

Uchwała Nr 2301/18
Zarządu Powiatu Stargardzkiego
z dnia 20 marca 2018 r.

**w sprawie przyjęcia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika
Konsumentów w Stargardzie za 2017 rok**

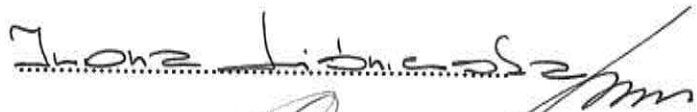
Na podstawie art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2017 r. poz. 1868 ze zm.) w związku § 1 uchwały Nr XXXII/424/17 Rady Powiatu Stargardzkiego z dnia 20 grudnia 2017 r. w sprawie zatwierdzenia planu pracy Komisji Edukacji, Sportu i Turystyki Rady Powiatu Stargardzkiego na 2018 rok uchwała się, co następuje:

§1. Przyjmuje się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2017, 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.

Iwona Wiśniewska - Starosta Stargardzki

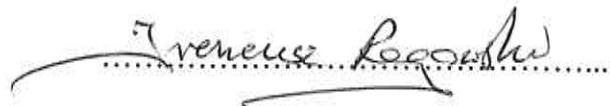


Waldemar Gil - Wicestarosta



Irena Agata Łucka - Członek Zarządu

Ireneusz Rogowski - Członek Zarządu



Uzasadnienie:

Zgodnie z planem pracy Komisji Edukacji, Sportu i Turystyki Rady Powiatu Stargardzkiego na 2018 r. zatwierdzonym uchwałą Nr XXXII/424/17 Rady Powiatu Stargardzkiego z dnia 20 grudnia 2017 r. w miesiącu marcu przewidziano sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Stargardzie za 2017 rok.

Iwona

STAROSTA

Iwona Wiśniewska
Iwona Wiśniewska



Zagran. Nr _____
decyzja Nr 2301/18
Zarząd Powiatu Stargardzkiego
z dnia 20-03-18 r.



SPRAWOZDANIE

Z DZIAŁALNOŚCI

POWIATOWEGO RZECZNIKA
KONSUMENTÓW

za 2017 rok

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 Ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r. poz.229 z póź. zm.) na podstawie, którego przedkładam w terminie do dnia 31 marca Staroście Stargardzkiemu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w roku 2017.

S P I S T R E Ś C I :

I.	WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW	s.4
II.	REALIZACJA ZADAŃ WYNIKAJĄCYCH Z USTAWY Z DNIA 16 LUTEGO 2007 r. O OCHRONIE KONKURENCJI KONSUMENTÓW	s.6
	1. Zapewnianie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów	s.6
	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.10
	5. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów	s.10
	6. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym	s.11
	7. Podejmowanie działań wynikających z:.....	s.12
	• art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne)	s.12
	• ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	s.12
	• ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	s.12
	• art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów).....	s.12
	• art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)	s.12
III.	WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW	s.12
	1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów	s.12
	2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika.....	s.13
IV.	TABELE.....	str.14

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 (Dz. U. z 2017 r. poz.229 z póź.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 2017 r. poz.1868 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.

Nadto zadania Rzecznika Konsumentów i ich wykonanie dodatkowo odzwierciedlenie swoje znalazły w Regulaminie Organizacyjnym Starostwa Powiatowego w Stargardzie.

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). Wynika to również z załącznika nr 1 do uchwały nr 1644 Zarządu Powiatu Stargardzkiego z dnia 2 maja 2017 r. Regulaminu Organizacyjnego. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat.). Rzecznik Konsumentów w ramach wykonywanych zadań w 2017roku korzystała z pomocy stażysty przez okres 3 miesięcy.

Interesanci przyjmowani są w pok.220 w gmachu budynku Starostwa Powiatowego w 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	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{2}{5}$ 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.	TAK (3 m-ce/12)
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	NIE

II. REALIZACJA ZADAŃ WYNIKAJĄCYCH Z USTAWY Z DNIA 16 LUTEGO 2007 r. O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

1. Zapewnianie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów (tabela nr 1 str.14).

Podstawowym zadaniem Rzecznika Konsumentów jest bezpłatne poradnictwo konsumenckie. Głównym celem działalności Rzecznika jest wzmocnienie słabszej strony rynku – konsumenta w stosunkach z przedsiębiorcą – profesjonalistą oraz zapewnienie konsumentowi pomocy w dochodzeniu roszczeń w relacjach z przedsiębiorcą. W roku sprawozdawczym 2017 udzielono 2.240 porad (rok 2016 - 2345) w tym 907 w zakresie umów sprzedaży, 921 w zakresie usług i 412 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 zamieszczona na str.14.

Corocznie największą liczbę porad odnotowuje się w zakresie umów sprzedaży obuwia i odzieży. Podobnie było w 2017r., gdzie w tym zakresie udzielono 248 porad. Konsumenty reklamowali rozklejanie się obuwia, uszkodzenia i pęknięcie łożyska skóry, odpadanie ozdób, odbarwienia skóry na zewnątrz i barwienie stóp od wewnętrznej części obuwia oraz pęknięcie i przecieranie się podeszew. Konsumenty skarżyli się na odmowę uznania ich reklamacji przez sprzedawcę i przerzucanie odpowiedzialności za wady na użytkownika. 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 209 porad. Konsumenty szukali pomocy Rzecznika w sytuacji wielokrotnych, bezskutecznych napraw sprzętu oraz uznawania przez sprzedawców reklamacji za bezzasadne które, w ocenie konsumentów, powinny być uwzględnione. W przypadku tego rodzaju towarów konsumenty 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 stąd wynikały nieprawidłowe czasem i budzące kontrowersje sprawy dotyczące terminu rozpatrzenia reklamacji. Tę niewiedzę wykorzystują 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 nie. 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 - 378 zajmuje przedmiot w zakresie umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (telefon, TV). Konsumenty 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 innych sieci telekomunikacyjnych, z którymi związani byli konsumenty, oferowali konsumentom niższe opłaty abonamentowe. Konsumenty 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 kilkuset przypadkach konsumenty, którzy zgłosili się

do Rzecznika twierdzili, że podpisali umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w wyniku nieuczciwych zachowań firm telekomunikacyjnych. Mianowicie, konsultanci i przedstawiciele Naszej Telekomunikacji i Telekomunikacji Dla Domu podszywając się pod macierzystego operatora klienta nakłaniali do podpisania niechcianych umów, które miały na celu zmianę operatora. Już w trakcie rozmów sprzedażowych z abonentami, którym kończą się umowy konsultanci proponowali ich przedłużenie, oferując rzekomo tańszy abonament telefoniczny. W większości przedstawiciel, który przychodził do domu klienta po podpisaniu umowy nie pozostawiał kopii zapewniając, że przyjdzie pocztą. Niestety dokumenty nie docierały. Natomiast gdy konsumenci otrzymywali pierwsze rachunki wówczas orientowali się, że podpisali umowę z zupełnie innym podmiotem świadczącym usługi elekomunikacyjne. Po zebraniu skarg zawiadomiłam prokuraturę o domniemaniu popełnienia przestępstwa z art. art.271§1 k.k. w zbiegu z art. 286§1 k.k. W kilku przypadkach po otrzymaniu od operatorów kopii umów oświadczali, że ich podpisy zostały podrobione. W takich przypadkach konsumenci byli kierowani bezpośrednio do organów ścigania – Policji i Prokuratury.

Znaczna liczba porad, bo aż 412, zajmują porady w zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Najwięcej porad dotyczyło odstąpienia od umów zawieranych w domu, albo 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 bioenergoterapeutyczne tzw. magnetoterapia). 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.

Wszystkie zgłaszane sprawy były wnikliwie analizowane. Konsumenci byli informowani o obowiązujących przepisach prawa. Wskazywano im konkretne rozwiązania i 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 2017 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 243 (rok 2016 - 250) w sprawach wniesionych przez konsumentów wnioskiem. W wyniku tych wystąpień w 224 sprawach, co stanowi 92,1% wystąpień, osiągnięto korzystne dla konsumentów rozwiązania. W 19 sprawach, co stanowi 6,9% udziału nie udało się uzyskać

porozumienia stron. W dwóch przypadkach nie udało się wypracować konsensusu i przeniesiono sprawy na rok 2018. Szczegółową problematykę wystąpień zawiera tabela nr 2 zamieszczona na stronie 15).

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 nakazowych i 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 zakupiła pralkę, w której pękły wewnętrzne elementy przez które wyciekała woda już po kilku użyciach. Zareklamowała urządzenie z gwarancji. Serwis przyjechał i orzekł uszkodzenie wynikające z niewłaściwego transportu lub podłączenia. Sprzedawca realizował transport i usuwanie blokad w pralce jednak odmówił uznania reklamacji bowiem stwierdził uszkodzenia mechaniczne. Dopiero na wystąpienie Rzecznika Konsumentów uznano reklamację i dokonano wymiany towaru.

Konsumentka zakupiła w sklepie internetowym klapki letnie do chodzenia po pracy. Paski w obuwiu były skórzane, a skóra zaczęła się odbarwiać. Reklamacja konsumentki złożona w ciągu 3 miesięcy od dnia wydania towaru została oddalona z powodu uszkodzeń mechanicznych. Na prośbę Rzecznika konsumentka wykonała opinię rzeczoznawcy ds. jakości obuwnictwa. Opierając się na pozytywnej opinii rzeczoznawcy Rzecznik interweniowała do sprzedawcy. Sprzedawca w konsekwencji przychylił się do rozwiązania umowy.

Pani Beata zakupiła sukienkę ślubną on line w sklepie internetowym opłacając transakcję przelewem na konto sprzedawcy. Sprzedawca nie wywiązała się w terminie z dostawy produktu, a na wezwanie konsumentki do zwrotu pieniędzy nie zareagowała. Dopiero na wystąpienie Rzecznika wzywające do udzielenia wyjaśnień i zwrotu środków sprzedawca zobowiązała się rozliczyć tłumacząc się trudną sytuacją. Niestety ze zobowiązania również nie wywiązała się, dlatego Rzecznik ostatecznie powiadomiła przedsiębiorcę o skierowaniu sprawy do Sądu i konsekwencjach związanych z dodatkowymi kosztami.

Przykłady spraw, w których nie osiągnięto porozumienia:

Konsumentka oddała do pralni płaszcz, na który dostała potwierdzenie w postaci paragonu z ceną za wykonanie usługi. Jednak w dniu odbioru okazało się, iż przedmiotowa odzież została podczas prania uszkodzona. Na płaszczu widoczne były trwałe odbarwienia. Konsumentka złożyła reklamację żądając zwrotu kosztów płaszcza pomniejszonych o stopień jego zużycia, lecz pralnia odmówiła jej przyjęcia argumentując, iż płaszcz był prany zgodnie z zaleceniami znajdującymi się na wszytej weń metce, a uszkodzenia mechaniczne są spowodowane czynnikami losowymi, powołując się na wywieszony w pralni regulamin, a konsument decydując się na oddanie rzeczy do przedmiotowego punktu godzi się na te postanowienia.

Pralnia całkowicie odpowiada za zniszczenie przedmiotowego płaszcza. Na podstawie art. 471 Kodeksu cywilnego pralnia jako profesjonalny zakład prowadzący danego typu usługi jest odpowiedzialna zarówno za nienależyte wykonanie zobowiązania, jak i do naprawienia wynikłej z tego tytułu szkody, zaś na podstawie art. 472 Kodeksu cywilnego odpowiada również za niezachowanie należytej staranności i jest zobowiązana do wypłacenia jego pełnej wartości pomniejszonej o stopień jego zużycia. Do określenia przybliżonej wartości płaszcza uprawnieni są np. rzeczoznawcy. Po wystąpieniu Rzecznika i utrzymaniu przez pralnię stanowiska, konsumentka zdecydowała się na podjęcie drogi dochodzenia roszczeń w Sądzie Powszechnym. Przygotowano konsumentce projekt powództwa cywilnego.

Miniony rok jaki poprzedni obfitował w sprawy nieuczciwych domokrażców, którzy podszywali się pod operatorów różnych sieci telekomunikacyjnych, a także dostawców gazu i prądu. Konsumenci skarżyli się, że przedstawiciel nie pozostawiał im podpisanej umowy. Twierdził, że zostanie wysłana pocztą. Uniemożliwił konsumentom odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie uprawniającym do jego złożenia bez konsekwencji finansowych. Po tym terminie obciążono konsumentów karą za rozwiązanie umowy przed upływem terminu na jaki została zawarta w kwotach od 500 do 2500zł. Dzwoniąc do konsumentów namawiali do przedłużenia umowy, albo podpisania aneksu z powodu specjalnej oferty, która nie zawsze okazywała się atrakcyjna. Pod pozorem aktualizacji danych wyłudzali od konsumenta dowód osobisty. Niektórzy co sprytniejsi udawali, że spisują lub wymieniają urządzenia, np.: liczniki, piecyki gazowe, filtry do wody lub aparaty telefoniczne. W większości skarg, podjęto interwencje, ale operatorzy uznali, że konsumenci składając podpisy zapoznali się z treścią umów. Sprawy skierowano do prokuratury okręgowej w Płocku, która dołączyła listę pokrzywdzonych do wcześniej prowadzonej sprawy.

Jak wynika ze specyfikacji dominującą kategorią jest obuwie, jego niska jakość, w tej dziedzinie udzielono 202 porady, co stanowi ponad 22% spraw w kategorii umowy sprzedaży. Jakość sprzedawanego obuwia jest bardzo niska. Wady w postaci rozklejania podeszew czy pęknięcia cholewek pojawiają się już w ciągu trzech pierwszych miesięcy od daty zakupu. Cena obuwia tu nie ma żadnego znaczenia, bo problem dotyczy zarówno taniego obuwia, jak i uznanych marek na rynku. Niepokojącym zjawiskiem jest to, że sprzedawcy obuwia nagminnie nie uznają reklamacji, licząc, że konsument nie pójdzie do sądu. Bardzo często odpowiedzią na złożoną reklamację butów jest stwierdzenie, że po oględzinach organoleptycznych nie stwierdziliśmy żadnych wad mogących stanowić podstawę do uznania reklamacji. Powstanie uszkodzenia mechanicznego, czyli przejście do stanu niezdatności, podczas typowej eksploatacji, świadczy o niedostosowaniu materiału z jakiego wykonano obuwie. Odpowiedzialność za technologię produkcji materiału ponosi producent. Brak

rzetelności w rozpatrywaniu reklamacji powoduje przerzucanie odpowiedzialności za złą jakość obuwia na konsumentów.

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. 23 sprawy zakończyły 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 2017r. 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 projektów pozwów i innych pism procesowych oraz udzielaniu poradnictwa w zakresie procedury sądowej.

Rzecznik pomagał konsumentom w sprawach, w których zdecydowali się oni wystąpić na drogę sądową. W 16 przypadkach sprawy dotyczyły roszczeń z rękojmi, a w 8 przypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania usług. W 4 przypadkach Rzecznik przygotowywał konsumentom sprzeciwy od nakazu zapłaty oraz kilkadziesiąt 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 2017 r. Rzecznik pomagał w przygotowaniu powództw i wniosków o mediację kierowanych do Polubownych Sądów Konsumenckich według właściwości miejscowej dla siedziby przedsiębiorcy przeciwko któremu składano wniosek.

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

Podobnie jak w latach poprzednich, również w 2017r. Rzecznik Konsumentów współpracował z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Zachodniopomorskim Inspektoratem Inspekcji Handlowej, Komisją Nadzoru Finansowego, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Europejskim Centrum Konsumenckim, 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, między innymi zawiadomienia dotyczyły nieuczciwych praktyk prowadzonych przez „Naszą” Telekomunikację. Przesyłano również do analizy formularze stosowane przez sprzedawców w celu dokonania weryfikacji pod kątem stosowania niedozwolonych klauzul umownych.

Rzecznik udzielała informacji na zapytania Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie ich Delegatur dotyczące skarg na określonych przedsiębiorców, wobec których Urząd ten prowadził postępowania wyjaśniające.

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 2017 r. Rzecznik uczestniczyła w kongresie Konsument 2017 organizowanym przez Federację Konsumentów. Tematem spotkania był kodeks dobrych praktyk reklamy konsumenckiej i Sąd Arbitrażowy jak również przedawnienie – zmiany w przepisach prawa, natomiast w maju 2017r. w spotkaniu z przedstawicielami UOKiK i Sądu Polubownego przy WIIH w Szczecinie tematem były „kierunki i formy rozwiązywania sporów konsumenckich w kontekście nowych uregulowań prawnych i praktyki orzeczniczej. W listopadzie natomiast Rzecznik brała udział w spotkaniu prowadzonym przez Federację konsumentów, mianowicie Komisja Europejska powierzyła organizacji BEUC oraz jej partnerom zadanie uruchomienia nowego programu, mającego na celu budowanie i wzmacnianie potencjału działania osób, które profesjonalnie zajmują się ochroną praw konsumentów. Projekt był realizowany w dwóch etapach.

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 były bezpłatne.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik podjął następujące działania o charakterze edukacyjno- informacyjnym:

- 1) kontynuacja współpracy z Głosem i Kurierem Szczecińskim oraz Dziennikiem Stargardzkim mającą na celu szerzenie wiedzy konsumenckiej,
- 2) w okresie przedświątecznym udzielił wywiadu w lokalnym radiu,
- 3) popularyzował wiedzę z zakresu prawa konsumenckiego poprzez udostępnianie broszur i ulotek z tego zakresu, wywieszanie na tablicy ogłoszeń plakatów i informacji ostrzegawczych,
- 4) zamieszczano na stronie internetowej powiatu stargardzkiego bieżące informacje związane z trudnymi sprawami konsumentów jak również na facebooku,
- 5) przeprowadzono szkolenia i prelekcje w zakresie przypomnienia obowiązujących praw konsumentów dla członków Polskiego Związku Emerytów Rencistów i Inwalidów, Uniwersytetu Trzeciego Wieku oraz uczniów I LO i ZSZ Nr 1 w Stargardzie,
- 6) o charakterze ostrzegawczym przesyłano do wszystkich lokalnych wspólnot i zarządców nieruchomości, spółdzielni mieszkaniowych komunikaty w sprawie licznych oszustw na osobach starszych, które wywieszano na klatkach schodowych.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

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

W roku 2017 Rzecznik Konsumentów w jednym przypadku zawiadomiła 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 2017r. Rzecznik zgłosiła do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów 3 sprawy dotyczące stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

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

W 2017r. 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 2017r. 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

- 1) Przeszkodą we właściwym funkcjonowaniu instytucji rzecznika są niewystarczające zasoby do świadczenia usług na rzecz konsumentów. Standardy to nie tylko prawo ale i obyczaje. Mamy w miarę dobre standardy w zakresie przepisów chroniących prawa konsumenta, jednak brakuje właściwych zachowań, zarówno po stronie konsumentów jak i przedsiębiorców. Jedynym rozwiązaniem wydaje się więc prewencja i edukacja. Ideałem byłoby aby wszyscy konsumenci, którzy nabywają towary i usługi byli *przeciętni...* w rozumieniu ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, czyli dostatecznie dobrze poinformowani, uważni i ostrożni, ale niestety tak nie jest.
- 2) Ważną sprawą wydaje się także brak dostatecznej współpracy pomiędzy wszystkimi instytucjami zajmującymi się ochroną praw konsumentów oraz bardziej

- prokonsumenckie podejście do problemów konsumenckich przez organy ścigania (prokuraturę) oraz sądy powszechne.
- 3) Od dawna 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.
 - 4) W świetle przepisów w powiatach powyżej 100.000 mieszkańców rzecznik może wykonywać zadania przy pomocy wyodrębnionego biura. W naszym powiecie zadania te rzecznik wykonuje jednoosobowo, a wielość i różnorodność spraw czasem przekracza możliwości fizyczne jednej osoby.

2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika - podsumowanie

Tak samo jak służba zdrowia czy edukacja pomoc konsumentów przedkłada się na dobrobyt społeczności lokalnej. W oparciu o ilość spraw, która z roku na rok nie maleje należy uznać, że instytucja Rzecznika staje się coraz bardziej znana wśród konsumentów i odgrywa istotną rolę w kształtowaniu świadomości w zakresie przysługujących im praw jak również możliwości egzekwowania tych praw. Przyczyniają się do tego z pewnością zarówno kampanie medialne prowadzone przez UOKiK, mające na celu popularyzację instytucji rzecznika konsumentów jak również prowadzona w tym kierunku popularyzacja samej instytucji wśród mieszkańców naszego powiatu. Z drugiej strony tendencja ta wskazuje na nasilanie się na rynku zjawisk negatywnych, prowadzenie nieuczciwych praktyk rynkowych w zakresie sprzedaży przez podmioty zarówno usług jak i produktów. Zauważamy również pogarszanie się jakości oferowanych towarów i usług i uchylanie się od odpowiedzialności sprzedawców za złą jakość sprzedawanych produktów. Nieznajomość przepisów wykorzystują przedsiębiorcy w celu nierzadko osiągnięcia korzyści majątkowych kosztem przeciętnego konsumenta.

W przyszłym roku będziemy obchodzić dwudziestą rocznicę powołania instytucji rzecznika 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.

IV. TABELE

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem
I. Usługi, w tym:	921
ubezpieczeniowa	55
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	51
remontowo-budowlana	28
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	21
telekomunikacja (telefon, TV)	378
turystyczno-hotelarska	5
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	22
motoryzacja	57
pralnicza	3
timeshare	0
pocztowa	14
gastronomiczna	0
przewozowa	48
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	17
medyczna	15
wyposażenie wnętrz	15
pogrzebowa	3
windykacyjne	138
inne	51
II. Umowy sprzedaży, w tym:	907
obuwie i odzież	248
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	99
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	209
komputer i akcesoria komputerowe	49
motoryzacja	81
artykuły spożywcze	8
artykuły chemiczne i kosmetyki	4
zabawki	10
inne	199
III. Umowy poza lokalem i na odległość	412
Razem	2240

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:	147	144	1	2
ubezpieczeniowa	6	5	0	1
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	6	6	0	1
remontowo-budowlana	0	0	0	0
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	7	7	0	0
telekomunikacja (telefon, TV)	110	109	1	0
turystyczno-hotelarska	2	2	0	0
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	0	0	0	0
motoryzacja	0	0	0	0
pralnicza	1	1	0	0
timeshare	0	0	0	0
pocztowa	0	0	0	0
gastronomiczna	0	0	0	0
przewozowa	3	3	0	0
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjn o-sportowa	1	1	0	0
medyczna	0	0	0	0
wyposażenie wnętrz	6	5	0	1
pogrzebowa	0	0	0	0
windykacyjne	1	1	0	0
inne	4	4	0	0
II. Umowy sprzedaży, w tym:	78	73	5	0
obuwie i odzież	19	17	2	0
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	19	19	0	0
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	23	22	1	0
komputer i akcesoria komputerowe	9	8	1	0
motoryzacja	6	8	1	0
artykuły spożywcze	0	0	0	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	2	2	0	0
zabawki	0	0	0	0
inne	18	14	2	2
III. Umowy poza lokalem i na odległość	15	15	0	0
Razem	250	219	23	8

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 *	-	-	-	16
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-	-	-	8
6.	Inne				
	RAZEM	-	-	-	24
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

Tabela nr 4: Inne zadania:

Lp.	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	1
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	3
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


Edyta Domińczak
 Powiatowy Rzecznik Konsumentów

