udało się uzyskać porozumienia stron. W pięciu przypadkach nie udało się wypracować konsensusu i przeniesiono sprawy na rok 2016. Szczegółową problematykę wystąpień zawiera tabela nr 2.

Z dalszej analizy wynika, że wystąpienia Rzecznika Konsumentów kierowane były do przedsiębiorców w sytuacji, gdy roszczenia konsumenta nie zostały spełnione albo też zostały rozpatrzone niezgodnie z oczekiwaniami konsumentów. Z uwagi na to, że Rzecznik Konsumentów nie ma uprawnień władczych w zakresie egzekwowania roszczeń konsumentów od przedsiębiorców, Rzecznik zwracał się do przedsiębiorców o udzielenie wyjaśnień i informacji, a także ustosunkowanie się do uwag i opinii, w odniesieniu do stanowiska przedsiębiorcy lub jego braku podczas rozpatrywania reklamacji czy też sposobu wywiązywania się z umowy. W sprawach, których nie udało się zakończyć w drodze porady lub telefonicznej interwencji, a także w sytuacji gdy stanowisko konsumenta budziło wątpliwości, Rzecznik Konsumentów występował do przedsiębiorców w formie pisemnej.

Rzecznik w kierowanych wystąpieniach zwracał się do osób prowadzących działalność gospodarczą o wyjaśnienia 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 wielu sprawach kierowano po kilka pism do przedsiębiorców.

Przykłady spraw załatwionych pozytywnie:

Konsumentka kupiła kurtkę. Po krótkim okresie użytkowania z kurtki zaczęły wychodzić pióra. Wygląd kurtki pozostawiał wiele do życzenia więc złożyła reklamację. Wielokrotnie dowiadywała się o sposób rozpatrzenia jej reklamacji. Początkowo informowano, że reklamacja jest w toku rozpatrywania, a później że towar zaginął. Ostatecznie po 3 miesiącach powiadomiono klientkę o nie uznaniu reklamacji. Wystąpienie Rzecznika oraz przedstawienie konsekwencji z powodu nieudzielenia konsumentowi odpowiedzi w terminie ustawowym spowodowało, że sprzedawca zwrócił kupującej pieniądze.

Dwie skargi dotyczyły niezrealizowanego zamówienia wykonanego on line. Jedna z klientek zamówiła radiomagnetofon, a druga telewizor. Po czym pierwsza zaraz otrzymała od sprzedawcy informację, że towar jest niedostępny. W takiej sytuacji sprzedawca zobowiązany jest w ciągu 14 dni dokonać zwrotu środków na konto zamawiającego. Natomiast drugie zamówienie nie zostało zrealizowane ponieważ przesyłka zaginęła w transporcie. Dopiero na interwencję Rzecznika zwrócono klientkom środki na konto.

Konsumentka zakupiła pralkę w sklepie stacjonarnym wraz z usługą dostarczenia jej do miejsca zamieszkania. Wykupiła również ubezpieczenie od nieumyślnych uszkodzeń. Po dostarczeniu pralki, podczas zdejmowania blokad z urządzenia okazało się, że jedna z blokad posiada połamane plastikowe zabezpieczenie. Sprzedawca nie uznał reklamacji i stwierdził, że pralkę uruchomiono z blokadami. Ubezpieczyciel również uchylił się od odpowiedzialności ubezpieczeniowej bowiem ustalono, że do uszkodzenia doszło w trakcie transportu sprzętu, a zakres ochrony nie obejmuje kosztów uszkodzeń powstałych podczas transportu sprzętu ze sklepu do miejsca docelowego. Konsumentka twierdziła, że sprzęt dostarczono z uszkodzoną blokadą o czym w momencie przekazywania towaru był powiadomiony przewoźnik. Przewoźnik nawet podjął próby usunięcia blokady, które de facto okazały się nieskuteczne. Po zdjęciu uszkodzonej blokady i uruchomieniu pralki zaczęła wyciekać z niej woda. Na wniosek Rzecznika i przedstawieniu opisu z okoliczności zdarzenia sprzedawca ponownie zweryfikował sprawę i uznał roszczenia konsumentki przychylając się do wymiany lub zwrotu gotówki.

Konsument złożył wniosek o pomoc w odzyskaniu konsoli playstation. Zgłosił urządzenie do naprawy, która trwała ponad miesiąc. Urządzenie zareklamował za pośrednictwem sprzedawcy korzystając z uprawnień gwarancyjnych. Konsument wielokrotnie dowiadywał się o status reklamacji. Sprzedający niestety nie miał wiedzy co dzieje się ze sprzętem i nie udzielił konsumentowi informacji kiedy otrzyma naprawione urządzenie. Po interwencji Rzecznika sprzedawca zawiadomił, że gwarant uznał reklamację za zasadną. Naprawę uznano za niemożliwą i wymieniono sprzęt na nowy wolny od wad.

Konsument telefonicznie zamówił kurację korzystając z oferty prasowej organizowanej przy współudziale towarzystwa ds. chorób urologicznych. Kurację można było zamówić za 84 zł tylko pod numerem bezpłatnej infolinii. Następnie kupujący rozmyślił się, informując również telefonicznie o rezygnacji. Niemiła Pani jak wynikało z wywiadu oświadczyła o konieczności zapłaty. Konsument nie odebrał towaru tak więc nie doszło do potwierdzenia zawartej umowy na odległość. W niedługim czasie otrzymał wezwanie do zapłaty. Z uwagi, iż sprzedający nie dopełnił szeregu obowiązków wynikających z nowej Ustawy o prawach konsumenta odstąpiliśmy od umowy zawartej w drodze na odległość i wskutek podjętej przez Rzecznika interwencji pisemnej sprzedawca anulował umowę.

Konsumentka w wyniku rozmowy telefonicznej przyjęła ofertę przedstawioną przez konsultanta związaną z obniżeniem rachunków telefonicznych. Starsza Pani była przekonana, że oferentem jest firma, która świadczy jej usługi telekomunikacyjne. Podpisaną umowę, którą dostarczył kurier wrzuciła do szuflady nie czytając jej. W niedługim czasie otrzymała fakturę i okazało się, że jest to inny alternatywny operator świadczący usługi telekomunikacyjne na rynku. Konsumentka złożyła pismo informujące o rezygnacji. Niestety ustawowy termin do odstąpienia od umowy bez konsekwencji finansowych upłynął. Powoławszy się jednak na wiek Abonentki i zawarcie umowy pod wpływem błędu oraz przebyte choroby Operator na wniosek Rzecznika Konsumentów odstąpił od dochodzenia nałożonej na konsumentkę kary w kwocie 525zł.

Konsumenci kupili od dewelopera budynek mieszkalny nad Miedwiem. Wykazali, że w wyniku błędów wykonawczych doszło do zalania sufitu i ścian w pomieszczeniach domu. W uzgodnieniu z deweloperem podjęto działania w kierunku wykrycia przyczyny zalania i usunięcia awarii i jej skutków. Pracownicy firmy remontowej stwierdzili, że powodem powstania szkód było nieprawidłowe zgrzanie rury instalacji wodociągowej. Początkowo deweloper uznał szkodę i przystąpił do pokrycia kosztów wynikających z doprowadzenia do stanu pierwotnego. Usunięto awarię i przystąpiono do osuszania pomieszczeń. Niestety podjęte działania nie przyniosły oczekiwanego rezultatu. Konsumenci nadal składali reklamację do sprzedawcy. Sprawa merytorycznie bardzo złożona. Udowodnienie racji ciąży na tym kto wywodzi ze zdarzenia skutki prawne. Początkowo deweloper nie reagował na składane cyklicznie przez konsumentów reklamacje. Po wystąpieniu Rzecznika i złożeniu propozycji przeprowadzenia mediacji w biurze, sprzedawca wyraził zgodę i wstępnie uzgodniono drugie spotkanie w biurze dewelopera. Dalszy ciąg rozmów prowadzono już poza siedzibą Rzecznika. Z wiedzy Rzecznika wynika, że konsumenci uzyskali odszkodowanie z własnej polisy od ubezpieczyciela, który regresem będzie dochodził wypłaconej kwoty od sprawcy zdarzenia.

Przykłady spraw, w których nie osiągnięto porozumienia:

Konsument złożył skargę na zmianę programową w usłudze Radia i Telewizji Kablowej wprowadzoną przez operatora telekomunikacyjnego, przy czym informacja operatora nie zawierała wzmianki o możliwości wypowiedzenia umowy przez abonenta w przypadku braku jego akceptacji bez konsekwencji finansowych. Operator twierdził, że przy zawieraniu umowy gwarantował abonentowi wielkość w liczbie programów telewizyjnych na którą składał się każdy pakiet, a zmiana nie stanowi obniżenia tej liczby. Konsument natomiast nie

zgadzał się z wprowadzonymi zmianami bowiem zawierając umowę zależało mu na określonych kanałach na nie na jego liczbie. Jednym słowem wybrał konkretny pakiet z określonymi z nazwy programami TV. W wyniku zaistniałego sporu Rzecznik zawiadomiła Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów o domniemaniu stosowania zapisu, który w ocenie Rzecznika stanowić mógł niedozwolone postanowienie wzorca umownego. W wyniku prowadzonej korespondencji UOKiK wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez tego operatora praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Postępowanie zakończyło się w następujący sposób. Powiadomiono, że operator gwarantuje jedynie liczbę programów telewizyjnych, składającą się na wybrany pakiet usługi, nie określając w umowie zawartości programowej pakietu usługi, natomiast zmiana w zakresie świadczenia konsumentom poszczególnych programów telewizyjnych nie stanowi zmiany umowy.

Konsument zareklamował pęknięty panel szklany zamontowany nad kuchnią. Montażu dokonywał sprzedawca. Pęknięcie nastąpiło po miesiącu od wykonania. Po zgłoszeniu telefonicznym pracownik stwierdził brak dylatacji w pionowym wycięciu panela pomiędzy zlewem, a płytą grzewczą. Z rozmowy wynikało, że panel zostanie wymieniony. Konsument złożył pisemną reklamację na podstawie uprawnień wynikających z rękojmi z żądaniem wymiany. Sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w ustawowym terminie. Konsument złożył wniosek o pomoc do Rzecznika Konsumentów. Na wystąpienie Rzecznika centrum szkła odmówiło wymiany twierdząc, że pęknięcie wynika z winy klienta. W opinii Rzecznika, Sprzedawca uchybił obowiązkowi ustosunkowania się do reklamacji, dlatego powinien spełnić żądanie reklamującego niezależnie już czy reklamacja jest zasadna czy nie. Niestety w wyniku wymiany korespondencji nie udało się dojść do konsensusu. Wykonawca nie wyraził również zgody na mediację w biurze Rzecznika. Dlatego konsumentowi Rzecznik przygotował powództwo cywilne, z którym miał udać się do Sądu. Sprawa w toku.

Konsument zareklamował wadliwe wykonanie modularnej protezy podudzia prawego. Od samego początku pojawiały się problemy z użytkowaniem protezy. Konsument nie mógł korzystać z produktu zgodnie z jego przeznaczeniem. Pomijając merytoryczny aspekt sprawy, która de facto znajduje swoje rozstrzygnięcie w Narodowym funduszu Zdrowia z uwagi na dofinansowanie, sprzedawca uchybił obowiązkowi ustosunkowania się do reklamacji konsumenta. Nie udzielenie odpowiedzi w ciągu 14 dni od otrzymania reklamacji skutkuje uznaniem roszczeń konsumenta za uzasadnione. Dlatego wobec nie spełnienia tego obowiązku sprzedawca powinien spełnić żądanie kupującego. W kwestii zaś merytorycznej pod kątem wadliwości produktu wypowiedział się lekarz prowadzący. Pozytywna opinia lekarza co do słusznych żądań użytkownika została sprzedawcy przedłożona. Pomimo to sprzedawca nie uznał reklamacji.

Konsumentka twierdziła, że nie zawarła umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przedłużającą umowę podstawową. Wnioskowała o rozwiązanie umowy powołując się na rozmowę telefoniczną, w której miała nie wyrazić zgody na przedłużenie. Niestety po odsłuchaniu rozmowy telefonicznej okazało się, że konsumentka nie miała racji. Wyraziła zgodę na przedłużenie umowy na okres 36 miesięcy. Operator rozpoczął świadczenie usługi zgodnie ze zmienionymi warunkami umowy i konsumentce w tych okolicznościach i zgodnie z prawem nie przysługiwało już odstąpienie od dokonanych zmian.

Konsument wpłacił zaliczkę na meble. Przy odbiorze okazało się, że towar jest niezgodny z zamówieniem. Konsument odstąpił od umowy, a sprzedawca nie zwrócił mu zaliczki. Na skutek wystąpienia Rzecznika, sprzedawca telefonicznie zobowiązał się do zwrotu zaliczki. Niestety nie dotrzymał zobowiązania i wyegzekwowanie nastąpiło na skutek przygotowanego przez Rzecznika pozwu. W trybie nakazowym poprzez kancelarię komorniczą konsumentowi zwrócono wpłaconą zaliczkę wraz kosztami sądowymi. Sprzedawca został obciążony również kosztami komorniczymi.

Konsument zareklamował wykonanie katakumby zlokalizowanej na cmentarzu komunalnym. Według oceny skarżącego w wykonanym dziele powstały usterki, które zareklamował opisując w reklamacji nieprawidłowości i błędy wykonawcze. Wykonawca nie uznał reklamacji, twierdząc, że zlecenie wykonano zgodnie ze sztuką budowlaną. Nie przekonało to jednak konsumenta. Skonsultował swoje racje z osobą uprawnioną do projektowania, nadzorowania i kierowania robotami budowlanymi w specjalności konstrukcyjno-budowlanej wykonując na tę okoliczność opinię. Przedstawioną opinię na potwierdzenie racji konsumenta Rzecznik przesłała wykonawcy. W odpowiedzi sprzedawca nadal utrzymywał, że katakumby wykonano prawidłowo zgodnie z zawartą umową. Konsumentowi pozostało dochodzenia roszczeń na drodze sądowej. Rzecznikowi wiadomo, że konsument wyegzekwował swoje roszczenie.

Interwencje Rzecznika 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 może naprawić lub wymienić towar na nowy wolny od wad, albo obniżyć jego cenę lub rozwiązać umowę sprzedaży.

Z analizy otrzymanych wniosków wynika, że kilkanaście spraw nie miało charakteru sprawy konsumenckiej i zostały oddalone informując wnioskodawcę o powodach oddalenia. 35 spraw zakończyło się w sposób negatywny dla wnioskodawców. W skład tych spraw wchodziły nie tylko sprawy, w których konsumenci nie mieli racji, a również takie, w których działania mediacyjne Rzecznika nie odniosły zamierzonego skutku. W wielu przypadkach zdarzało się, że konsumenci pojawiają się z problemem u Rzecznika kiedy jest już za późno na jakąkolwiek pomoc z powodu upływu terminów np. do odstąpienia od umowy. 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 czytają umów, nie zwracają uwagi co podpisują nie zdając sobie sprawy z konsekwencji swoich czynów. W kilku sprawach Rzecznik prowadząc mediacje pomiędzy stronami uzyskał efekt polubownego zakończenia sporów. Rzecznik posiada certyfikat mediatora w postępowaniach przed sądem cywilnym

4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz pozwy przygotowywane konsumentom (tabela 3).

W 2015 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów i nie wstępował do toczących się postępowań w sprawach konsumenckich. Działania Rzecznika w zakresie spraw sądowych ograniczyły się do przygotowywania konsumentom pozwów i innych pism procesowych oraz udzielaniu poradnictwa w zakresie procedury sądowej.

W 2015r. Rzecznik pomagał konsumentom w sprawach, w których zdecydowali się oni wystąpić na drogę sądową. W 7 przypadkach sprawy dotyczyły roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową jak i rękojmi, a w 3 przypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania usług. W 13 przypadkach Rzecznik przygotowywał konsumentom sprzeciwy od nakazu zapłaty oraz wiele pism związanych z podniesieniem zarzutu przedawnienia roszczeń dla roszczeń dochodzonych po terminie wymagalności. W większości były to nakazy wydane w postępowaniu elektronicznym przez Sąd Rejonowy w Lublinie, a roszczenia wierzycieli były przedawnione.

W 2015r. Rzecznik pomagał w przygotowaniu powództw i wniosków o mediację kierowanych do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Szczecinie.

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

Podobnie jak w latach poprzednich, również w 2015r. Rzecznik Konsumentów współpracował z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Zachodniopomorskim Inspektoratem Inspekcji handlowej, Komisją Nadzoru Finansowego, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Urzędem Regulacji Energetyki, Rzecznikiem Ubezpieczonych/Finansowym, Arbitrem Bankowym, Federacją i Stowarzyszeniem Konsumentów oraz innymi Rzecznikami Konsumentów. Wymieniano poglądy, ustalano wspólne stanowisko względem interpretacji przepisów prawnych, sygnalizowano do UOKiKu w sprawach, w których mogło dochodzić do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Przesyłano również do analizy formularze stosowane przez sprzedawców w celu dokonania weryfikacji pod kątem stosowania niedozwolonych klauzul umownych.

Z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Rzecznik otrzymywał bezpłatne publikacje i broszury informujące o prawach przysługujących konsumentom. Publikacje rozdawano konsumentom korzystającym z porad oraz uczestnikom spotkań edukacyjnych zwłaszcza w szkołach.

Ze Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów Rzecznik otrzymywał cyklicznie biuletyn w formie elektronicznej, w którym omawiane były ważne problemy konsumenckie.

W 2015 r. Rzecznik uczestniczył w Kongresie zorganizowanym przez Federację Konsumentów na temat: Konsument 2015 – szczegóły stosowania nowej Ustawy o prawach konsumenta.

W czerwcu w szkoleniu na temat: Rzecznicy Konsumentów i Inspekcja Handlowa - jako element sieci na rzecz ochrony konkurencji i konsumentów, w drugiej części Konsumentki w obliczu nowych zagrożeń związanych z rozwojem rynku usług telekomunikacyjnych.

W październiku natomiast w szkoleniu dla Rzeczników Konsumentów zorganizowanym w Olsztynie gdzie tematem było praktyczne stosowanie przepisów ustawy o prawach konsumenta i ustawy o kredycie konsumenckim.

Należy podkreślić, że szkolenia są niezbędnym elementem zwiększania i doskonalenia wiedzy w zakresie prawa konsumenckiego oraz jego interpretowania i stosowania. W większości proponowane Rzecznikowi szkolenia są bezpłatne.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2015r. Rzecznik podejmował działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym. Powyższe działania polegały m.in. na przeprowadzeniu szkoleń w zakresie prawa konsumenckiego. Szkolenia przeprowadzono wśród uczniów Liceum Katolickiego jak również wśród uczniów różnej specjalności w klasach Zespołu Szkół nr 1 w Stargardzie.

Rzecznik brał udział w programach prezentowanych przez lokalne Radio Stargard na temat reklamacji towarów, przepisów dot. umów poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

Rzecznik wypowiadał się także na łamach lokalnych gazet:

- Dziennik Stargardzki - na temat posezonowych wyprzedaży i przecen towarów oraz praw klientów nabywających towary z wyprzedaży,

-Głos Szczeciński - ostrzegając konsumentów przed nieuczciwymi praktykami firm oferujących książki telefoniczne: Trzeba się mieć na baczności, bo potem jest bardzo ciężko sprawę odkręcić – w szczególności sprawy związane z zakupem książek telefonicznych rozprowadzanych przez akwizytorów, w rozmowie o nowych przepisach konsumenckich, „Kliencie, uważaj z kim podpisujesz umowę”, „Sprawdzaj komu przelewasz za prąd” – mieszkańcy otrzymują fałszywe faktury za energię elektryczną”, „Umowy trzeba czytać i starać się je zrozumieć.

-Kurier Szczeciński – następujące artykuły - „Abonenci Multimedia Polska zawiedzeni zmianami - Bajki i seriale zamiast programów przyrodniczych, pogawędka z Edytą Domińczak, powiatowym rzecznikiem konsumentów w Stargardzie Szczecińskim na temat reklamacji towarów,

„Rady Rzecznika, aby wymarzony urlop nie okazał się pasmem rozczarowań, a powrót z zagranicznej wycieczki wypełniony był bagażem pozytywnych wspomnień”,

„Głuche połączenia kilkadziesiąt razy dziennie” - Telefoniczny stalking?

Wszystkie artykuły miały charakter pouczająco informacyjny. Jest to dobry sposób ostrzegania konsumentów przed niebezpiecznymi działaniami nieuczciwych przedsiębiorców.

Rzecznik włączył się także w kampanie informacyjne prowadzone przez Urząd Komunikacji Elektronicznej pt.: „Jak rozpoznać kosztownego SMS-a?” i Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, pt.: „E-zakupy”, zamieszczając informacje i plakaty dostarczone przez te Urzędy na bezpłatnych słupach ogłoszeniowych na fb i w zakładce porady Rzecznika Konsumentów na stronie powiatu stargardzkiego. Natomiast w ramach akcji „Nie bądź jeleń, weź paragon”, zorganizowanej przez Ministerstwo Finansów i Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznik rozdawał konsumentom materiały zachęcające do brania paragonów i pouczające, jak ważne są to dokumenty.

Publikacje na temat ochrony praw konsumentów przekazywane były także uczniom w czasie prelekcji.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- **art. 479 (38) Kpc (nieдозwolone postanowienia umowne)**

W roku 2015 Rzecznik Konsumentów w trzech przypadkach zawiadomił właściwą delegaturę Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o stosowaniu przez przedsiębiorcę w umowach zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych

wpisanych do rejestru klauzul niedozwolonych prowadzonego przez Prezesa UOKiK, co może naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

- **Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym**

W 2015r. konsumenci zgłosili Rzecznikowi dwie sprawy dotyczące stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

- **Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym**

W 2015r. Rzecznik nie prowadził spraw konsumenckich związanych z dochodzeniem roszczeń w postępowaniu grupowym. Na posiedzeniu Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów, która odbyła się w dniu 2 grudnia 2014r. ustalono, że rzecznicy konsumentów nie będą udzielać konsumentom porad w zakresie upadłości konsumenckiej, pomocy w sporządzaniu wniosków o upadłość konsumencką, pism przygotowawczych itp. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów potwierdził słuszność przyjętego stanowiska.

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

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie prowadził postępowań w sprawach o wykroczenia z art. 114 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), gdyż wszyscy przedsiębiorcy, do których Rzecznik występował udzielili odpowiedzi na te wystąpienia.

- **art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc – przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy**

W 2015r. konsumenci nie zgłosili żadnego wniosku o przedstawienie sądowi przez Rzecznika Konsumentów istotnego poglądu dla sprawy.

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

1. Wnioski dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

- Wyłączenie możliwości wpisywania do rejestru dłużników konsumentów, których zobowiązania uległy przedawnieniu. Obecnie zgodnie z art.14 ust.1 Ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych Wierzyciel może przekazać do biura informacje gospodarcze o zobowiązaniu dłużnika będącego konsumentem wyłącznie wówczas, gdy jest spełnionych kilka warunków łącznie wynikających z tego aktu prawnego. Zmiana jest konieczna, bowiem obecne uregulowanie prawne stawia przedsiębiorców w daleko korzystniejszej sytuacji, aniżeli konsumentów, naruszając przez to konstytucyjną zasadę równości, ratio legis instytucji przedawnienia oraz stojąc w sprzeczności z podstawowym celem ustawy, jakim jest poprawa bezpieczeństwa obrotu gospodarczego. Obecna regulacja stanowi zjawisko paradoksalne i nie ma wątpliwości, że konsument jest słabszą stroną stosunku cywilnoprawnego. Bo tylko wtedy gdy konsument podniesie zarzut przedawnienia, przedsiębiorca nie może skutecznie dochodzić tych roszczeń przed sądem, natomiast może go wpisać do rejestru dłużników i dochodzić dalej nękać konsumenta pismami i telefonami co w rzeczywistości ma swoje odzwierciedlenie. Obecna sytuacja wypacza

sens instytucji przedawnienia, rażąco narusza interesy konsumentów i stwarza pole do nadużyć dla instytucji windykacyjnych i innych wierzycieli.

- 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.
- Od szeregu lat rzecznicy konsumentów postulują o wprowadzenie konkretnego terminu załatwienia reklamacji wcześniej do przepisów ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, a obecnie do Ustawy o prawach konsumenta. Ustawa przewiduje, że „Sprzedawca jest obowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla kupującego.”. Nadal nie ma więc konkretnego terminu, który obligowałby sprzedawcę do załatwienia reklamacji, bo nieostre pojęcie „rozsądny czas” pozwoli na różną interpretację.

2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika

W 2015 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizował zadania w zakresie ochrony konsumentów poprzez zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej, występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów oraz świadczenie pomocy w dochodzeniu przez konsumentów roszczeń na drodze sądowej. Rzecznik prowadził także działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym oraz współdziałał z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową i innymi podmiotami, do których zadań należy ochrona konsumentów.

Duża liczba spraw, z którymi zwracają się konsumenci świadczy, że instytucja ta jest potrzebna i spełnia swoją rolę. Działalność Rzecznika Konsumentów oceniana jest przez konsumentów pozytywnie. W roku sprawozdawczym wpłynęło kilka pochwał i żadnej skargi na pracę Rzecznika.

Biorąc pod uwagę liczbę spraw konsumenckich oraz coraz bardziej skomplikowany ich charakter, dobrym rozwiązaniem byłoby wzmocnienie etatowe Powiatowego Rzecznika Konsumentów, co zapewniłoby utrzymanie wysokiego standardu obsługi konsumentów. względnie przypisanie stażysty, który wykonywał by proste prace biurowe. Rozwiązanie takie łączyłoby się jednak ze zmianą pomieszczenia z uwagi na komfort obsługi klientów.

IV. TABELLE

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem
I. Usługi, w tym:	769
ubezpieczeniowa	53
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	91
remontowo-budowlana	37
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz	25

nieczystości	
telekomunikacja (telefon, TV)	318
turystyczno-hotelarska	23
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	10
motoryzacja	31
pralnicza	0
timeshare	3
pocztowa	4
gastronomiczna	0
przewozowa	29
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	15
medyczna	6
wyposażenie wnętrz	8
pogrzebowa	10
windykacyjne	42
inne	64
II. Umowy sprzedaży, w tym:	932
obuwie i odzież	323
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	97
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	184
komputer i akcesoria komputerowe	29
motoryzacja	80
artykuły spożywcze	7
artykuły chemiczne i kosmetyki	5
zabawki	6
inne	201
III. Umowy poza lokalem i na odległość	157
Razem	1858

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:	102	86	14	2
ubezpieczeniowa	4	1	2	1
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	6	6	0	0
remontowo-budowlana	7	6	1	0
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	7	6	1	0
telekomunikacja (telefon, TV)	50	45	5	0
turystyczno-hotelarska	5	3	1	1
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	2	2	0	0
motoryzacja	0	0	0	0
pralnicza	0	0	0	0
timeshare	0	0	0	0
pocztowa	2	1	1	0
gastronomiczna	0	0	0	0
przewozowa	0	0	0	0
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1	1	0	0
medyczna	1	0	1	0
wyposażenie wnętrz	0	0	0	0
pogrzebowa	1	0	1	0
windykacyjne	10	10	0	0
inne	6	5	1	0
II. Umowy sprzedaży, w tym:	84	61	20	3
obuwie i odzież	24	17	5	2

wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	26	19	7	0
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	16	10	6	0
komputer i akcesoria komputerowe	6	4	2	0
motoryzacja	1	0	0	1
artykuły spożywcze	1	1	0	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	1	1	-	-
zabawki	0	0	0	0
inne	9	9	0	0
III. Umowy poza lokalem i na odległość	16	15	1	0
Razem	202	162	35	5

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	-	-	-	7

	niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *				
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-	-	-	3
6.	Inne				
	RAZEM	-	-	-	10
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	3
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	2
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	0
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	0
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	0

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów
Edyta Dominiczak