

**Uchwała Nr 2624/14**  
**Zarządu Powiatu w Stargardzie Szczecińskim**  
**z dnia 13 marca 2014 r.**

**w sprawie przyjęcia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika**  
**Konsumentów w Stargardzie Szczecińskim za 2013 rok**

Na podstawie art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 05 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2013r. poz.595 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 2013, które stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

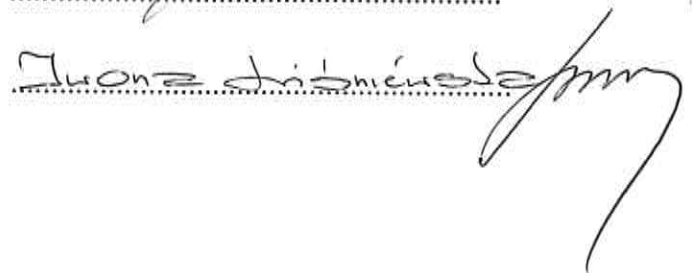
§ 2. Przekazuje się załącznik do niniejszej uchwały Przewodniczącemu Rady Powiatu Stargardzkiego.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Waldemar Gil – Starosta Stargardzki



Iwona Wiśniewska - Członek Zarządu





## 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 XXXVI/466/13 z dnia 20 grudnia 2013r. w sprawie zatwierdzenia planu pracy Komisji Rozwoju i Edukacji Rady Powiatu Stargardzkiego na 2014r. 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 2013.

Wobec powyższego podjęcie niniejszej uchwały jest zasadne.

Powiatowy Rzecznik  
Konsumentów  
  
Edyta Domińczak



Załącznik Nr.....  
do uchwały Nr..... 2624/16  
Zarządu Powiatu w Stargardzie Szczecińskim  
z dnia..... 13.03.14.....



# SPRAWOZDANIE

## Z DZIAŁALNOŚCI

### POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

za 2013 rok

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 Ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz.331 z późn.zm.) na podstawie, którego przedkładam w terminie do dnia 31 marca Staroście Stargardzkiemu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w roku 2013.

S P I S T R E Ś C I :

<b>I. UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W STARGARDZIE SZCZECIŃSKIM .....</b>	<b>s. 4</b>
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
 <b>II. REALIZACJA ZADAŃ WYNIKAJĄCYCH Z USTAWY Z DNIA 16 LUTEGO 2007r. O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW.....</b>	<b>s. 6</b>
1. Zapewnianie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów .....	s.7
a) zadania i uprawnienia Powiatowego Rzecznika Konsumentów .....	s.7
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
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.14
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.23
• 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)	
 <b>III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW.....</b>	<b>s. 23</b>
1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów .....	s.23
2. Wnioski dotyczące pracy rzecznika.....	s.24
3. Spis tabel i fotografii .....	s.24

## 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, które uregulowano w szczególności w:

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



- d) ustawie z dnia 2 marca 2000 r. *o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny* (Dz. U. z 2000 r., Nr 22, poz. 271 z późn. zm.),
- e) ustawie z dnia 12 grudnia 2003 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 ustawach<sup>1</sup> i aktach wykonawczych do tych ustaw<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> 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.).

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

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 do września 2013r. 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 2013r. 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 2007 roku nawiązał Starosta Stargardzki. W okresie od 2009 roku do 21 stycznia 2013r. Rzecznik był podporządkowany bezpośrednio Staroście Stargardzkiemu, a wcześniej Radzie Powiatu Stargardzkiego. W roku sprawozdawczym nastąpiły zmiany i od 1 lutego 2013r. Rzecznik jest podporządkowany Wicestarście. Wynika to z usytuowania organizacyjnego określonego w załączniku nr 1 do Zarządzenia Nr 24/13 Starosty Stargardzkiego z dnia 1 lutego 2013r. w sprawie Wewnętrznego Regulaminu Organizacyjnego Powiatowego Rzecznika Konsumentów Starostwa Powiatowego w Stargardzie Szczecińskim.

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

---

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

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

### **a. zadania i uprawnienia Powiatowego Rzecznika Konsumentów.**

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

pełniącą 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 w rozdz.I pkt.1.

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 czy 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 przedsiębiorców (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 postępowań.

W roku 2013 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 roku sprawozdawczym przyjęto 160 wniosków i prowadzono 156 spraw. Kilka wniosków nie miało charakteru konsumenckiego i zostało oddalone w toku przeprowadzonych analiz. 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 19 spraw miało negatywny dla konsumentów finał. 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
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>68</b>	<b>59</b>	<b>8</b>	<b>1</b>
ubezpieczeniowa	4	4	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	12	11	1	-
remontowo-budowlana	5	4	1	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	3	3	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	22	22	-	-
turystyczno-hotelarska	1	1	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1	1		
motoryzacja	8	5	3	-
pralnicza	2	1	1	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	-	-	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1	1	-	-
medyczna				
wyposażenie wnętrz	2	1	1	
pogrzebowa	3	2	-	1
windykacyjne	1	1		
inne	2	1	1	-
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>88</b>	<b>77</b>	<b>11</b>	<b>-</b>
obuwie i odzież	31	26	5	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	15	12	3	-



sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	14	13	1	-
komputer i akcesoria komputerowe	1	1	-	-
motoryzacja	1	-	1	-
artykuły spożywcze	1	1		
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki	-	-		
inne	8	7	1	-
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Razem</b>	<b>156</b>	<b>136</b>	<b>19</b>	<b>1</b>

Tabela nr I: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów w roku 2013 (wg podziału proponowanego przez UOKiK).

Podsumowując 136 wniosków załatwiono pozytywnie dla konsumentów tj. **87,18%**, w 19 przypadkach tj. **12,18%** podjęte przez Rzecznika interwencje nie przyniosły zmiany stanowiska przedsiębiorcy, albo zgłaszane przez konsumentów roszczenia w wyniku prowadzonego postępowania wyjaśniającego okazały się niezasadne, **jedna sprawa** tj. **0,64%** pozostała do wyjaśnienia na następny rok i pozostała w toku prowadzenia. Następnie 4 sprawy nie uwzględnione w ilości wystąpień, a zarejestrowane to sprawy, które nie posiadały charakteru konsumenckiego, albo według właściwości miejscowej zostały przekierowane 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 oraz umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

### **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 ustnych 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 2013r. kształtowała się następująco:

### ZESTAWIENIE ILOŚCI UDZIELONYCH PORAD KONSUMENCKICH

- zgłaszanych osobiście, telefonicznie lub przez internet w roku 2013.

	Ogółem
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>748</b>
ubezpieczeniowa	58
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	72
remontowo-budowlana	28
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	22
telekomunikacja (telefony, TV)	279
turystyczno-hotelarska	11
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	9
motoryzacja	48
pralnicza	9
timeshare	-
pocztowa	15
gastronomiczna	-
przewozowa	14
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	10
medyczna	2

wyposażenie wnętrz	25
pogrzebowa	8
windykacyjne	33
inne	105
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>1018</b>
obuwie i odzież	293
wyposażenie mieszkania	89
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	172
komputer i akcesoria komputerowe	74
motoryzacja	54
artykuły spożywcze	13
artykuły chemiczne i kosmetyki	7
zabawki	5
inne	199
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>112</b>
<b>Razem</b>	<b>1766</b>

Tabela nr 2: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów w roku 2013.

Nadmienić warto, że od sześciu pełnych lat prowadzenia przez mnie biura udzielono **12.792** razy porad przy czym w roku sprawozdawczym 2013 udzielono **1766** porad osobiście, telefonicznie i drogą elektroniczną. Jest to liczba porównywalna do roku ubiegłego. 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 udzielania odpowiedzi,
  - zwlekania z wykonaniem naprawy lub wymiany towaru.
- uchylania się gwarantów od odpowiedzialności, odmawianie realizacji zobowiązań zapisanych w karcie gwarancyjnej,
- nie informowania konsumentów o możliwości odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość (w szczególności na prezentacjach i w lokalach u konsumentów),
- odmowie przyjęcia towaru zakupionego podczas prezentacji, mimo złożenia w terminie oświadczenia o odstąpieniu od umowy,
- przypadki nie wykonania zobowiązania przez sklepy internetowe.

b) związane z wadliwością lub niezgodnością z umową świadczonych usług - podstawowymi problemami, z jakimi spotkała się Rzecznik (w kolejności wykazanej częstotliwością pojawienia się problemu) w 2013r. były:

- usługi telekomunikacyjne (operatorzy tel. stacjonarnej, komórkowej, TV cyfrowa, ITI neovision, polsat i kablowa), oszukiwanie klientów przez przedstawicieli handlowych w procesie migracji od jednego do drugiego operatora,
- usługi ubezpieczeniowe – najczęstsze przypadki zgłaszanych sporów to brak wypłaty odszkodowań związanych z realizacją polis ochrony cywilnej pojazdów mechanicznych sprawców wypadków,
- usługi bankowe w tym polisolokaty i usługi 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.

## **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.

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

Jak wcześniej wspomniano w sprawozdaniu, w roku 2013 Rzecznik wystąpiła do przedsiębiorców w 156 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 oceny

i decyzji mającej znaczenie dla dalszych ustaleń w poszczególnych sprawach. Wystąpienia Rzecznika miały najogólniej mówiąc charakter mediacyjno-polubowny. W dwóch sprawach przeprowadzono mediację pomiędzy konsumentem i przedsiębiorcą, które zakończyły się pozytywnie dla konsumentów.

#### ZESTAWIENIE MEDIACJI Z UDZIAŁEM STRON I RZECZNIKA

LP.	Dnia (spr. zakończono)	Nr sprawy – konsument/przedsiębiorca	Sposób rozpatrzenia
1	03.04.2013r	5/13 - Wyjaśnienia braku wykonania umowy	Wykonawca umowy zobowiązał się do zwrotu gotówki
2.	20.08.2013r.	85/13 – reklamacja drzwi	Wymiana drzwi

Tabela nr 3: zakres mediacji w roku 2013 i sposób zakończenia.

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

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

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

Wzorem lat ubiegłych kontynuowana jest współpraca z administracją rządową i stowarzyszeniami konsumenckimi, takimi jak: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów czy Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, Federacją Konsumentów, na polu wymiany doświadczeń, konsultacji bądź też udziału w organizowanych konferencjach. W grudniu 2013r. podpisano umowę współpracy z Federacją konsumentów dla dobra konsumentów i wzmocnienia sprzężonej skuteczności działań. Dzięki wypracowanym wspólnie narzędziom współpracy między innymi wzajemnym informowaniu się o zjawiskach rynkowych w szczególności naruszających interes konsumenta bądź uciążliwych działań ze strony przedsiębiorców, a także o sposobach efektywnego załatwiania konkretnych spraw konsumenckich działania nasze staną się efektywniejsze i korzystniejsze dla konsumentów.

Na wniosek Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przekazałam dane firm, utrudniających odstąpienie od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa. Poza tym złożono zawiadomienie o pokrzywdzonych konsumentach tak do UOKiKu jak również do właściwego wydziału Policji w Szczecinie w zakresie zawieranych umów z Getin Bankiem, których przedmiotem były polisolokaty. 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 na drogę sądową przy czym Rzecznik każdorazowo wyjaśnia zasady postępowania, obowiązujące przepisy prawa, procedury, udzielając jednocześnie informacji o kosztach sądowych.

Przygotowano również konsumentom dwa wnioski o wszczęcie postępowania polubownego przed Stałym Polubownym Sądzie Konsumenckim przy właściwym Inspektorze 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				
	<b>RAZEM</b>				<b>12</b>
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	2			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 (1),
- odstąpienia od umowy na zakup spodni (1),
- niezrealizowania reklamacji mebli (2),
- niezrealizowania umowy na wykonanie szafek oraz rozbudowy szafy (2),
- niezrealizowania reklamacji obuwia (3),
- braku wykonania skutecznej naprawy telefonu komórkowego oraz skutera(2),
- Nie wywiązania się z wykonania nagrobka(1).

Do Inspekcji Handlowej skierowano sprawy związane z:

- sprzedażą zmywarki – IH w Gorzowie (1),
- wadliwością mebli – IH w Poznaniu (1),

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

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

W kilku przypadkach przygotowałam 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 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.



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

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

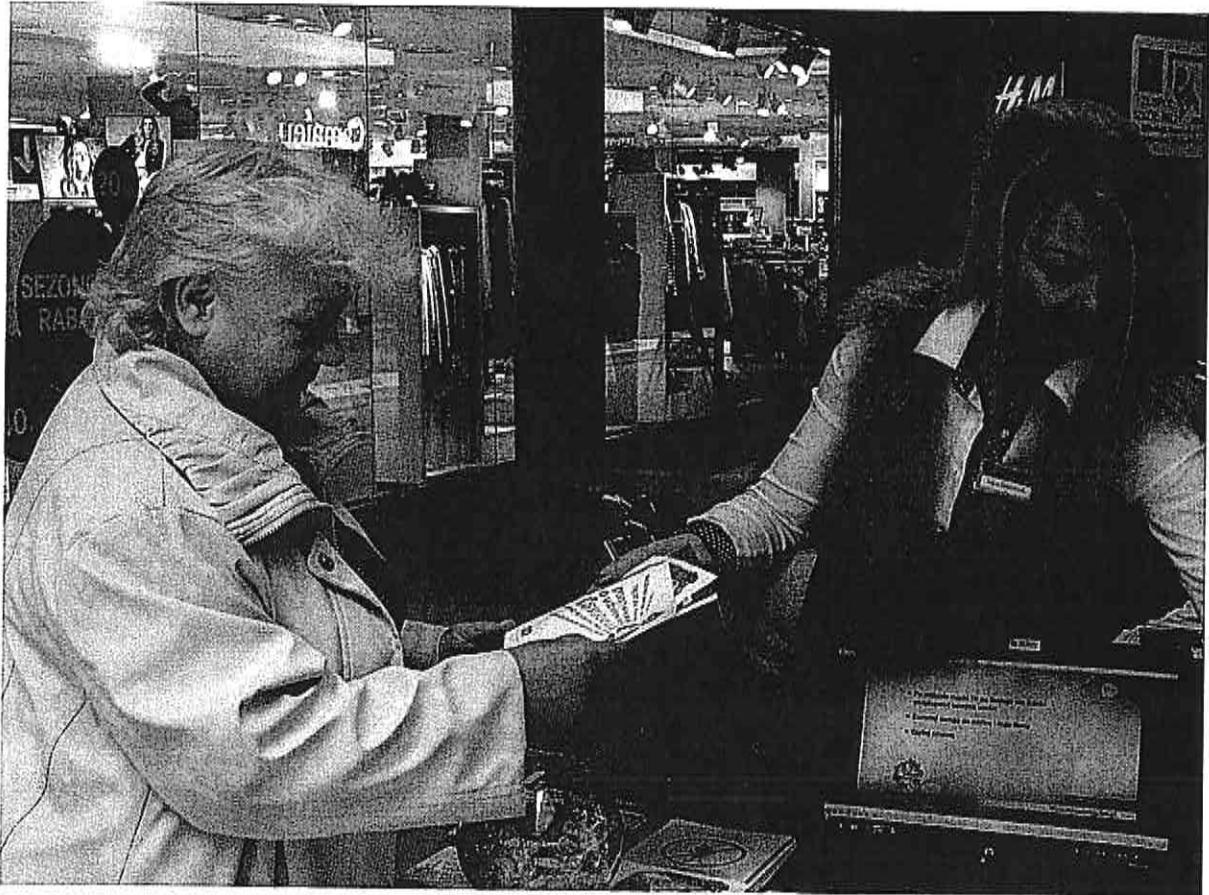
Najczęściej stosowaną formą edukacji jest wskazanie konsumentom w ramach porady, przysługujących im praw oraz sposobu postępowania w konkretnej sprawie. Konsumentom dowiadują się o popełnionych błędach w postępowaniu reklamacyjnym, które utrudniają dochodzenie roszczeń i przyczyniają się do niezadowolenia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

Kolejną formą edukacji jest prezentowanie problematyki konsumenckiej na łamach lokalnej prasy, radia i telewizji. Cele, jakie przyświecają kontaktom z mediami to poszerzenie wiedzy o prawach konsumenta oraz przestrzeżenie 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, w których brałam udział można zaliczyć akcje pod patronatem Starosty Stargardzkiego Dzień dla Dawcy Szpiku. Akcja miała miejsce dwukrotnie w Galerii Handlowej „Starówka” w Stargardzie Szczecińskim, podczas których udzielano porad konsumentom i przekazywano ulotki edukacyjne.



Fot. nr 1 Akcja z dnia 23 lutego 2013r.



Fot. nr 1 Akcja z dnia 28 września 2013r.



Wszystkie przygotowywane do prasy informacje i porady prawne w zakresie spraw konsumenckich, umieszczane są również na stronie internetowej <http://powiatstargardzki.eu> Starostwa Powiatowego w zakładce „porady konsumenckie”, a od niedawna na fb.

W grudniu ub. roku utworzono profil Powiatowego Rzecznika Konsumentów na facebooku, który ma za zadanie dotarcie do większej grupy konsumentów. Dodać należy, że za pośrednictwem tej strony wpływają zapytania w sprawach konsumenckich do Rzecznika i na bieżąco udzielane są odpowiedzi. Na facebooku umieszczane są również informacje na temat bieżących zmian prawnych w zakresie prawa konsumenckiego. Tym samym Rzecznik lobbuje powiat stargardzki zapraszając do korzystania z bezpłatnych porad prawnych/konsumenckich w siedzibie Starostwa.

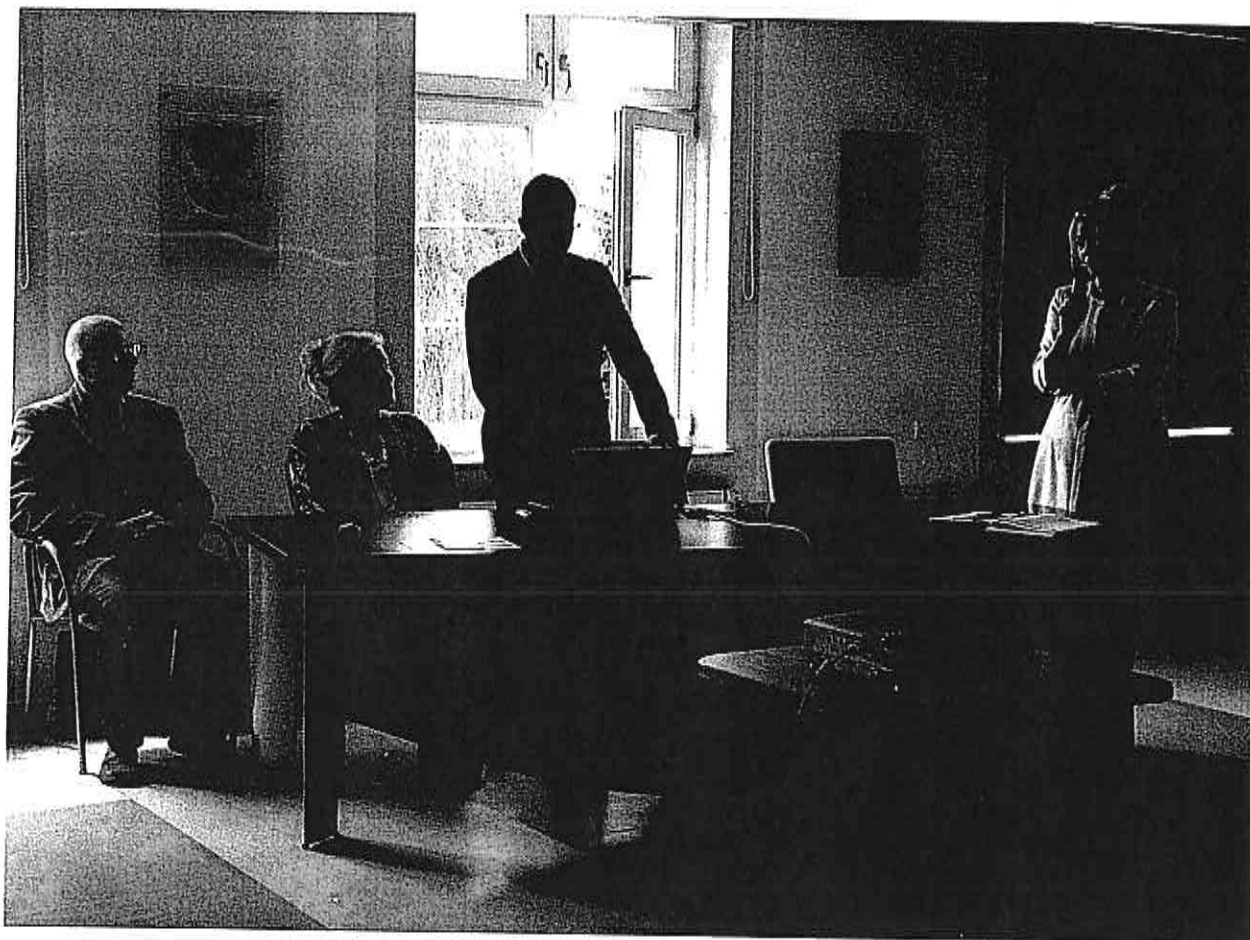
The image shows a screenshot of a Facebook profile page. At the top, the Facebook logo is visible on the left, and login fields for 'Adres e-mail lub numer telefonu' and 'Hasło' are on the right, with a 'Zaloguj się' button. Below the login fields are links for 'Nie wylogowuj mnie' and 'Nie pamiętasz hasła?'. The main content area features a cover photo of a large, multi-story building. A white banner at the top of the profile reads: 'Powiatowy Rzecznik Konsumentów - Edyta Domińczak jest już na Facebooku.' Below this banner is a call to action: 'Aby połączyć się z użytkownikiem Powiatowy Rzecznik Konsumentów - Edyta Domińczak, zarejestruj się na Facebooku jeszcze dziś.' There are two buttons: 'Rejestracja' and 'Zaloguj się'. To the left of the main profile picture is a smaller profile picture of a woman sitting at a desk. Below the main profile picture, the name 'Powiatowy Rzecznik Konsumentów - Edyta Domińczak' is displayed, followed by a star rating of 4.5 (6 ocen) and the text '149 osób lubi to · 8 osób o tym mówi'. At the bottom left, the 'Firma' section lists 'Porady prawne w sprawach konsumenckich' and an 'Informacje' link. At the bottom right, there is a 'Zdjęcia' link, a '149' like count with a thumbs-up icon, and a link for 'Osoby, które to lubią'.

Fot. nr 3

W kwietniu 2013r brałam udział w szkoleniu organizowanym przez Komisję Nadzoru Finansowego w Warszawie. Tematem spotkania były skargi uczestników rynku ubezpieczeniowego i analiza problemów.

Następnie w maju pomogłam w zorganizowaniu szkolenia pod hasłem „Sprawdź co podpisujesz” prelegentom z Warszawy reprezentującym Urząd Komunikacji Elektronicznej,

na którym przedstawiono najczęstsze metody stosowania nieuczciwych praktyk handlowych przez niektórych dostawców usług telekomunikacyjnych m, in, PTS, TelePolska, Telekomunikacja Novum oraz metody zapobiegania podobnym działaniom.



Fot. nr 4

Następnie na spotkaniu z członkami Związku Emerytów i Rencistów przekazałam skuteczne metody jak nie dać się oszukać przez niektórych przedstawicieli operatorów telekomunikacyjnych na bazie i w oparciu o materiały otrzymane z Urzędu Regulacji Energetyki. Podobne spotkanie z członkami związku Emerytów i Rencistów przeprowadziłam w dniu 09 października 2013r. omawiając niebezpieczeństwa zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa, W szczególności kładąc nacisk na formy zawierania umów i ceny towarów.

W maju ub.roku natomiast przeprowadziłam prelekcje wśród grupy uczniów I Liceum Ogólnokształcącego zwracając uwagę młodym ludziom na formy egzekwowania roszczeń. Jak wspomniano w sprawozdaniu jedną z form informacji i edukacji konsumenckiej są również rzeczowe ulotki, broszurki publikowane i dostarczane Rzecznikowi przez instytucje

rządowe i samorządowe tj: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Federację Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich czy Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów, które raz na kwartał dostarcza Rzecznikowi biuletyny, w których publikowane jest orzecznictwo sądowe min. zmiany w przepisach dotyczących ochrony konsumentów oraz decyzje Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, orzeczenia Arbitra Bankowego. 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.

#### **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 Prezesie 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 2013 (wg podziału proponowanego przez UOKiK) .....s.9/10
2. **Tabela nr 2:** Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów w roku 2013.....s.11/12
3. **Tabela nr 3:** zakres mediacji i sposób zakończenia w roku 2013.....s.15
4. **Tabela nr 4:** Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań .....s.16/17  
**Fot: 1 i 2** Akcja Dzień dawcy ..... s. 20
5. **Fot: 3** ze strony facebooka.....s.21
6. **Fot : 4** ze spotkania z prelegentami UKE .....s..22

Powiatowy Rzecznik  
 Konsumentów  
*Edyta Dominiczak*