

**Zarządzenie Nr 42/17  
Starosty Stargardzkiego  
z dnia 10 marca 2017 r.**

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika  
Konsumentów w Stargardzie za 2016 rok**

Na podstawie z art. 43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r., poz.184 ze zm.) zarządza się, co następuje:

§ 1. Zatwierdza się sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Stargardzie za 2016 rok, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia

§ 2. Sprawozdanie, o którym mowa w § 1 Rzecznik Konsumentów przekazuje właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA  
*Ireneusz Rogowski*



Załącznik  
do zarządzenia nr 42/17  
Starosty Stargardzkiego  
z dnia 10 marca 2017 r.



# SPRAWOZDANIE

Z DZIAŁALNOŚCI

POWIATOWEGO RZECZNIKA  
KONSUMENTÓW

za 2016 rok

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 Ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015r., poz. 184.) na podstawie, którego przedkładam w terminie do dnia 31 marca Staroście Stargardzkiemu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w roku 2016.

S P I S T R E Ś C I :

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW ....	s.4
II. REALIZACJA ZADAŃ WYNIKAJĄCYCH Z USTAWY Z DNIA 16 LUTEGO 2007r. O OCHRONIE KONKURENCJI KONSUMENTÓW .....	s.5
1. Zapewnianie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów .....	s.5
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów .....	s.7
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów Konsumentów.....	s.7
4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i występowanie do toczących się postępowań oraz pozwy przygotowywane konsumentom .....	s.10
5. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów .....	s.10
6. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym .....	s.11
7. Podejmowanie działań wynikających z:.....	s.12
• art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne) .....	s.12
• ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym .....	s.12
• ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym .....	s.12
• art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów).....	s.12
• art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy) .....	s.12
III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW .....	s.13
1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów .....	s.13
2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika.....	s.13
IV TABELA.....	str.14-17



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

Podstawę prawną działalności Rzecznika Konsumentów regulują przepisy art.39 - 41 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów ( tekst jednolity: Dz. U. z 2015 r., poz. 184 ze zm.), zaś szczegółowe zadania Rzecznika uregulowano w art. 42 ust. 1 tej Ustawy. Kompetencje zaś Rzecznika mieszczą się w zakresie szeroko pojętych zadań z dziedziny ochrony konsumentów, ale przede wszystkim działania koncentrują się na ochronie konsumentów w ich indywidualnych sporach z przedsiębiorcami.

Obok przepisów wynikających z w/w ustawy, zadania z dziedziny ochrony interesów konsumentów wykonuje również samorząd terytorialny, do którego zadań publicznych należy ochrona interesów konsumentów zgodnie z art. 4 ust.1. pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2013r., poz.595 ze zm.).

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

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

Komórkę Rzecznika Konsumentów w Starostwie Powiatowym w Stargardzie prowadzi Edyta Domińczak, z którą stosunek pracy od 2007 roku nawiązał Starosta Stargardzki. Zgodnie z art.40ust.3 Ustawy z dnia 16 lutego 2007r o ochronie konkurencji i konsumentów „Rzecznik konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany staroście(prezydentowi miasta). W roku sprawozdawczym podobnie jak w poprzednim Rzecznik był podporządkowany Wicestarości. Wynika to z usytuowania organizacyjnego określonego w załączniku nr 1 do Zarządzenia Nr 24/13 Starosty Stargardzkiego z dnia 1 lutego 2013r. w sprawie Wewnętrznego Regulaminu Organizacyjnego Powiatowego Rzecznika Konsumentów Starostwa Powiatowego w Stargardzie Szczecińskim. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat.). Rzecznik Konsumentów w ramach wykonywanych zadań w 2016roku nie korzystała z pomocy innych osób.

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

## Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Zachodniopomorskie
2. Miasto /Powiat	Stargard
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Edyta Domińczak
5. Wykształcenie	Wyższe
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- 3/5 etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- 1/2 etatu - 2/5 etatu - 1/5 etatu - inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	-
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	0

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

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

Podstawowym zadaniem Rzecznika Konsumentów jest bezpłatne poradnictwo konsumenckie. Głównym celem działalności Rzecznika jest wzmocnienie słabszej strony – konsumenta w stosunkach z przedsiębiorcą – profesjonalistą oraz zapewnienie konsumentowi pomocy w dochodzeniu roszczeń wobec przedsiębiorcy. W roku sprawozdawczym 2016 udzielono 2345 porad (rok 2015 1858) w tym 1012 w zakresie



umów sprzedaży, 949 w zakresie usług i 384 w zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość w trybie - osobiście, telefonicznie i pocztą elektroniczną i na fb. Szczegółową problematykę udzielonych porad zawiera tabela nr 1.

Corocznie największą liczbę porad odnotowuje się w zakresie umów sprzedaży obuwia i odzieży. Podobnie było w 2016r., gdzie w tym zakresie udzielono 359 porad. Konsumenty reklamowali rozklejanie się obuwia, uszkodzenia i pęknięcie łąca skóry, odpadanie ozdób, odbarwienia skóry na zewnątrz i barwienie stóp od wewnętrznej części obuwia oraz pęknięcie i przecieranie się podeszew. Konsumenty skarżyli się na odmowę uznania ich reklamacji przez sprzedawcę, załatwianie reklamacji niezgodnie ze zgłoszonym żądaniem i długie terminy w oczekiwaniu na rozpatrzenie reklamacji.

W zakresie umów sprzedaży sprzętu RTV i AGD, w tym sprzętu telekomunikacyjnego i komputerowego w roku sprawozdawczym udzielono 191 porad. Konsumenty szukali pomocy Rzecznika w sytuacji wielokrotnych, bezskutecznych napraw sprzętu oraz uznawania przez sprzedawców reklamacji za bezzasadne które, w ocenie konsumentów, powinny być uwzględnione. W przypadku tego rodzaju towarów konsumenty również skarżyli się na przedłużający się czas załatwienia reklamacji, który często przekraczał 30 dni. Wielokrotnie w wyniku analizy dokumentów okazywało się że, wielu konsumentów nie rozróżnia gwarancji od rękojmi czy niezgodności towaru z umową. Wykorzystują to sprzedawcy, którzy odsyłają konsumentów do autoryzowanych serwisów, albo sporządzają reklamację, w których podstawą zgłoszeń są uprawnienia wynikające z gwarancji. Tymczasem obecne zapisy kart gwarancyjnych nie zawsze są korzystne dla konsumentów, gdyż z reguły przewidują wyłącznie naprawy i długi okres oczekiwania na nią. Natomiast w przypadku reklamacji z tytułu rękojmi czy niezgodności towaru z umową, konsumentom przysługują, w określonych okolicznościach, żądania: naprawy, wymiany, obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy. Niestety, świadomość konsumentów w zakresie przysługujących im uprawnień nadal jest nie zadawalająca i zdają się oni na informacje udzielane przez sprzedawców.

Wiodącą pozycję, pod względem ilości porad - 401 zajmuje przedmiot w zakresie umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (telefon,TV). Konsumenty skarżyli się na zawyżone rachunki, a także na długotrwałe przerwy w świadczeniu usług przy zmianie warunków umowy lub zmianie operatora. Problemy pojawiały się także wskutek nieuczciwej działalności konkurencyjnych firm telekomunikacyjnych, które podszywając się pod operatorów z którymi związani byli konsumenty, oferowali konsumentom niższe opłaty abonamentowe. Konsumenty nie czytali umów dostarczanych przez kurierów, a o zmianie operatora dowiadywali się po otrzymaniu pierwszych faktur, lub gdy dotychczasowy operator obciążał ich opłatą za przedterminowe rozwiązanie umowy lojalnościowej. W kilkuset przypadkach konsumenty, którzy zgłosili się do Rzecznika twierdzili, że podpisali umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w wyniku nieuczciwych zachowań firm telekomunikacyjnych. Mianowicie, konsultanci i przedstawiciele Twojej Telekomunikacji i Telekomunikacji Dla Domu podszywając się pod macierzystego operatora klienta nakłaniali do podpisania niechcianych umów, które miały na celu zmianę operatora. Już w trakcie rozmów sprzedażowych z abonentami, którym kończą się umowy konsultanci proponowali ich przedłużenie, oferując rzekomo tańszy abonament telefoniczny. W większości przedstawiciel, który przychodził do domu klienta po podpisaniu umowy nie pozostawiał kopii zapewniając, że przyjdzie pocztą. Niestety nigdy nie doszła. Natomiast gdy konsumenty otrzymywali pierwsze rachunki wówczas orientowali się, że podpisali umowę z zupełnie innym podmiotem świadczącym usługi telekomunikacyjne. Po zebraniu 30 skarg zawiadomiłam prokuraturę o domniemaniu popełnienia przestępstwa z art. art.271§1 k.k. w

zbiegu z art. 286§1 k.k. W kilku przypadkach po otrzymaniu od operatorów kopii umów oświadczali, że ich podpisy zostały podrobione. W takich przypadkach konsumenci byli kierowani bezpośrednio do organów ścigania – Policji i Prokuratury.

Znaczna liczba porad, bo aż 384, zajmują porady w zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Najwięcej porad dotyczyło odstąpienia od umów zawieranych w domu, albo na pokazach, których przedmiotem była sprzedaż bardzo drogich garnków, sprzętu AGD, pościeli wełnianej, czy urządzeń prezentowanych jako wyroby poprawiające zdrowie i samopoczucie (materace czy urządzenia masujące bioenergoterapeutyczne tzw. magnetoterapia). W większości przy umowach sprzedaży konsumenci podpisują również wnioski o pożyczkę, którą kredytują zakupione rzeczy. Wyjaśnienia Rzecznika dotyczyły wskazań jak odstąpić od takiej umowy jak powinno wyglądać takie odstąpienie i co dzieje się z umową kredytu, którą podpisali na pokazie. Kiedy należy odesłać towar i kto ponosi tego koszty. Z kolei porady dotyczące umów zawieranych na odległość dotyczyły problemów z niedostarczeniem zamówionego towaru, trudności z odzyskaniem pieniędzy za niezrealizowane zamówienie lub dostarczeniem towaru niezgodnego z umową.

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

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

W roku 2016 nie zaistniała konieczność składania przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

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

W roku sprawozdawczym Rzecznik podejmowała interwencję pisemną w **250 (rok 2015 - 202)** sprawach wniesionych przez konsumentów wnioskiem. W wyniku tych wystąpień w **219** sprawach, co stanowi **87,6%** wystąpień, osiągnięto korzystne dla konsumentów rozwiązania. W **23** sprawach, co stanowi **9,2%** udziału nie udało się uzyskać porozumienia stron. W ośmiu przypadkach nie udało się wypracować konsensusu i przeniesiono sprawy na rok 2017. Szczegółową problematykę wystąpień zawiera tabela nr 2.

Z dalszej analizy wynika, że wystąpienia Rzecznika Konsumentów kierowane były do przedsiębiorców w sytuacji, gdy roszczenia konsumenta nie zostały spełnione albo też zostały rozpatrzone niezgodnie z oczekiwaniami konsumentów. Z uwagi na to, że Rzecznik Konsumentów nie ma uprawnień władczych w zakresie egzekwowania roszczeń konsumentów od przedsiębiorców, Rzecznik zwracał się do przedsiębiorców o udzielenie wyjaśnień i informacji, a także ustosunkowanie się do uwag i opinii, w odniesieniu do stanowiska przedsiębiorcy lub jego braku podczas rozpatrywania reklamacji czy też sposobu

wywiązywania się z umowy. W sprawach, których nie udało się zakończyć w drodze porady lub telefonicznej interwencji, a także w sytuacji gdy stanowisko konsumenta budziło wątpliwości, Rzecznik Konsumentów występował do przedsiębiorców w formie pisemnej. Rzecznik w kierowanych wystąpieniach zwracał się do osób prowadzących działalność gospodarczą o wyjaśnienia lub też o przedstawienie stanowiska z punktu widzenia przedsiębiorcy, co było niezbędne do podjęcia właściwej oceny i decyzji mającej znaczenie dla dalszych ustaleń w poszczególnych sprawach. Wystąpienia Rzecznika miały najogólniej mówiąc charakter mediacyjno-polubowny. W wielu sprawach kierowano po kilka pism do przedsiębiorców.

Przykłady spraw załatwionych pozytywnie:

Konsumentka zwiedzając zamek w Łańcucie zgodnie z regulaminem pozostawiła aparat fotograficzny w plecaku w szatni. Szatniarz wydał numerki. Przy odbiorze bagażu okazało się, że plecak zaginął. Konsumentka wezwała policję, następnie wielokrotnie zwracała się do podmiotu z prośbą o wypłatę szkody w kwocie ok. 1.133zł. Niestety na pisma nie otrzymała odpowiedzi, a policja umorzyła śledztwo z powodu nie wykrycia sprawcy kradzieży. Po wystąpieniu Rzecznika konsumentów Dyrektor Muzeum podjął decyzję o wypłacie odszkodowania na rzecz pokrzywdzonej.

Konsumentka zakupiła pralkę, z której wyciekała woda już po 10 dniach użytkowania. Zareklamowała urządzenie z gwarancji. Serwis zdemontował wiele elementów i stwierdził dziurę w bębnie kwalifikując uszkodzenie jako mechaniczne, które mogło wystąpić w czasie transportu. Na wystąpienie Rzecznika Konsumentów gwarant odpisał, że nie ponosi odpowiedzialności za to uszkodzenie.

Wystąpienie Rzecznika do sprzedawcy pralki przyniosło pozytywne zakończenie sprawy bo podjęto decyzję o jej wymianie.

Konsument zakupił akumulator żelowy do zasilania pontonu wraz z odpowiednią do tego typu akumulatorów ładowarką. Po roku użytkowania akumulator nie spełniał swojej funkcji. Serwis stwierdził wadę spowodowaną winą ładowarki. Konsument po rozmowie z Rzecznikiem wystąpił o opinię do producenta ładowarki, w której stwierdzono, że parametry ładowarki odpowiadają wymaganiom akumulatora. Na tej podstawie Rzecznik wniósł do sprzedawcy akumulatora o jego wymianę. Sprawę zakończyła się pozytywnie dla konsumenta.

Konsumentka w wyniku rozmowy telefonicznej przyjęła ofertę przedstawioną przez konsultanta związaną z obniżeniem rachunków telefonicznych w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Starsza Pani była przekonana, że oferentem jest firma, która obecnie świadczy jej usługi telekomunikacyjne. Podpisała umowę, którą dostarczył kurier wrzuciła do szuflady nie czytając jej. W niedługim czasie otrzymała nowe urządzenie oraz fakturę. Okazało się, że jest to inny alternatywny operator świadczący usługi telekomunikacyjne na rynku. Konsumentka złożyła pismo informujące o rezygnacji. Niestety ustawowy-14dniowy termin do odstąpienia od umowy bez konsekwencji finansowych upłynął. Powoławszy się jednak na wiek Abonentki i zawarcie umowy pod wpływem błędu oraz przebyte choroby Operator na wniosek Rzecznika Konsumentów odstąpił od dochodzenia nałożonej na konsumentkę kary w kwocie 525zł.

Inna natomiast konsumentka podobnie wprowadzona w błąd przez konsultanta i przedstawiciela firmy telekomunikacyjnej uniknęła opłaty karnej bowiem w wyniku przygotowania oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie udało się rozstać z firmą bez konsekwencji finansowych.

Pani Dominika zakupiła stół do gry za cenę 440,00zł w drodze na odległość przez portal allegro. Po rozpakowaniu okazało się, że narożnik stołu jest pęknięty. Zewnątrz opakowanie nie było naruszone, pomimo to spisano protokół z ustalenia stanu przesyłki przez firmę przewozową. Po rozmowie telefonicznej ze sprzedawcą ustalono zwrot towaru. Jednak przedsiębiorca zwlekał z oddaniem pieniędzy. Dopiero na wystąpienie Rzecznika i wzywające do udzielenia odpowiedzi, sprzedawca rozliczył się z konsumentką.

Konsumentka zakupiła deskorolkę elektryczną dla syna na allegro – w drodze na odległość. Po około godzinie użytkowania przestała działać. Konsumentka podjęła próbę reklamacji towaru jednakże sprzedawca nie odbierał telefonu. Za namową Rzecznika konsumentka złożyła pismo reklamacyjne z żądaniem naprawy i wysłała drogą tradycyjną pocztową. Na to pismo sprzedawca nie udzielił odpowiedzi. Dopiero na wystąpienie Rzecznika oraz wystosowane ponaglenie z przedstawieniem skutków prawnych nieudzielenia odpowiedzi rzecznikowi sprzedawca przyjął reklamację, naprawił i odesłał towar kupującej.

Przykłady spraw, w których nie osiągnięto porozumienia:

Miniony rok obfitował w sprawy nieuczciwych domokrążców, którzy podszywali się pod operatorów różnych sieci telekomunikacyjnych. Konsumentów skarżyli się, że przedstawiciel nie pozostawiał im podpisanej umowy. Twierdził, że zostanie wysłana pocztą. Uniemożliwił konsumentom odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie uprawniającym do jego złożenia bez konsekwencji finansowych. Po tym terminie obciążono konsumentów karą za rozwiązanie umowy przed upływem terminu na jaki została zawarta w kwocie 500-600zł. W większości skarg, które wpłynęły do biura na dwie firmy telekomunikacyjne nie osiągnięto porozumienia z przedsiębiorcą. Dlatego Rzecznik Konsumentów skierowała sprawę do Prokuratury. Prokuratura natomiast na Policję w celu przesłuchania osób pokrzywdzonych.

Mąż Pani Małgorzaty zakupił jej torebkę z przeznaczeniem na prezent. Po kilku dniach obdarowana otrzymała prezent i po rozpakowaniu okazało się, że torba posiada rozdarcie kieszeni w środku. Mąż obdarowanej przyznał się, że nie sprawdził towaru w momencie zakupu. Niestety ani reklamacja Pani Małgorzaty, ani wystąpienie Rzecznika Konsumentów do sprzedawcy nie przyniosły oczekiwanego rezultatu bowiem w zakresie staranności każdego konsumenta jest obejrzenie towaru w momencie jego nabycia. Sprzedawca wyłączył swoją odpowiedzialność twierdząc, że do mechanicznego uszkodzenia mogło dojść również w wyniku użytkowania towaru przez konsumentkę.

Interwencje Rzecznika mogą kończyć się na kilka sposobów.

Po pierwsze przedsiębiorca może uznać roszczenie konsumenta w całości. W takiej sytuacji, w zależności od żądania przedstawionego przez konsumenta oraz rodzaju sprawy, przedsiębiorca może naprawić lub wymienić towar na nowy wolny od wad, albo obniżyć jego cenę lub rozwiązać umowę sprzedaży.

Z analizy otrzymanych wniosków wynika, że kilkanaście spraw nie miało charakteru sprawy konsumenckiej i zostały oddalone informując wnioskodawcę o powodach oddalenia. 23 sprawy zakończyły się w sposób negatywny dla wnioskodawców. W skład tych spraw wchodziły nie tylko sprawy, w których konsumenci nie mieli racji, a również takie, w których działania mediacyjne Rzecznika nie odniosły zamierzonego skutku. W wielu przypadkach zdarzało się, że konsumenci pojawiają się z problemem u Rzecznika kiedy jest już za późno na jakąkolwiek pomoc z powodu upływu terminów np. do odstąpienia od umowy. Wynika to niekiedy z faktu przekroczenia terminów ustawowych do dochodzenia swoich roszczeń lub też zaakceptowania warunków przedstawionych w umowach. Często zdarza się, że konsumenci nie czytają umów, nie zwracają uwagi co podpisują nie zdając sobie sprawy z konsekwencji swoich czynów. W kilku sprawach Rzecznik prowadząc mediacje pomiędzy stronami uzyskał efekt polubownego zakończenia sporów. Rzecznik posiada certyfikat mediatora w postępowaniach przed sądem cywilnym

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

W 2016r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów i nie wstępował do toczących się postępowań w sprawach konsumenckich. Działania Rzecznika w zakresie spraw sądowych ograniczyły się do przygotowywania konsumentom pozwów i innych pism procesowych oraz udzielaniu poradnictwa w zakresie procedury sądowej.

Rzecznik pomagał konsumentom w sprawach, w których zdecydowali się oni wystąpić na drogę sądową. W 9 przypadkach sprawy dotyczyły roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową jak i rękojmi, a w 2 przypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania usług. W 4 przypadkach Rzecznik przygotowywał konsumentom sprzeciwy od nakazu zapłaty oraz kilkadziesiąt pism związanych z podniesieniem zarzutu przedawnienia roszczeń dla roszczeń dochodzonych po terminie wymagalności. W większości były to nakazy wydane w postępowaniu elektronicznym przez Sąd Rejonowy w Lublinie, a roszczenia wierzycieli były przedawnione.

W 2016r. Rzecznik pomagał w przygotowaniu powództw i wniosków o mediację kierowanych do Polubownych Sądów Konsumenckich według właściwości miejscowej dla siedziby przedsiębiorcy przeciwko któremu składano wniosek.

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

Podobnie jak w latach poprzednich, również w 2016r. Rzecznik Konsumentów współpracował z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Zachodniopomorskim Inspektoratem Inspekcji handlowej, Komisją Nadzoru Finansowego, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Urzędem Regulacji Energetyki, Rzecznikiem Ubezpieczonych/Finansowym, Arbitrem Bankowym, Federacją i Stowarzyszeniem Konsumentów oraz innymi Rzecznikami Konsumentów. Wymieniano poglądy, ustalano wspólne stanowisko względem interpretacji przepisów prawnych, sygnalizowano do UOKiKu w sprawach, w których mogło dochodzić do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, między innymi zawiadomienia dotyczyły nieuczciwych praktyk prowadzonych przez Telekomunikację Dla Domu i Twoją

Telekomunikację. Przesyłano również do analizy formularze stosowane przez sprzedawców w celu dokonania weryfikacji pod kątem stosowania niedozwolonych klauzul umownych. Rzecznik udziela informacji na zapytania UOKiK w Warszawie lub Delegatur UOKiK dotyczące skarg na określonych przedsiębiorców, wobec których Urząd ten prowadzi postępowania wyjaśniające.

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

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

W 2016 r. Rzecznik uczestniczyła w spotkaniu z Rzecznikami w Koszalinie. Tematem spotkania była dyskusja w sprawie zmian w Ustawie o ochronie Konkurencji i Konsumentów, natomiast w czerwcu w spotkaniu z przedstawicielami operatorów telekomunikacyjnych, a w październiku natomiast w spotkaniu prowadzonym przez przedstawicieli Urzędu Komunikacji Elektronicznej na temat: Działania UKE na rzecz ochrony konsumentów.

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

## **6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.**

W 2016r. Rzecznik podejmował działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym. Powyższe działania polegały m.in. na przeprowadzeniu prelekcji w zakresie prawa konsumenckiego. Prelekcje przeprowadzono wśród uczniów Liceum Ogólnokształcące nr 1 jak również wśród uczniów różnej specjalności w klasach Zespołu Szkół nr 1 w Stargardzie. W czerwcu i grudniu przeprowadzono prelekcję wśród członków Związku Emerytów i Rencistów na temat Senior w świecie finansów oraz przypomnienie podstawowych zasad staranności przy podpisywaniu umów gdzie przekazano słuchaczom broszurkę wydaną przez Komisję Nadzoru Finansowego.

Na zaproszenie pracowników lokalnego radia Rzecznik brał udział w wielu programach w zakresie problemów dotyczących reklamacji towarów jak i przestrzegania konsumentów przed konsekwencjami z tytułu złożenia podpisów na umowach, których wcześniej nie przeczytali w szczególności podpisanych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

Rzecznik wypowiadał się także na łamach lokalnych gazet:

-Głos Szczeciński - ostrzegając konsumentów przed nieuczciwymi praktykami firm telekomunikacyjnych, w rozmowie dotyczącej problemów i dochodzenia roszczeń z tytułu nienależycie wykonanej usługi przez organizatora turystycznego, w rozmowie o nowych przepisach konsumenckich,

Dla Kuriera Szczecińskiego Rzecznik przygotował informacje w następujących tematach – Ostrożnie przy sezonowych wyprzedażach, internetowe zakupy świąteczne, udręczona telefonami z Ekovital, porady dla konsumentów w terenie, Novum może zapłacić karę, kara finansowa dla Multimediów, namawiają do zakupów detektorów gazu, nietrafiony prezent świąteczny –rozmówka, aby wymarzony urlop nie okazał się pasmem rozczarowań.

Wszystkie artykuły miały charakter pouczająco informacyjny. Jest to dobry sposób

ostrzeżenia konsumentów przed niebezpiecznymi działaniami nieuczciwych przedsiębiorców.

Ponadto Rzecznik zaangażowała się w kampanię przestrzegającą przed podpisywaniem niekorzystnych i niechcianych umów podsuwanych przez domokrażców. Do kurii reprezentowanej przez Arcybiskupa Metropolitę Szczecińsko-Kamieńskiego i wszystkich parafii w powiecie stargardzkim wysłała apel do mieszkańców z prośbą o odczytanie w kościele lub wywieszenie na tablicy ogłoszeń nast. treści: „w związku z coraz liczniejszymi przypadkami oszustw, do których dochodzi w czasie wizyt domokrażców/monterów podszywających się pod uznane firmy telekomunikacyjne czy energetyczne, zwracam się z gorącym apelem by mieszkańcy nie podpisali żadnych umów we własnych mieszkaniach czy też na pokazach. Dotyczy to również nie wyrażania zgody na zmianę umów dokonywanych przez telefon.....” A w razie konieczności kontaktowali się z Rzecznikiem Konsumentów.

## 7. Podejmowanie działań wynikających z:

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

W roku 2016 Rzecznik Konsumentów w jednym przypadku zawiadomiła właściwą delegaturę Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o stosowaniu przez przedsiębiorcę w umowach zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych wpisanych do rejestru klauzul niedozwolonych prowadzonego przez Prezesa UOKiK, co może naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

- **Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym**

W 2016r. konsumenci zgłosili Rzecznikowi 30 spraw dotyczących stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

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

W 2016r. Rzecznik nie prowadził spraw konsumenckich związanych z dochodzeniem roszczeń w postępowaniu grupowym. Na posiedzeniu Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów, która odbyła się w dniu 2 grudnia 2014r. ustalono, że rzecznicy konsumentów nie będą udzielać konsumentom porad w zakresie upadłości konsumenckiej, pomocy w sporządzaniu wniosków o upadłość konsumencką, pism przygotowawczych itp. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów potwierdził słuszność przyjętego stanowiska.

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

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

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

W 2016r. konsumenci nie zgłosili żadnego wniosku o przedstawienie sądowi przez Rzecznika Konsumentów istotnego poglądu dla sprawy.

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

#### 1. Wnioski dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

- 1) Standardy to nie tylko prawo ale i obyczaje. Mamy w miarę dobre standardy w zakresie przepisów chroniących prawa konsumenta, jednak brakuje właściwych zachowań, zarówno po stronie konsumentów jak i przedsiębiorców. Jedynym rozwiązaniem wydaje się więc edukacja. Ideałem byłoby aby wszyscy konsumenci, którzy nabywają towary i usługi byli *przeciętni...* w rozumieniu ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, czyli dostatecznie dobrze poinformowani, uważni i ostrożni.
- 2) Ważną sprawą wydaje się także brak dostatecznej współpracy pomiędzy wszystkimi instytucjami zajmującymi się ochroną praw konsumentów oraz bardziej prokonsumenckie podejście do problemów konsumenckich przez organy ścigania oraz sądy powszechne.
- 3) Od dawna rzecznicy konsumentów postulują o wprowadzenie konkretnego terminu załatwienia reklamacji wcześniej do przepisów ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, a obecnie do Ustawy o prawach konsumenta. Ustawa przewiduje, że „Sprzedawca jest obowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla kupującego.”. Nadal nie ma więc konkretnego terminu, który obligowałby sprzedawcę do załatwienia reklamacji, bo nieostre pojęcie „rozsądny czas” pozwoli na różną interpretację.

#### 2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika - podsumowanie

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

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



## IV. TABELE

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>949</b>
ubezpieczeniowa	61
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	53
remontowo-budowlana	35
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	21
telekomunikacja (telefon, TV)	401
turystyczno-hotelarska	13
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	7
motoryzacja	55
pralnicza	3
timeshare	0
pocztowa	14
gastronomiczna	0
przewozowa	48
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	17
medyczna	15
wyposażenie wnętrz	48
pogrzebowa	3
windykacyjne	105
inne	50
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>1012</b>
obuwie i odzież	359
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	103
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	191
komputer i akcesoria komputerowe	49
motoryzacja	81
artykuły spożywcze	8

artykuły chemiczne i kosmetyki	4
zabawki	10
inne	207
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>384</b>
<b>Razem</b>	<b>2345</b>

**Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.**

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>115</b>	<b>99</b>	<b>15</b>	<b>1</b>
ubezpieczeniowa	5	5	0	0
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	8	7	0	1
remontowo-budowlana	1	1	0	0
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	11	10	1	0
telekomunikacja (telefon, TV)	76	63	13	0
turystyczno-hotelarska	2	2	0	0
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1	1	0	0
motoryzacja	1	1	0	0
pralnicza	0	0	0	0
timeshare	0	0	0	0
pocztowa	3	3	0	0
gastronomiczna	1	1	0	0
przewozowa	2	2	0	0
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	0	0	0	0
medyczna	2	1	1	0
wyposażenie wnętrz	0	0	0	0
pogrzebowa	1	1	0	0
windykacyjne	0	0	0	0

inne	1	1	0	0
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>120</b>	<b>105</b>	<b>8</b>	<b>7</b>
obuwie i odzież	20	19	0	1
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	37	30	4	3
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	128	27	0	1
komputer i akcesoria komputerowe	9	8	1	0
motoryzacja	6	8	1	0
artykuły spożywcze	0	0	0	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	2	2	0	0
zabawki	0	0	0	0
inne	18	14	2	2
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Razem</b>	<b>250</b>	<b>219</b>	<b>23</b>	<b>8</b>

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

lp	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	-	-	-	-

4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	-	-	-	9
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-	-	-	2
6.	Inne				
	<b>RAZEM</b>	-	-	-	<b>11</b>
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

Tabela nr 4: Inne zadania:

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

  
 Edyta Domińczak  
 Powiatowy Rzecznik Konsumentów