

Uchwała Nr 1892/13
Zarządu Powiatu w Stargardzie Szczecińskim
z dnia 19 marca 2013r.

w sprawie przyjęcia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika
Konsumentów w Stargardzie Szczecińskim za 2012 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 2007 r. 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 2012, 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.

Waldemar Gil - Starosta

.....

Marek Stankiewicz - Wicestarosta

.....

Iwona Wiśniewska - Członek Zarządu

.....

Ireneusz Rogowski - Członek Zarządu

.....



The image shows four handwritten signatures in black ink, each placed above a dotted line. The signatures are: 1. Waldemar Gil (top), 2. Marek Stankiewicz, 3. Iwona Wiśniewska, and 4. Ireneusz Rogowski (bottom). The signatures are written in a cursive style.

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 XXV/345/12 z dnia 19 grudnia 2012r. w sprawie zatwierdzenia planu pracy Komisji Rozwoju i Edukacji Rady Powiatu Stargardzkiego na 2013r. 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 2012.

Wobec powyższego podjęcie niniejszej uchwały jest zasadne.

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów
Edyta Domińczak



SPRAWOZDANIE

Z DZIAŁALNOŚCI

POWIATOWEGO RZECZNIKA

KONSUMENTÓW

za 2012 rok

SPIS TREŚCI:

I. UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W STARGARDZIE SZCZECIŃSKIM	4
1. Formalno – prawne usytuowanie Rzecznika w powiecie oraz wybrane podstawy prawne i zakres działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów	s.4
2. Struktura Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz stan kadrowy	s.6
II. REALIZACJA ZADAŃ WYNIKAJĄCYCH Z USTAWY Z DNIA 16 LUTEGO 2007r. O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW.....	6
1. Zapewnianie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	s.6
a) zadania i uprawnienia Powiatowego Rzecznika Konsumentów	s.6
b) ogólna charakterystyka problemów z jakimi zgłaszali się konsumenci	s.8
c) charakter udzielonej pomocy prawnej (porady telefoniczne, pomoc bezpośrednia komórki Rzecznika, wyjaśnienia, interpretacja przepisów, inne.....	s.10
d) wyniki kontroli NIK pod kątem „Ochrony klientów dokonujących zakupów towarów w sklepach internetowych” za lata 2009-2012.	s.14
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów	s.14
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów	s.15
4. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów	s.15
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań ..	s.16
6. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym	s.19
7. Podejmowanie działań wynikających z:.....	s.24
• art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),	
• ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,	
• ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,	
• art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)	
• art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)	
III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW.....	24
1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów	s.24
2. Wnioski dotyczące pracy rzecznika.....	s.25
3. Spis tabel i fotografii	s.25

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

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

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

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

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

W związku z szeroką gamą spraw konsumenckich Rzecznik konsumentów w zakresie prowadzonej działalności korzysta z kilkudziesięciu aktów prawnych. I tak ochrona konsumentów uregulowana jest w szczególności w:

- a) ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.),
- b) ustawie z dnia 27 lipca 2002 r. *o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego* (Dz. U. z 2002, nr 141, poz.1176 z późn. zm.),
- c) ustawie z dnia 17 listopada 1964 r. *Kodeks postępowania cywilnego* (Dz. U. z 1964 r., Nr 43, poz. 296 z późn. zm.),

- d) ustawie z dnia 2 marca 2000 r. *o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny* (Dz. U. z 2000 r., Nr 22, poz. 271 z późn. zm.),
 - e) ustawie z dnia 12 grudnia 2003 r. *o ogólnym bezpieczeństwie produktów* (Dz. U. z 2003 r. Nr 229, poz. 2275),
 - f) ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. *Kodeks cywilny* (Dz. U. z 1964 r., Nr 16, poz. 93 z późn. zm.),
 - g) ustawie z dnia 15 grudnia 2000 r. *o Inspekcji Handlowej* (Dz. U. z 2001 r., Nr 4, poz. 25 z późn. zm.),
 - h) ustawie z dnia 5 lipca 2001 r. *o cenach* (Dz. U. z 2001 r., Nr 97, poz. 1050 z późn. zm.),
 - i) ustawie z dnia 25 sierpnia 2006 r. *o bezpieczeństwie żywności i żywienia* (Dz. U. z 2006 r., Nr 171 poz. 1225 z późn. zm.),
 - j) ustawie z dnia 21 sierpnia 1997 r. *o ochronie zwierząt* (Dz. U. z 2003 4., Nr 106, poz. 1002 z późn. zm.),
 - k) ustawie z dnia 2 lipca 2004 r. *o swobodzie działalności gospodarczej* (tj: Dz. U. z 2007, Nr. 155, poz. 1095 z późn. zm.)
 - l) ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. *o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych* (Dz. U. Nr 81, poz. 530 z późn. zm.),
 - m) ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (Dz. U. z 2004 r., Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.),
 - n) ustawie z dnia 12 czerwca 2003 r. *Prawo pocztowe* (tj. Dz. U. z 2008 r., Nr 189, poz. 1159 z późn. zm.),
 - o) ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. *o usługach turystycznych* (tj. Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.), a także,
 - p) ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. *o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* (Dz. U. z 2007 r., Nr 171, poz. 1208).
- oraz innych ustawach¹ i aktach wykonawczych do tych ustaw².

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

² Np. rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 5 marca 2002 r. *w sprawie współdziałania organów Inspekcji Handlowej z powiatowymi (miejskimi) rzędcami konsumentów, organami administracji rządowej i samorządowej, organami kontroli oraz organizacjami pozarządowymi reprezentującymi interesy konsumentów* (Dz. U. z 2002 r., Nr 24, poz. 243) lub rozporządzenie Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 30 stycznia 2003 r. *w sprawie terminów zawiadomienia sprzedawcy o stwierdzeniu niezgodności towaru żywnościowego z umową* (Dz. U. z 2003 r., Nr 31,

Nadto zadania Rzecznika konsumentów określone zostały również w Wewnętrznym Regulaminie Organizacyjnym Powiatowego Rzecznika Konsumentów Starostwa Powiatowego w Stargardzie Szczecińskim oraz w związku z obowiązującą w Starostwie Księgą Jakości Systemu Zarządzania Jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2009 w dwóch procedurach: procesowej (PP-10) i systemowej (PS-2), w których doprecyzowano zasady załatwiania wniosków przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Niniejsze sprawozdanie obejmuje okres od dnia 1 stycznia do dnia 31 grudnia 2012r. W tym czasie Rzecznik udzielała bezpłatnych porad dla mieszkańców powiatu stargardzkiego z terenu 9 gmin oraz miasta i gminy Stargard Szczeciński. Sprawozdanie stanowi wykonanie obowiązku wynikającego z art. 43 ust.1 Ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów na podstawie, którego Rzecznik przedkłada w terminie do dnia 31 marca każdego roku Staroście Stargardzkiemu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

2. Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy.

Komórkę Rzecznika Konsumentów w Starostwie Powiatowym w Stargardzie Szczecińskim prowadzi Edyta Domińczak, z którą stosunek pracy od 2009r. nawiązał Starosta Stargardzki. W roku sprawozdawczym Rzecznik był bezpośrednio podporządkowany Staroście. Wynika to 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.

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

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

a. zadania i uprawnienia Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

poz. 258), a także rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 10 czerwca 2002 r. *w sprawie szczegółowych zasad wyceniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży* (Dz. U. z 2002 r., Nr 99, poz. 894 z późn. zm.).

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

Do ustawowych zadań i uprawnień Rzecznika Konsumentów w szczególności należy:

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

Oprócz wymienionych kompetencji, Rzecznik Konsumentów może również:

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

Podstawowym i wymiernym zadaniem Rzecznika Konsumentów jest udzielanie porad i informacji w sprawach konsumenckich. Ta najprostsza forma pomocy realizowana jest bezpośrednio w biurze, telefonicznie lub on line. Jest to najczęstsza i dość skuteczna forma pełniąca jednocześnie funkcję edukującą z zakresu prawa konsumenckiego. Rzecznik jest dostępny w biurze średnio 30-40 godzin w tygodniu wykonując niekiedy 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 których mowa powyżej.

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 również ochrona praw konsumentów.

b. ogólna charakterystyka problemów z jakimi zgłaszali się konsumenci

Zadaniem Rzecznika jest niesienie pomocy konsumentom. Pomoc ta prowadzona jest przede wszystkim poprzez udzielanie porad, zarówno osobiście, przez telefon, jak i elektronicznie oraz poprzez podejmowanie interwencji u przedsiębiorcy (telefonicznie bądź pisemnie), jak również poprzez pomaganie w sporządzaniu pism, w tym pism procesowych, lub też w skrajnych przypadkach na wstąpieniu do toczących się przed sądem spraw.

W roku 2012 konsumenci zgłaszali się do tutejszego Biura z różnorodnymi problemami i sprawami. Do Rzecznika zwracali się także z problemami przedsiębiorcy prosząc o wyjaśnienie poszczególnych kwestii, czy też udzielenie pomocy przy realizacji spoczywających na nich obowiązkach.

W 2012r. przyjęto 167 wniosków i prowadzono 161 spraw. Kilka wniosków nie miało charakteru konsumenckiego i zostało oddalone w toku analizy sprawy. W prowadzonych sprawach występowano do przedsiębiorców w formie pisemnej celem uzyskania stosownych wyjaśnień i doprowadzenia do załatwienia sprawy zgodnie z wolą konsumentów i w oparciu o stosowne przepisy prawa. Należy wspomnieć, że 13 spraw miało negatywny dla konsumentów finał, a w skład tych spraw wchodziły nie tylko sprawy, w których konsumenci nie mieli racji lub też sprawy, w których działania mediacyjne Rzecznika nie odniosły zamierzonego skutku, ale także sprawy, którymi konsumenci nie interesowali się i nie ustosunkowali do odpowiedzi przedsiębiorców.

Tabela nr 1 uwzględnia podział spraw wraz ze strukturą zgłaszanych na piśmie.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	61	56	3	2
ubezpieczeniowa	7	6	1	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	4	4	-	-
remontowo-budowlana	3	2	-	1
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	38	37	1	-
turystyczno-hotelarska	2	2	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1	1		
motoryzacja	-	-	-	-
pralnicza	2	1	-	1
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	1	-	1	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	1	1	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1	1	-	-
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa	1	1	-	-
windykacyjne				
inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	88	76	8	4
obuwie i odzież	29	23	6	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	23	19	2	2
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	16	16	-	-

komputer i akcesoria komputerowe	1	1	-	-
motoryzacja	6	4		2
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki	3	3		
inne	10	10	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	12	10	2	-
Razem	161	142	13	6

Tabela nr 1: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów w roku 2012 (wg podziału proponowanego przez UOKiK).

Podsumowując 142 wnioski załatwiono pozytywnie dla konsumentów tj. **89,08%**, w 13 przypadkach tj. **6,83%** podjęte przez Rzecznika interwencje nie przyniosły zmiany stanowiska przedsiębiorcy, albo zgłoszone przez konsumenta roszczenie w wyniku prowadzonego postępowania wyjaśniającego okazało się niezasadne, **6 spraw** tj. **3,72%** pozostało do wyjaśnienia na następny rok i są w toku prowadzenia wyjaśnień z przedsiębiorcami. Kolejnych sześć spraw nie uwzględnionych w ilości wystąpień, a zarejestrowanych stanowiły sprawy, które nie posiadały charakteru konsumenckiego, albo według właściwości miejscowej zostały oddelegowane dla właściwego Rzecznika.

Ze statystyki wynika, że dominującą pozycję stanowiły sprawy z zakresu reklamacji usług telekomunikacyjnych, sprzedaży obuwia i odzieży oraz sprzętu RTV i AGD.

c. charakter udzielonej pomocy prawnej (porady telefoniczne, pomoc bezpośrednia w biurze Rzecznika, wyjaśnienia, interpretacja przepisów, inne)

W przytoczonych powyżej sprawach wystąpiono do przedsiębiorców celem uzyskania stosownych wyjaśnień. W większości udzielono także porad bądź już na etapie przyjmowania danej sprawy lub też w ich toku.

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

Problematyka spraw poruszanych przez konsumentów w drodze kontaktu telefonicznego i bezpośrednio w 2012r. kształtowała się następująco:

ZESTAWIENIE ILOŚCI UDZIELONYCH PORAD KONSUMENCKICH

- zgłaszanych osobiście, telefonicznie lub przez internet w roku 2012.

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	760
ubezpieczeniowa	74
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	86
remontowo-budowlana	24
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	29
telekomunikacja (telefony, TV)	279
turystyczno-hotelarska	18
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	12
motoryzacja	48
pralnicza	6
timeshare	-
pocztowa	15
gastronomiczna	-
przewozowa	14
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	10
medyczna	2
wyposażenie wnętrz	7
pogrzebowa	8
windykacyjne	23
inne	105

II. Umowy sprzedaży, w tym:	1026
obuwie i odzież	323
wyposażenie mieszkania	89
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	182
komputer i akcesoria komputerowe	64
motoryzacja	54
artykuły spożywcze	13
artykuły chemiczne i kosmetyki	7
zabawki	5
inne	199
III. Umowy poza lokalem i na odległość	90
Razem	1786

Tabela nr 2: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów w roku 2012.

Nadmienić warto, że od pięciu pełnych lat prowadzenia przeze mnie biura udzielono **11.026** razy porad.

Tylko w 2012r udzielono **1786** porad osobiście, telefonicznie i droga elektroniczną. Wysoka liczba udzielanych porad wiąże się z kilkoma czynnikami, do których można w szczególności zaliczyć:

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

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

Podczas udzielanych porad dominowały następujące kategorie spraw:

a) umowy sprzedaży konsumenckiej – reklamacje towarów zakupionych – głównie w zakresie (w kolejności wykazanej częstotliwością pojawiania się problemu): reklamacji obuwia i odzieży, sprzętu RTV i AGD i telefonów komórkowych, wyposażenia wnętrz. 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 lokalach u konsumentów),
- odmowie przyjęcia towaru zakupionego podczas prezentacji, mimo złożenia w terminie oświadczenia o odstąpieniu od umowy,
- przypadki nie wykonania zobowiązania przez sklepy internetowe.

b) związane z wadliwością lub niezgodnością z umową świadczonych usług - podstawowymi problemami, z jakimi spotkała się Rzecznik (w kolejności wykazanej częstotliwością pojawienia się problemu) w 2012r. były:

- usługi telekomunikacyjne (operatorzy tel. stacjonarnej, komórkowej, TV cyfrowa, polsat i kablowa), oszukiwanie klientów przez przedstawicieli handlowych w procesie migracji od jednego do drugiego operatora,
- 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 firmami windykacyjnymi, które składają powództwa o zasądzenie przedawnionych roszczeń,
- stwarzanie utrudnień w odstąpieniu od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

Umowa sprzedaży konsumenckiej to najpopularniejszy rodzaj umów stosowanych w transakcjach z udziałem konsumentów. Mamy z nimi do czynienia zawsze wtedy, gdy przedsiębiorca sprzedaje konsumentowi rzecz ruchomą. Jest nią każdy przedmiot materialny z wyjątkiem gruntów i nieruchomości. Rzecz ruchoma sprzedawana konsumentowi jest prawnie 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.

d. wyniki kontroli NIK pod kątem „Ochrony klientów dokonujących zakupów towarów w sklepach internetowych” za lata 2009-2012(I półrocze)

Na przełomie września i października 2012r. Najwyższa Izba Kontroli w Szczecinie badała sprawy w zakresie ochrony konsumentów, którzy zakupili towary w sklepach internetowych, oprócz tego kilkanaście spraw losowo wybranych. Najwyższa Izba Kontroli oceniła pozytywnie działania Rzecznika Konsumentów w badanym okresie.

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

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie składała żadnych wniosków w zakresie stanowienia lub zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów, ale śladem lat ubiegłych przedstawiono stanowisko w sprawie projektu uchwały dotyczącej ustanowienia limitu licencji udzielanych na przewóz taksówkami w roku 2012.

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

Jak wcześniej wspomniano w sprawozdaniu, Rzecznik w roku 2012 wystąpiła do przedsiębiorców w **161** sprawach, z prośbą o złożenie stosownych wyjaśnień i w miarę możliwości o rozwiązanie sporu już na tym etapie. Generalnie Rzecznik w swojej korespondencji zwracała się o wyjaśnienie zgłaszanych spraw lub też o przedstawienie stanowiska z punktu widzenia przedsiębiorcy, co było niezbędne do podjęcia właściwej decyzji mającej znaczenie dla dalszych ustaleń w poszczególnych sprawach. Wystąpienia Rzecznika miały najogólniej mówiąc charakter mediacyjno-polubowny.

ZESTAWIENIE MEDIACJI Z UDZIAŁEM STRON I RZECZNIKA

LP.	Dnia (spr. zakończono)	Nr sprawy – konsument/przedsiębiorca	Sposób rozpatrzenia
1	12.06.2012r.	79/12 - reklamacja obuwia	Sprzedawca wymienił obuwie na inne
2	29.08.2012r.	87/12 – odzyskanie kurtki złożonej do reklamacji	Zwrot gotówki za kurtkę

Tabela nr 3: zakres mediacji w roku 2012 i sposób zakończenia.

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.

W sześciu przypadkach p-ko przedsiębiorcom skierowano do Sądów wnioski o ukaranie z powodu nie ustosunkowania się do uwag i opinii Rzecznika zawartych w wystąpieniach.

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

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

Na wniosek Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przekazałam dane firm, utrudniających odstąpienie od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa. Poza tym

żadnych zawiadomień w przedmiocie wszczęcia postępowania z zakresu ochrony zbiorowych interesów konsumentów nie składano, a także zawiadomień z zakresu spraw monopolistycznych. Zgodnie z zapisami ustawy na bieżąco konsultowano niektóre zdarzenia z pracownikami zarówno centrali UOKiK w Warszawie jak i Delegatury w Gdańsku, celem ustalenia ewentualnej konieczności uruchomienia postępowań lub podjęcia stosownych działań.

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

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 dwa wnioski o wszczęcie postępowania polubownego przed Inspektorem Inspekcji Handlowej.

Poniższa tablica przedstawia ilość przygotowanych projektów pozwów w następującym przedmiocie sprawy:

POWÓDZTWA PRZYGOTOWANE PRZEZ RZECZNIKA DO SAMODZIELNEGO WNIESIENIA PRZEZ KONSUMENTÓW

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 *				8
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **				4
6.	Inne				
	RAZEM				12
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	1	1		2
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				-

Tabela nr 4: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

Powództwa sądowe dotyczyły:

- zwrotu zaliczki (2),

- odstąpienia od umowy sprzedaży torebki (1),
- niezrealizowania reklamacji mebli (2),
- obniżenia ceny za zakup niezgodnego z umową auta z komisju (1),
- nakazania zwrotu ceny za naprawę okien (1),
- rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z winy operatora (1),
- nienależytego wykonania pomnika (1),
- nienależytego wykonania usługi naprawy notebooka (1),
- braku wykonania skutecznej naprawy pralki w okresie gwarancyjnym (1),
- zwrotu gotówki za wadliwą część do roweru (1).

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 czy o wydanie wyroku sądu. W sprzeciwach podnoszono często zarzut przedawnienia polegający na wykorzystaniu narzędzia prawnego, który nadaje możliwość uchylecia 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 uchylecia 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 mebli – IH w Gdańsku (1),
- zwrotem suplementu diety o nazwie koenzym Q 10 - IH w Olsztynie (1),

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

W pierwszej sprawie przedsiębiorca nie złożył takiego zapisu, natomiast druga sprawa zakończyła się z korzyścią dla konsumentki.

6. 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.

Do bardziej spektakularnych wydarzeń można zaliczyć zaproszenie i udział w dwóch programach telewizyjnych. Oba felietony poświęcone były przestrzeżeniu konsumentów przed oszustwami telekomunikacyjnymi.

W programie TVP 2 „Pytanie na śniadanie” z dnia 26 lipca 2012r.



Fot. nr 1



Fot. nr 2

W programie Dzień Dobry TVN z dnia 29 lipca 2012r.



Fot. nr 3



Fot. nr 4



Fot. nr 5

Prezentacja obu programów emitowana była ze studia w Warszawie na żywo i z pewnością przyniosła ogromne korzyści dla konsumentów.

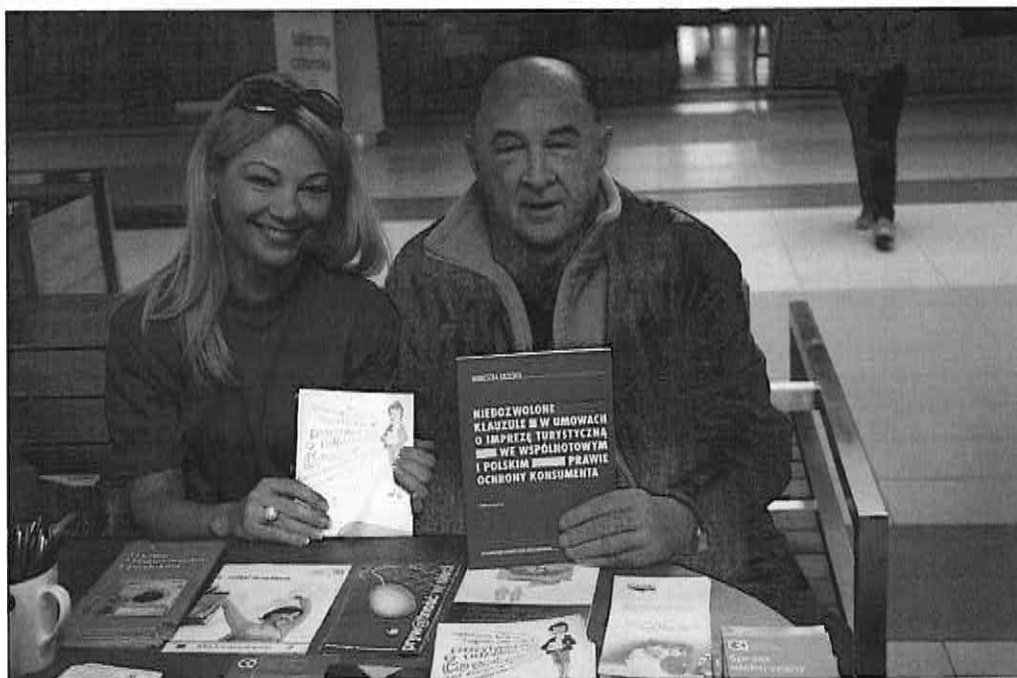
Regularnie przygotowywane i przekazywane są do prasy informacje i porady prawne w zakresie spraw konsumenckich, które jednocześnie umieszczane są na stronie internetowej <http://powiatstargardzki.eu> Starostwa Powiatowego w zakładce „porady konsumenckie”. Istotną formą informacji i edukacji konsumenckiej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

Następnie we wrześniu dwukrotnie przeprowadziłam spotkania z konsumentami na „ulicy”. Takie spotkania mają swoje dobre strony. Rzecznik jest dostępna bezpośrednio dla konsumentów i lobbuje powiat stargardzki zapraszając do korzystania z bezpłatnych porad konsumenckich w siedzibie Starostwa.



Fot.nr 6

W październiku 2012r. wspierałam Dzień dawcy szpiku (fotografia poniżej). Akcja pod honorowym patronatem Starosty Stargardzkiego, która odbyła się w Galerii handlowej „Starówka” w Stargardzie. W czasie, której przekazywałam broszury ułatwiające konsumentom egzekwowanie praw i uświadamiające jak radzić sobie w razie pojawienia się kłopotów z niezgodnym z umową towarem.



Fot. nr 7

W kwietniu i maju 2012r. brałam udział w szkoleniu w Poznaniu organizowanym przez TP SA pod marką Orange i konferencji Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Szczecinie dla Rzeczników Konsumentów.

W czerwcu natomiast Rzecznik przeprowadziła prelekcje dla członków Uniwersytetu III wieku, zwracając uwagę starszym ludziom w szczególności na niebezpieczeństwa zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa.

W październiku i listopadzie Rzecznik przeprowadziła prelekcje dla uczniów Niepublicznej Szkoły przy ZSZ nr 1 i ILO w Stargardzie. Dla seniorów 60+ prowadziłam konferencję: pt. "Bądź świadomym konsumentem".

W grudniu 2012r. Rzecznik wzięła udział w specjalistycznym szkoleniu prawnym składającym się z nowelizacji przepisów prawnych w zakresie czterech modułów szkoleniowych pod kątem: bankowym i finansowym, ubezpieczeniowym, turystycznym i sprzedaży konsumenckiej.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

1. Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne,
2. Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
3. Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
4. Art. 42 ust.1 pkt 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

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

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

1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

- zwolnienie z kosztów procesowych, co jest szczególnie istotne ze względu na problemy rzeczników w przypadku zasądzenia kosztów dla starostwa lub urzędu. Problemy te minimalizują ilość powództw wytaczanych przez rzeczników, przez co obniża się poziom ochrony słusznych interesów konsumentów,

- upoważnienie banków do przekazywania rzecznikom konsumentów niezbędnych informacji koniecznych do wykonywania przez nich zadań ustawowych.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

- poszerzenie składu Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów przy Prezisie UOKiK (KRRK) o reprezentantów z każdego województwa,
- obligatoryjne utworzenie biura rzecznika konsumentów, gdyż przy ilości zadań nałożonych na rzeczników, w tym tak ważnych jak edukacja lub sprawy sądowe utworzenie takiego biura jest koniecznością dla sprawnej i pełnej obsługi konsumentów.

3. Spis wykresów, tabel, rysunków i fotografii.

1. **Tabela nr 1:** Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów w roku 2012 (wg podziału proponowanego przez UOKiK)s.9
2. **Tabela nr 2:** Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów w roku 2012.....s.11
3. **Tabela nr 3:** zakres mediacji i sposób zakończenia w roku 2012s.15
4. **Tabela nr 4:** Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowańs.16
5. **Fot. 1-5:** Zdjęcia z felietonów prowadzonych przez telewizję ogólnopolską TVP2 i TVN..... s. 20-22
6. **Fot 6:** Spotkanie z konsumentami - akcja „na ulicy”s.23
7. **Fot 7:** Akcja Dzień dawcy szpiku udział Rzecznikas.23

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów

Edyta Dominiczak