

**Uchwała Nr 1204 /12
Zarządu Powiatu w Stargardzie Szczecińskim
z dnia 08 marca 2012r.**

**w sprawie przyjęcia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika
Konsumentów w Stargardzie Szczecińskim za 2011 rok**

Na podstawie art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 05 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2001r. Nr 142, poz.1592 z późn. zm.) w związku z art. 43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz.331 z późn.zm.) Zarząd Powiatu w Stargardzie Szczecińskim uchwala, co następuje:

- § 1. Przyjmuje się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2011, 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.

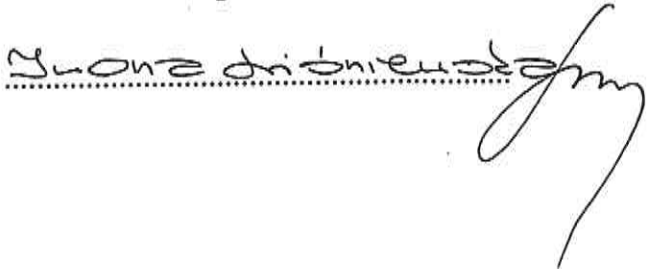
1. Starosta – Waldemar Gil

.....


2. Wicestarosta – Marek Stankiewicz

.....


3. Członek Zarządu – Iwona Wiśniewska

.....


UZASADNIENIE

Zgodnie z przepisami art. 43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn.zm.) 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 w Stargardzie Szczecińskim podjęła uchwałę Nr XIV/199/11 z dnia 28 grudnia 2011r. w sprawie zatwierdzenia planu pracy Komisji Rozwoju i Edukacji Rady Powiatu Stargardzkiego na 2012r. o przedłożeniu informacji z działalności Rzecznika Konsumentów za rok ubiegły.

Zgodnie z art. 32 ust.2 pkt 2 ustawy z dnia 05 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2001r. Nr 142. poz.1592 z późn. zm.) Zarząd Powiatu wykonuje uchwały Rady Powiatu, a zatem zobowiązany jest także do przedłożenia Radzie Powiatu uchwały w sprawie przyjęcia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Stargardzie Szczecińskim za rok 2011.

Wobec powyższego podjęcie niniejszej uchwały jest zasadne.

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów

Edyta Winiarczyk



SPRAWOZDANIE

Z DZIAŁALNOŚCI

POWIATOWEGO RZECZNIKA
KONSUMENTÓW

za 2011 rok

Załącznik
do Uchwały Nr 1204/12
w Stargardzie Szcz.
z dnia 08 marca 2012 roku

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 przedkładałam w terminie do dnia 31 marca Staroście Stargardzkiemu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w roku poprzednim.

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

1. Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy.

Instytucja Rzecznika Konsumentów została wprowadzona do polskiego systemu prawnego ustawą zmieniającą niektóre przepisy określające kompetencje organów administracji publicznej w związku z reformą ustrojową państwa. Przepisy te weszły w życie dnia 1 stycznia 1999r.

Na podstawie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, obok Prezesa UOKiK, 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.) .

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 jego działania koncentrują się na ochronie konsumentów w ich indywidualnych sporach z przedsiębiorcami.

Od 2009r. z Rzecznikiem Konsumentów stosunek pracy nawiązuje Starosta Stargardzki, któremu Rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany co wynika z usytuowania organizacyjnego określonego w załączniku nr 1 do uchwały nr III/35/10 Rady Powiatu w Stargardzie Szczecińskim z dnia 29 grudnia 2010r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego. Wewnętrzny regulamin działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów określa zasady funkcjonowania i tryb pracy.

Sprawozdanie z działalności Rzecznika 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 Staroście Stargardzkiemu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Niniejsze sprawozdanie obejmuje okres od dnia 1 stycznia do dnia 31 grudnia 2011r. W okresie sprawozdawczym funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów pełniła Edyta Domińczak od dnia 2 maja 2007r. i nadal zgodnie z uchwałą Nr VI/77/07 Rady Powiatu Stargardzkiego z dnia 25 kwietnia 2007r. w sprawie powołania Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Od 5 kwietnia do 31 października 2011r. w realizacji powierzonych zadań w zakresie obsługi techniczno-biurowej rzecznikowi pomagał stażysta. Zasięg działania Rzecznika obejmuje 9 gmin i miasto Stargard Szczeciński.

Rzecznik konsumentów posiada kompetencje doradcze i procesowe nie posiada natomiast kompetencji kontrolnych ani władczych nie może wydawać nakazów i zakazów, nakładać kar ani grzywien na przedsiębiorców, może służyć konsumentowi przede wszystkim bezpłatną poradą prawną.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

1. Zadania i uprawnienia Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

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:

- 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 Policji 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 udzielana jest bezpośrednio w biurze, telefonicznie lub on line. Jest to najczęstsza i dość skuteczna forma pełniąca jednocześnie funkcję edukującą z zakresu prawa konsumenckiego. Rzecznik jest dostępny dla kontaktu osobistego z konsumentami średnio 30-40 godzin w tygodniu wykonując jednocześnie działania w terenie. Rzecznik Konsumentów w imieniu i na rzecz konsumentów może również występować 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 szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, o kredycie konsumenckim, o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę poniesioną przez produkt niebezpieczny, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, o usługach turystycznych, o świadczeniu usług drogą elektroniczną, o ogólnym bezpieczeństwie produktów, o cenach, o języku polskim, o jakości handlowej artykułów rolno-spożywczych, o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia, o kosmetykach, aż po prawo bankowe, telekomunikacyjne, pocztowe, energetyczne.

Rozwiązania zawarte w przepisach mają na celu ochronę praw i interesów konsumentów, jednakże nie zawsze pozwalają na skuteczną ochronę tych praw. Ze względu na przedmiotowy zakres ochrony interesów i praw konsumentów niezbędna jest współpraca Rzecznika z organizacjami pozarządowymi (takimi jak: Federacja Konsumentów oraz Stowarzyszenie Konsumentów Polskich), których statutowym obowiązkiem jest ochrona praw konsumentów.

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

W roku 2011 Rzecznik była zaangażowana w 2.628 spraw. Dominującą pozycję stanowiły porady prawne w zakresie spraw konsumenckich oraz informacje, które najczęściej dotyczyły:

- informacji o przysługujących konsumentom prawach i możliwościach rozwiązywania problemu w tym kierowanie konsumentów do właściwych instytucji w kompetencji, których problem może być prowadzony.
- możliwości skutecznego egzekwowania praw konsumentów w związku z zakupem towarów konsumpcyjnych niezgodnych z umową,
- 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.

Problematyka spraw poruszanych przez konsumentów w drodze kontaktu telefonicznego i bezpośrednio była bardzo szeroka, co przedstawia zamieszczona poniżej tablica.

ZESTAWIENIE ILOŚCI UDZIELONYCH PORAD KONSUMENCKICH
- zgłaszanych osobiście, telefonicznie lub przez internet w roku 2011.

Tablica nr 1

Przedmiot sprawy				Ogółem
	telefoniczne	Osobiste	Pisemne + internet	
I. Usługi, w tym:	164	744	77	985
bankowe	18	35	-	53
ubezpieczeniowe	6	35	-	41
systemy argentyńskie	-	-	-	-
inne finansowe	8	30	-	38
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	41	330	38	409
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	2	14	1	17
informatyczne	3	2	12	17
motoryzacyjne (serwis)	9	24	2	35
turystyczne i hotelarskie	4	9	2	15
pralnicze	-	5	-	5
remontowo - budowlane	22	155	2	179
pocztowe	1	2	-	3
medyczne	-	3	2	5
dentystyczne	-	-	-	-

edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	1	2	1	4
komunikacyjne	2	1	-	3
transportowe	2	4	-	6
kamieniarskie	10	24	-	34
fotograficzne	-	3	-	3
krawieckie	-	-	-	-
lokalowe	-	9	2	11
Inne	35	57	15	107
II. Umowy sprzedaży, w tym:	335	884	60	1279
wyposażenie wnętrz	30	159	6	195
sprzęt RTV i AGD	24	103	9	136
sprzęt komputerowy	17	64	4	85
odzież	27	32	1	60
obuwie	70	175	9	254
samochody i akcesoria	11	46	1	58
nieruchomości	14	15	-	29
materiały budowlane	7	17	-	24
kosmetyki	7	4	-	11
sprzęt sportowy	10	31	1	42
sprzęt rehabilitacyjny	1	8	-	9
art. spożywcze	-	-	1	1
biżuteria	12	10	-	22
Zabawki	2	1	-	3
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	14	4	-	18
telefony komórkowe	44	163	17	224
Inne	45	78	11	134
III. Umowy poza lokalem i na odległość	44	112	6	162
RAZEM	543	1740	143	2426

Ogółem udzielono **2.426 porad** w tym:

- 1740 zgłoszono osobiście tj (71,72%),
- 543 zgłoszono telefonicznie tj. (22,38%)
- 143 zgłoszono emailem tj. (5,90%).

W udzielonych poradach dominowały następujące kategorie spraw:

a) umowy sprzedaży konsumenckiej – reklamacje towarów zakupionych – głównie w zakresie (w kolejności wykazanej częstotliwością pojawiania się problemu): obuwia, telefonów komórkowych, wyposażenia wnętrz oraz sprzętu RTV i AGD i komputerowego. Z wywiadu z konsumentami wynika, że najczęstsze problemy 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 rozpatrywania reklamacji,
 - 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 domach 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 2011r. były:

- usługi telekomunikacyjne (operatorzy tel. stacjonarnej , komórkowej , TV cyfrowa, polsat i kablowa) , zawyżone rachunki telefoniczne za usługi telefonii stacjonarnej, komórkowej jak również za połączenia internetowe, nieprawidłowo naliczany abonament, bezprawne

odłączenie od sieci, zła jakość usług wynikająca głównie z częstych przerw w ich świadczeniu, stwarzanie utrudnień w odstąpieniu od umowy świadczenia usług zwłaszcza zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa,

- usługi ubezpieczeniowe – najczęstsze przypadki zgłaszanych sporów to brak wypłaty odszkodowań związanych z realizacją polis ochrony cywilnej pojazdów mechanicznych sprawców wypadków,
- usługi bankowe i finansowe - problemy z odzyskaniem opłaty przygotowawczej,
- usługi remontowo-budowlane – realizacja robót niezgodnie z projektem, umową lub zamówieniem, używanie materiałów nienależytej jakości, opóźnienia w realizacji robót lub zaniechanie ich zakończenia, żądanie zapłaty ceny usługi wyższej niż umówiona, odmowa poświadczenia warunków umowy na piśmie, odmowa wystawienia faktur,
- stwarzanie utrudnień w odstąpieniu od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

Umowa sprzedaży konsumenckiej jest 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 jest w prawie nazywana towarem konsumpcyjnym. Ze sprzedażą konsumencką nie mamy do czynienia w przypadku dostarczania energii lub wody, chyba że dotyczy to wody butelkowanej lub sprzedaży baterii.

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

W roku 2011 konsumenci złożyli 210 wniosków i skarg naruszających ich interesy przez przedsiębiorców. Rzecznik podjęła interwencję w 202 przypadkach w sprawach wynikających z zawartych umów cywilno-prawnych.

Szczegółowe zestawienie spraw, w których Rzecznik występowała do przedsiębiorców w interesie konsumentów przedstawiono w poniższej tabeli:

**ZESTAWIENIE ILOŚCI SPRAW KONSUMENCKICH PRZYJĘTYCH DO
PRZYGOTOWANIA WYSTĄPIEŃ DO PRZEDSIĘBIORCÓW w roku 2011**

Tablica nr 2

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	132	124	4	4
ubezpieczeniowa	2	2	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	5	5	-	-
remontowo-budowlana	22	18	2	2
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	1	1	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	87	85	2	-
turystyczno-hotelarska	3	3	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja	4	3	-	1
pralnicza	1	1	-	-
timeshare				
pocztowa	2	2	-	-
gastronomiczna				
przewozowa	1	1	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1	-	-	1
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa	3	3	-	-
windykacyjne				
inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	68	56	11	1
obuwie i odzież	21	17	4	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	9	7	2	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	19	16	3	-
komputer i akcesoria komputerowe	5	5	-	-
motoryzacja				
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne	14	11	2	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	2	2	-	-
Razem	202	182	15	5

Do dnia 31 grudnia 2011r. zostało zakończonych pozytywnie 182 sprawy. W 15 przypadkach roszczenia konsumentów okazały się nieuzasadnione, albo konsumenci wycofali sprawy. W kilkunastu przypadkach przedsiębiorcy nie uznali reklamacji z uwagi na brak zasadności zgłaszanych roszczeń. Kilka spraw przeniesiono do rozpatrzenia na 2012r. bowiem przedsiębiorcy nie udzielili odpowiedzi do końca 2011r. Natomiast w 8 przypadkach na 210 zgłoszeń sprawy nie miały charakteru konsumenckiego. Głównie to sprawy roszczeniowe w stosunku do Zarządców Wspólnot Mieszkaniowych czy Spółdzielni Mieszkaniowych, gdzie interwencje rzecznika wobec władz spółdzielni są ograniczone bowiem Spółdzielnię należy traktować jako samorząd a nie przedsiębiorcę. Stosownie do przepisu art. 1 Prawa Spółdzielczego- spółdzielnia jest dobrowolnym zrzeszeniem nieograniczonej liczby osób, która w interesie swoich członków prowadzi wspólną działalność gospodarczą. Członkowie mają wpływ na wybór władz spółdzielni i sposób zarządzania nią. Problemy winny rozwiązywać statutowe władze Spółdzielni tj. Rada Nadzorcza, Komisja Rewizyjna czy Walne Zgromadzenie.

Przyczyny nieuzasadnionych roszczeń są przeróżne począwszy od braku znajomości korzystania z przysługujących uprawnień poprzez wadliwe użytkowanie towaru, braku zapoznania się z treścią podpisywanych umów, rozróżnienia form wpłat w postaci zaliczki i zadatku, niedotrzymanie terminu odstąpienia od umów zawieranych na odległość i poza lokalem. W wielu przypadkach po przekazaniu odpowiedzi przedsiębiorcy konsument nie ustosunkował się do treści otrzymanego pisma, nie skontaktował się z biurem rzecznika, albo propozycja poddania towaru pod opinie eksperta-rzeczoznawcy do spraw jakości towarów lub usług nie została przedstawiona rzecznikowi jako dowód odpowiedzialności sprzedawcy za wadę towaru konsumpcyjnego w celu kontynuowania sprawy czy też zasadności podjęcia interwencji. Trzy sprawy z 210 nie dotyczyły osoby konsumenta w rozumieniu prawa z uwagi na fakt, iż dokonano czynności prawnej w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową.

Podsumowując 182 wnioski załatwiono pozytywnie dla konsumentów tj. **90,09%**, w 15 przypadkach tj. **7,42%** podjęte przez rzecznika interwencje nie przyniosły zmiany stanowiska przedsiębiorcy, albo zgłoszone przez konsumenta roszczenie w wyniku prowadzonego postępowania wyjaśniającego okazały się niezasadne, **5 spraw** tj. **2,47%** spraw pozostało do wyjaśnienia na rok 2012 i są w toku prowadzenia wyjaśnień z przedsiębiorcami.

W kilku sprawach bardziej skomplikowanych dowodowo podjęto próby ugodowego załatwienia problemu w obecności zainteresowanych stron. W ramach przeprowadzonych mediacji podpisano ugody w pięciu przypadkach.

ZESTAWIENIE PRZEPROWADZONYCH MEDIACJI Z UDZIAŁEM STRON I RZECZNIKA

Tablica nr 3

LP.	Dnia (spr. zakończono)	Nr sprawy – konsument/przedsiębiorca	Sposób rozpatrzenia
1	05.01.2011r.	162/10 - odstąpienie od dochodzonych roszczeń	Sprzedawca nie przychylił się do propozycji konsumenta.
2	17.01.2011r.	170/10 – pokrycie kosztów czyszczenia zakupionej sukienki	Rozłożono koszty po połowie
3.	24.10.2011r.	140/11 - zwrotu wpłaconego wynagrodzenia za nienależycie wykonaną usługę wymiany oleju w samochodzie	Uzgodniono połowe żądanej wartości roszczenia do zwrotu dla skarżącej
4.	25.10.2011r.	152/11 – reklamacja obuwia marki puma	Zawarto ugodę w obecności stron, 50% obniżenie wartości ceny obuwia
5.	18.11.2011r.	173/11 – reklamacja obuwia sportowego	Obniżenie ceny o 100zł
6.	23.03.2011r.	21/11 – reklamacja obuwia	Obniżenie ceny o 50%

Pragnę nadmienić, że nie zawsze mediacje przynoszą oczekiwany dla konsumenta bądź przedsiębiorcy rezultat, jednakże ażeby uniknąć czaso i kosztochłonnego dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego strony dochodzą do porozumienia na gruncie polubownym.

4. Wytaczanie pozwów na rzecz konsumentów

Wobec braku polubownego zakończenia sporów Rzecznik przygotowała kilkanaście projektów pozwów konsumentom, którzy zdecydowali się wystąpić z powództwem do sądu powszechnego. Ponadto Rzecznik wyjaśniała obowiązujące przepisy, procedury, postępowanie udzielając jednocześnie informacji o kosztach sądowych.

Przygotowano również konsumentom trzy wnioski o wszczęcie postępowania polubownego przed Inspektorem Inspekcji Handlowej.

Poniższa tablica wykazuje ilość przygotowanych projektów pozwów.

POWÓDZTWA PRZYGOTOWANE PRZEZ RZECZNIKA DO SAMODZIELNEGO WNIESIENIA PRZEZ KONSUMENTÓW

Tablica nr 4

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	-	-	-	-
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	6	-	-	6
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	9	-	1	10
6.	Inne	-	-	-	-
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	3	-	-	3
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-
	RAZEM	18	-	1	19

Powództwa sądowe dotyczyły:

- obniżenia ceny wartości auta z powodu niezgodności towaru z umową (2),
- odstąpienia od umowy sprzedaży na obuwie z powodu powstałych wad (1),
- uznania za bezzasadne obciążenia konsumentki kwotą za sms-y przez operatora Plus (1),
- zwrotu ceny za niezrealizowaną usługę w zakresie lotów spadochronowych (1),
- zwrotu ceny za wadliwe krzesła i kuchenkę gazową (2),
- zwrotu pieniędzy za odesłany kocioł grzewczy (1),
- nienależytego wykonania pomnika (1),
- nienależytego wykonania wymiany okien i innych prac remontowo budowlanych (5),
- zwrotu wpłaconej zaliczki (2).

W kilku przypadkach Rzecznik przygotowała konsumentom sprzeciwy do pozwów w sprawach spornych, a także pisma procesowe takie jak: wnioski dowodowe, wnioski o zwolnienie od kosztów sądowych, sprzeciwy od nakazów zapłaty, sprzeciwy od wyroków zaocznych, wnioski o nadanie klauzuli wykonalności. W sprzeciwach podnoszono często zarzut przedawnienia polegający na wykorzystaniu narzędzia prawnego, który nadaje możliwość uchylenia się od zaspokojenia roszczenia po upływie określonego prawem terminu. Po upływie terminu przedawnienia roszczenie nie wygasa, tylko zmienia się w zobowiązanie niezupełne, co oznacza niemożność jego przymusowej realizacji. Dlatego też wierzyciel może wystąpić do sądu z powództwem o roszczenie, mimo jego przedawnienia pomimo, że istnieje możliwość uchylenia się od jego zaspokojenia poprzez podniesienie zarzutu przedawnienia, co zazwyczaj skutkuje oddaleniem powództwa wierzyciela przez sąd. Rzecznik w wielu przypadkach wykorzystwała to narzędzie prawne przygotowując konsumentom projekty sprzeciwów przy dokonywaniu pierwszej czynności procesowej, w odpowiedzi na pozew czy w sprzeciwie od nakazu zapłaty.

Do Inspekcji Handlowej skierowano sprawy związane z:

- reklamacją eko groszku – IH w Szczecinie (1),
- reklamacją wypoczynku skórzanego - IH w Szczecinie (1),
- nienależycie wykonaną wymianą okien - IH w Szczecinie (1).

W przypadku złożenia pozwu do Sądu Konsumenckiego przedsiębiorca musi złożyć zapis na ten sąd. Do chwili obecnej decyzja ta jest wolną wolą przedsiębiorców.

5. Inne zadania:

Tablica nr 5

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
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 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	-
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	-

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

Rzecznik Konsumentów ma prawo i obowiązek składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. Przysługuje mu inicjatywa zgłaszania propozycji i zmian legislacyjnych dotyczących przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. W roku 2011 Rzecznik ustosunkowała się do propozycji związanych z licencją na wykonywanie transportu drogowego taksówką.

6. Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w sprawach o wykroczenia.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia. Regulacja ta oznacza, że do Rzecznika w

postępowaniu przed sądami rejonowymi w sprawach z zakresu ochrony konsumentów znajdują zastosowanie przepisy kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia dotyczące oskarżycieli publicznych. W art. 114 Ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007r. stypizowane jest wykroczenie niedopełnienia przez przedsiębiorcę obowiązku udzielenia informacji rzecznikowi konsumentów lub ustosunkowania się do jego uwag i opinii. W postępowaniu w sprawie tego wykroczenia rzecznikowi konsumentów nie przysługuje status oskarżyciela publicznego. Nie jest to bowiem wykroczenie na szkodę konsumentów. Występująca przesłanka procesowa o jakiej mowa w art. 5 § 1 pkt.9 kpow wyłącza więc możliwość wszczęcia postępowania w sprawie o wykroczenie. Z uwagi na postanowienie Sądu Rejonowego w Stargardzie syg. Akt II W 687/11 z dnia 15 lipca 2011r. w którym jasno stwierdzono, że w tych sprawach oskarżycielem publicznym jest Policja, wnioski o ukaranie kierowane są do Policji, która następnie wnosi sprawę do sądu.

W ubiegłym roku w pięciu przypadkach przedsiębiorcy nie udzielili odpowiedzi Rzecznikowi. Początkowo wnioski kierowane były bezpośrednio do Sądu obecnie wnioski kierowane są do Policji.

7. Współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami urzędu ochrony konkurencji i konsumentów, organami inspekcji handlowej oraz instytucjami i organizacjami konsumenckimi.

- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, Delegatura UOKiK w Gdańsku wypełniając zadania wynikające z Ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów rzecznik sygnalizowała problemy konsumentów wymagające podjęcia przez administrację rządową postępowania wyjaśniającego, co do słuszności podnoszonych przez konsumentów zarzutów. Rzecznik złożyła do weryfikacji umowę zawartą pomiędzy kupującym lokal mieszkalny, a deweloperem o uznanie niektórych klauzul umownych za niedozwolone. Postępowanie w sprawie jest w toku.
- Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej w Szczecinie Rzecznik konsumentów na bieżąco informowała Inspekcję Handlową w Szczecinie o skargach konsumentów na działalność placówek handlowych na terenie powiatu Stargardzkiego szczególnie tych wymagających przeprowadzenia kontroli przez inspektorów na miejscu zdarzenia.
- Urzędem Regulacji Energetyki i Urzędem Komunikacji Elektronicznej – sprawy, które wymagały opinii Prezesa URE, bądź mediacji ze strony UKE Rzecznik kierowała do właściwych instytucji.

- Rzecznikiem Ubezpieczonych – sprawy, które pozostają bez odpowiedzi ubezpieczyciela, albo odpowiedź nie satysfakcjonuje ubezpieczającego na bieżąco kierowane są do rozstrzygnięcia przez Rzecznika Ubezpieczonych.

Ponadto Rzecznik współpracowała z Poczta Polska, Telekomunikacją Polską S.A., Policją, Rzecznikiem Praw Obywatelskich, Rzecznikiem Praw Pacjenta, Arbitrem Bankowym, Związkiem Banków Polskich, Komisją Nadzoru Finansowego, Krajowym Rejestrem Długów, Rzecznikiem Odbiorców Paliw i Energii, Generalnym Inspektorem Ochrony Danych Osobowych.

8. Działania o charakterze informacyjno-edukacyjnym i kontakty rzecznika z mediami.

Działania o charakterze edukacyjno informacyjnym stanowiły istotny wkład w ogólną pracę, ponieważ jedynie dobrze poinformowany konsument, który zna swoje prawa i obowiązki, potrafi dokonać rzeczowej oceny przyszłej transakcji i podejmować świadome 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 postąpić, pozwala większości konsumentom rozwiązać problem samodzielnie.

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 niekorzystnymi zjawiskami pojawiającymi się na rynku. Dziennikarze na bieżąco zwracają się z prośbą o komentarz do przedstawionego przez czytelników problemu, co w efekcie, pozwala na bardzo szybkie podjęcie właściwej decyzji.

Regularnie przygotowywane i przekazywane są do prasy informacje i porady prawne w zakresie spraw konsumenckich, które jednocześnie umieszczane są na stronie internetowej <http://powiatstargardzki.eu> Starostwa Powiatowego w zakładce „porady konsumenckie”. Istotną formą informacji i edukacji konsumenckiej są także ulotki, broszurki publikowane i dostarczane Rzecznikowi przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i Stowarzyszenie Konsumentów w Warszawie. Wymienione publikacje są sukcesywnie rozprowadzane wśród konsumentów. Stowarzyszenie Konsumentów Polskich w Warszawie

oraz Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów dostarcza Rzecznikowi biuletyny, w których publikowane jest orzecznictwo sądowe, zmiany w przepisach dotyczących ochrony konsumentów, decyzje Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz orzeczenia Arbitra Bankowego. Również Urząd Regulacji Energetyki zaopatruje rzecznika w specjalistyczne biuletyny z branży energetycznej, a Rzecznik Ubezpieczonych regularnie dostarcza Monitor Ubezpieczeniowy. Rzecznik przeprowadziła kilka szkoleń przedsiębiorców w zakresie zgodnego z prawem wynikającym z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej rozpatrywania reklamacji.

W dniu 06 lipca 2011r. Rzecznik przeprowadziła prelekcje dla związku emerytów i rencistów, podkreślając w szczególności niebezpieczeństwa zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa i przypomniała o prawie do odstąpienia od takich umów.

9. Udział Rzecznika w seminariach i konferencjach w 2011r.

W 2011r. Rzecznik wzięła udział w następujących szkoleniach i spotkaniach konsultacyjnych:

- konferencja organizowana przez Biuro Informacji Kredytowej w dniach 7-8 kwietnia 2011r. nt. „Jak rynek wymiany informacji zwiększa bezpieczeństwo finansowe konsumentów”,
- warsztaty organizowane przez TP SA oraz PTK Centertel z organizacjami reprezentującymi konsumentów – dnia 12 kwietnia 2011r. w Poznaniu. Tematem warsztatów było wprowadzenie zmian w zakresie obsługi klientów Grupy TP,
- seminarium organizowane przez zespół rzeczników konsumentów - w dniach 15-17 czerwca 2011r. tematem było „Polubownie opłaca się lepiej...”
- szkolenie zorganizowane przez Komisję Nadzoru Finansowego dot. Praw i obowiązków konsumenta w świetle nowelizacji ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych i ubezpieczeniowym funduszu gwarancyjnym. Szkolenie odbyło się w dniu 14 października 2010r. w Warszawie.

III. Działania Rzecznika na przestrzeni trzech lat: 2009 – 2011 – porównanie wskaźników

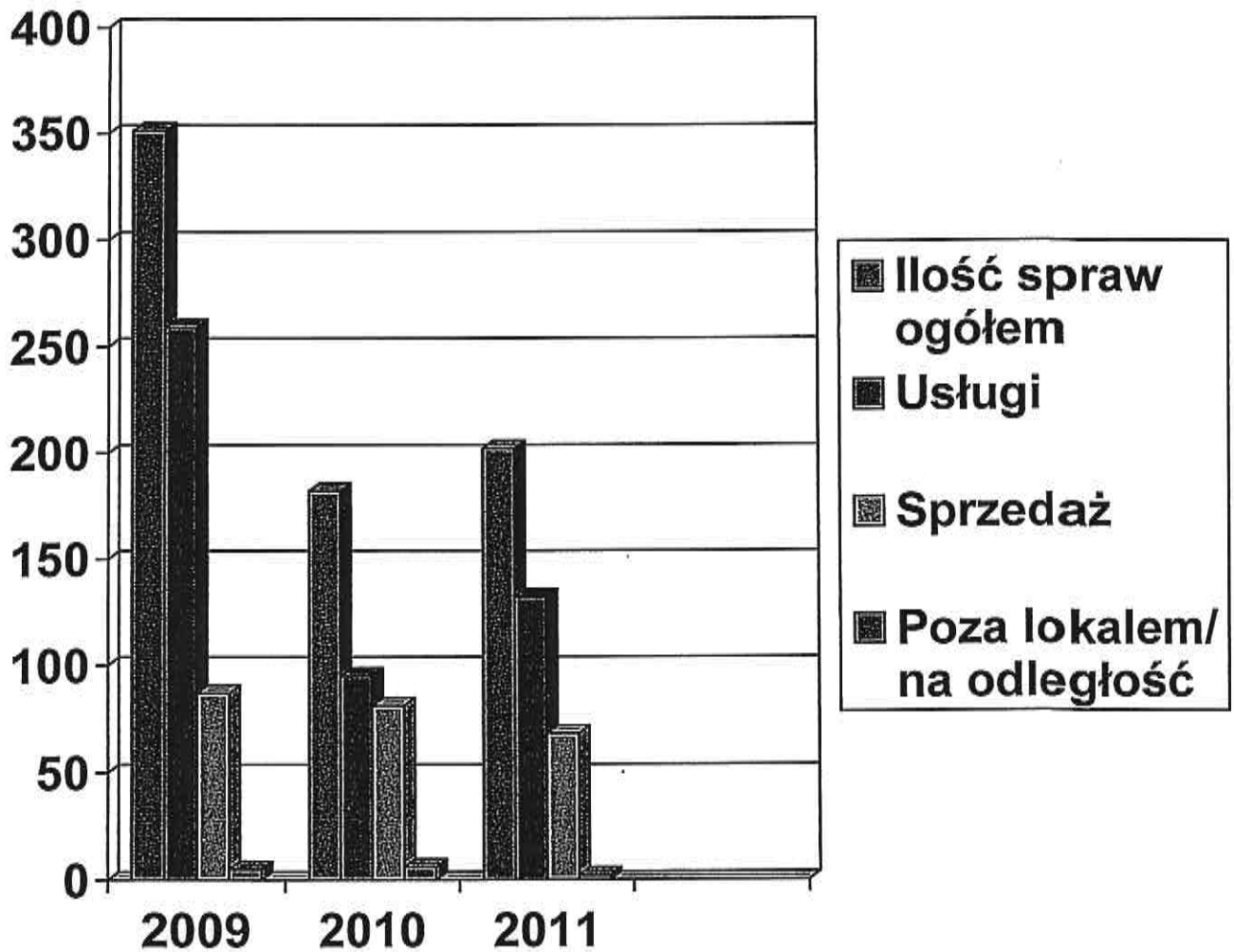
PORÓWNANIE ILOŚCI I SPECYFIKI SPRAW W PRACY

Powiatowego Rzecznika Konsumentów za lata 2009 -2011r.

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

Tablica nr 5

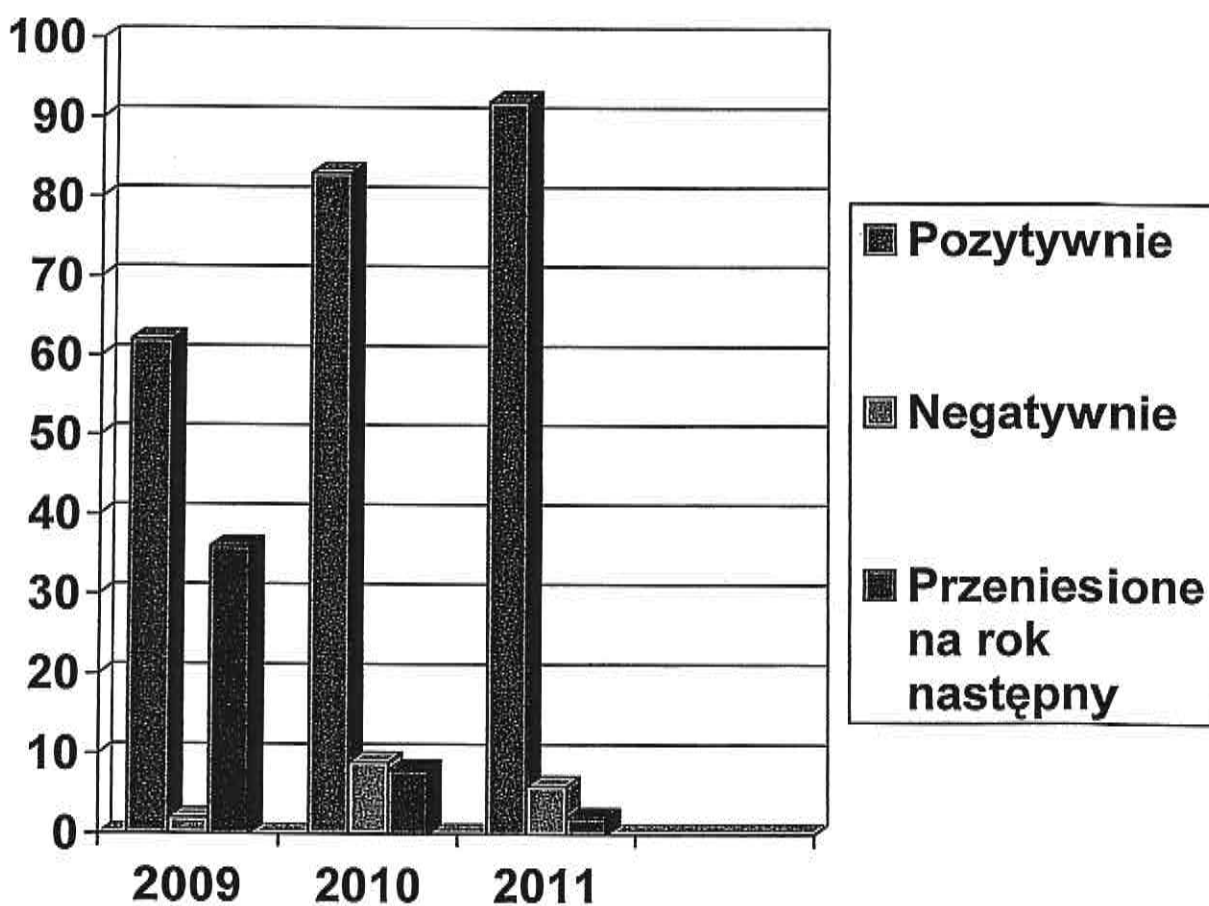
Lata	Ilość spraw ogółem	Usługi	Sprzedaż	Poza lokalem /odległość
2009	351	259	87	5
2010	182	95	81	6
2011	202	132	68	2



2. Skuteczność wystąpień

Tablica nr 3 w %

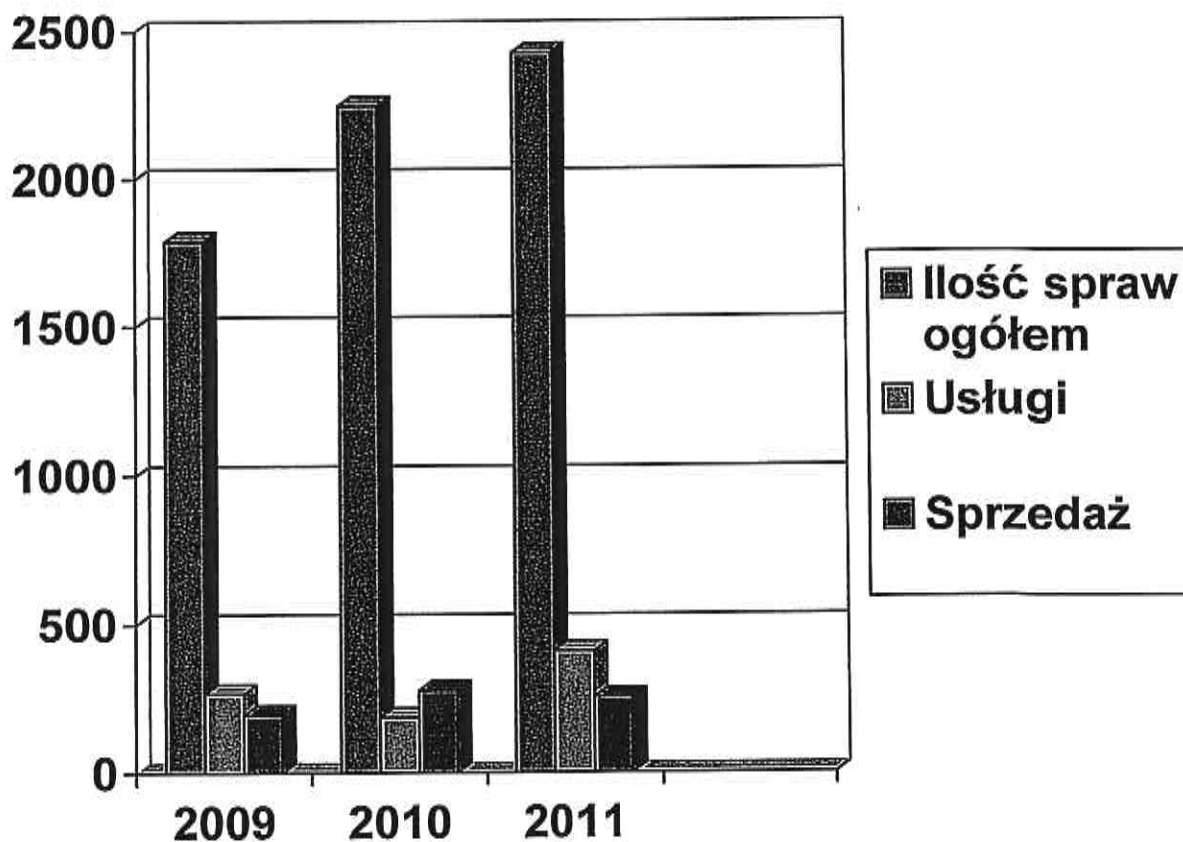
Lata	Pozytywnie	Negatywnie	Przeniesione na rok następny
2009	62	2	36
2010	83	9	8
2011	92	6	2



3. Ilość i charakter porad udzielanych przez telefon, bezpośrednio i przez internet przez Rzecznika Konsumentów w porównaniu do dwóch ubiegłych lat.

Tablica nr 2

Lata	Ilość spraw ogółem	Usługi - większość pod względem charakteru spraw	Sprzedaż - większość pod względem charakteru spraw
2009	1788	267 (finansowe i inne)	195 (obuwie, sprzęt RTV i AGD)
2010	2247	186 (telekomunikacyjne)	277 (obuwie, sprzęt komputerowy)
2011	2426	409 (telekomunikacyjne)	254 (obuwie, wyposażenie wnętrz i tel. komórkowe)



IV. Podsumowanie i wnioski końcowe.

Niniejsze sprawozdanie stanowi odzwierciedlenie działań i czynności podejmowanych w zakresie ochrony praw konsumentów w drodze polubownej przez Rzecznika Konsumentów.

Powyższe dane tabelaryczne wskazują na tendencję wzrostową w zakresie udzielanych porad bezpośrednich i telefonicznych, zmalała natomiast liczba wpływających skarg i wniosków, a tym samym wystąpień do przedsiębiorców. Powodem takiego stanu była zwiększona ilość skarg konsumentów na jedną ze stargardzkich jednostek - usługi płatnicze Partner, która na przełomie 2008/2009 roku nie wywiązała się należycie z powierzonych czynności. Niemniej jednak większość wniosków złożonych przez konsumentów udało się załatwić pozytywnie. Ogólnie systematycznie rośnie liczba konsumentów zgłaszających się po porady. Dzięki prowadzonej na bieżąco edukacji wzrasta świadomość konsumentka pomimo, że brak w tym zakresie świadomości prawnej stanowi największe zagrożenie dla polskiego konsumenta.

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 jednak łatwe z uwagi na wciąż rosnące wymagania co do jakości towarów i roszczeniowy charakter konsumentów, a czasami brak chęci polubownego zakończenia sporów ze strony przedsiębiorców.

Wnioski płynące z codziennej praktyki konsumenckiej wskazują na potrzebę dalszej edukacji konsumenckiej, natomiast organizacjom konsumenckim oraz jednostkom samorządu terytorialnego przedstawiają obraz ogromu zadań niezbędnych do faktycznego wzmocnienia pozycji konsumenta będącego słabszą stroną rynku.

W opinii Rzecznika Konsumentów określenie konkretnego terminu, w którym przedsiębiorca zobowiązany byłby do załatwienia reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową wpłynęłoby na zdyscyplinowanie działań sprzedawców i zabezpieczyło interes konsumenta.

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów
Edyta Pominińska