

Zatwierdzam:

.....

SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W KRASNYMSTAWIE
za 2012 rok

Krasnystaw, luty 2013

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

1. Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe).

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Składanie 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.
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
 - art. 479 (38) K.p.c. (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

1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika.

IV. TABELLE

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 z późn. zm.) ochrona praw konsumentów należy do zadań powiatu. Zadania te wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r. nr 50, poz. 331 z późn. zm.) – zwaną dalej ustawą, które określają rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów, funkcje i zadania powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów.

Do zadań Rzecznika należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów Konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji
- i Konsumentów oraz instytucjami i organizacjami, do których zadań statutowych należy ochrona interesów konsumentów,
- prowadzenie działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Podstawowym i nadrzędnym celem działania Rzecznika jest ochrona praw i interesów Konsumentów. Rzecznik posiada kompetencje doradcze i procesowe, których zakres określają ustawy, natomiast nie posiada kompetencji kontrolnych, ani władczych. Podstawową rolą Rzecznika jest wzmacnianie pozycji konsumenta, który w stosunkach z przedsiębiorcą, jest słabszą stroną rynku.

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy - Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krasnymstawie przedkłada sprawozdanie z działalności w roku 2012.

1. Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe).

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krasnymstawie funkcjonuje w strukturze organizacyjnej Starostwa Powiatowego w Krasnymstawie na samodzielny stanowisku. W okresie sprawozdawczym funkcję Rzecznika nadal pełniła Krystyna Starczewska, powołana na to stanowisko uchwałą Nr VI/61/2003 Rady Powiatu w Krasnymstawie z dnia 29 kwietnia 2003 r. Rzecznik wykonuje swoje obowiązki jednoosobowo w ramach zatrudnienia w wymiarze 1/2 etatu, a na pozostałe 1/2 etatu zatrudniony jest na stanowisku Inspektora w Wydziale Organizacyjnym i Spraw Obywatelskich. Rzecznik posiada wykształcenie wyższe administracyjne i prawnicze. Rzecznik bezpośrednio podporządkowany jest Staroście. Rzecznik konsumentów, w terminie do 31 marca każdego roku, przedkłada staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Miejscem wykonywania pracy Rzecznika jest Starostwo Powiatowe w Krasnymstawie, ul. Sobieskiego 3 – I piętro pokój numer 119.

Rzecznik ma ustalone dni przyjęć interesantów we wtorki i czwartki. W praktyce natomiast interesanci przyjmowani są codziennie, w godzinach pracy urzędu od 7,30 do 15,30. Porady udzielane są także telefonicznie pod numerami telefonów Starostwa oraz pocztą elektroniczną – adres dostępny na stronie internetowej Starostwa (e-mail: rzecznikkonsumentow@krasnystaw-powiat.pl).

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Podstawowym zadaniem rzecznika Konsumentów jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji prawnej konsumentom w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Pomoc konsumentom w tym zakresie realizowana jest poprzez: udzielanie porad bezpośrednio konsumentom zgłaszającym się osobiście do urzędu, telefonicznie bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Wykonując to zadanie Rzecznik dokonywał analizy zgłaszanych spraw, przedstawiał konsumentom możliwości prawne rozwiązania zgłoszonego problemu, podejmował rozmowy

i mediacje z przedsiębiorcami w formie telefonicznej lub pisemnej w celu polubownego zakończenia sporu, sporządzał dla Konsumentów różnego rodzaju pisma, przekazywał materiały edukacyjne i informacyjne, bądź kierował konsumentów do właściwych instytucji lub organów (Państwowej Inspekcji Handlowej, Urzędu Regulacji Energetyki, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznika Ubezpieczonych, Prokuratury i Policji itp.).

W 2012 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krasnymstawie udzielił 355 różnego rodzaju porad i informacji prawnych konsumentom, tj. o 15% więcej w stosunku do roku ubiegłego.

Liczba interesantów korzystających z porad Rzecznika z roku na rok wzrasta. W roku sprawozdawczym, tak jak w latach poprzednich, Rzecznik odnotował najwięcej tj. 242 porady udzielone bezpośrednio Konsumentom w biurze Rzecznika. W formie telefonicznej odnotowano - 88 porad oraz 25 porad w formie pisemnej, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej.

W ramach bezpłatnego poradnictwa Rzecznik sporządził około **50** różnego rodzaju pism dla Konsumentów: pisma reklamacyjne, oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy lub na odległość, oświadczenia o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu, pisma o rozwiązanie lub unieważnienie umowy, wezwania do zapłaty, wnioski o wszczęcie postępowania mediacyjnego przed Urzędem Komunikacji Elektronicznej pomiędzy konsumentem a operatorem telekomunikacyjnym.

W roku 2012 najwięcej pytań i skarg ze strony Konsumentów dotyczyło spraw związanych ze świadczeniem **usług**. W tym zakresie odnotowano - **146** udzielonych porad, podjętych interwencji bądź innego rodzaju pomocy. W dalszej kolejności odnotowano sprawy dotyczące umów **sprzedaży** – **139**, następnie umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość - **70**.

Podobnie jak w latach poprzednich najwięcej Konsumentów zgłosiło się ze sprawami dotyczącymi **usług telekomunikacyjnych**, w tym telefonia komórkowa, internet, telewizja cyfrowa. Walcząc o klienta przedsiębiorcy nie zawsze stosują uczciwe praktyki i wprowadzają konsumentów w błąd przy zawieraniu tzw. umów promocyjnych. Większość skarg Konsumentów dotyczyła umów zawartych na skutek nachalnej agitacji telefonicznej prowadzonej przez przedstawicieli operatorów telekomunikacyjnych, co wiązało się najczęściej z rozwiązaniem okresowej umowy promocyjnej z dotychczasowym operatorem i skutkowało nałożeniem na Konsumentów wysokich kar w postaci opłat wyrównawczych.

W 2012 roku do Rzecznika zgłosiło się kilku Konsumentów ze sprawą podrobienia ich podpisu na umowie z TelePolska. Konsumenci skierowani przez Rzecznika na Policję, złożyli zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa, natomiast Rzecznik podejmował działania w kierunku unieważnienia umowy i anulowania bezpodstawnie naliczonej „opłaty wyrównawczej”, sporządzając dla Konsumentów odpowiednie pisma. W zakresie Internetu reklamowano brak zasięgu mimo oświadczeń o jego istnieniu przez operatorów oraz jakości usług internetowych.

W zakresie **ubezpieczeń zgłaszane** sprawy dotyczyły: odmowy uznania roszczenia o odszkodowanie bądź zaniżenia jego wysokości, zarzucania konsumentom opóźnienia w wypowiedaniu umów ubezpieczenia OC przy zmianie ubezpieczyciela i podwójnego ubezpieczenia OC pojazdów mechanicznych.

Sprawy zgłaszane przez Konsumentów w zakresie **usług finansowych** dotyczyły: problemów związanych ze spłatą zaciągniętych kredytów lub pożyczek, windykacji przedawnionych roszczeń, z odstąpieniem od umowy pożyczki oferowanej przez PKF Skarbiec, działalności bankowych doradców finansowych, oferujących zamiast zwykłej lokaty, rzekomo korzystne produkty inwestycyjno-ubezpieczeniowe. Zaznaczyć należy, że konsumenci, którzy skorzystali z pomocy Rzecznika w sporządzeniu odpowiedniego pisma, otrzymali w całości zwrot zainwestowanych środków w tego typu produkt bankowy.

Zgłaszane problemy i zastrzeżenia przez odbiorców **energii elektrycznej** dotyczyły przede wszystkim umów zawieranych z alternatywnym sprzedawcą energii elektrycznej wraz z umową ubezpieczenia „Energia na zdrowie”. Na skutek udzielonej pomocy przez Rzecznika, konsumentom udało się skutecznie odstąpić od umowy ubezpieczenia.

W zakresie **umów o dzieło** konsumenci zgłaszają wiele problemów dotyczących nienależycie wykonanych usług remontu mieszkania i motoryzacyjnych.

W dalszym ciągu do Rzecznika wpływają skargi dotyczące działalności portalu **pobieraczek.pl**. Pomimo nałożonej kary przez UOKiK na właścicieli portalu, czyli **Eller Service** spółka cywilna za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów oraz akcji medialnych, Spółka nadal wysyła do konsumentów wezwania do zapłaty kwoty 94,80 zł oraz straszy sądem i prokuraturą za samo zarejestrowanie się w tym serwisie. Pomoc Rzecznika w tych sprawach sprowadzała się do sporządzania dla Konsumentów oświadczeń o odstąpieniu od rzekomo zawartej umowy.

Tradycyjnie już najwięcej spraw, z jakimi zwracali się Konsumenci w 2012 roku do Rzecznika w zakresie **umów sprzedaży** dotyczyło obuwia, sprzętu RTV i AGD, sprzętu telekomunikacyjnego, komputerowego, wyposażenia mieszkania, samochodów.

Towary reklamowane są zwykle z powodu niskiej ich jakości i dotyczyło to głównie obuwia. Jeśli chodzi o sprzęt RTV i AGD, telekomunikacyjny i komputerowy powszechną nieprawidłowością przy rozpatrywaniu reklamacji przez sprzedawców jest wprowadzanie konsumentów w błąd odnośnie przysługujących im praw w przypadku nabycia towarów niezgodnych z umową i odsyłanie ich do gwarantów. Nieporozumienia na tym tle w dalszym ciągu wynikają z nieznajomości przepisów prawa przez obie strony lub błędnego ich interpretowania. W takich sytuacjach w trakcie udzielanych porad lub podejmowanych interwencji, Rzecznik zawsze prowadzi działania edukacyjne. Z porad Rzecznika na etapie prowadzonego postępowania reklamacyjnego często korzystają sprzedawcy, a niektórzy sami kierują Konsumentów do Rzecznika w sprawach związanych z dochodzeniem roszczeń na podstawie gwarancji.

Zapytania i problemy zgłaszane przez Konsumentów podobnie jak w latach poprzednich, najczęściej dotyczyły:

- możliwości zwrotu zakupionych w sklepie towarów pełnowartościowych,
- sposobu rozpatrywania reklamacji przez sprzedawców, odsyłania konsumentów do gwaranta,
- uchylania się gwarantów od odpowiedzialności lub zwlekania z wykonaniem naprawy lub wymiany towaru,
- nie informowania konsumentów o prawie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość,
- utrudniania konsumentom zwrotu towaru zakupionego podczas prezentacji.

Nadal znacząca ilość spraw zgłaszanych przez konsumentów dotyczyła **umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość**.

Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa zawierane były podczas akwizycji w domu Konsumenta, bądź podczas różnego rodzaju pokazów, prezentacji lub zorganizowanej przez przedsiębiorcę wycieczki. Przedsiębiorcy prowadzący w ten sposób swoją działalność stosują niejednokrotnie nieuczciwe praktyki rynkowe, czy wręcz agresywne. Na nieuczciwą działalność tego typu firm narażone są przede wszystkim osoby zamieszkujące samotnie, w podeszłym wieku i cierpiące na różne schorzenia, którym prezentowane są towary mające rzekomo właściwości lecznicze. W tej formie sprzedawane są pościele wełniane, materace, urządzenia elektroniczne, jak również sprzętu AGD.

W roku sprawozdawczym podobnie jak w latach ubiegłych do rzecznika wpływały skargi na działalność przedstawicieli autoryzowanych dystrybutorów telewizji cyfrowej,

którzy wykorzystując niewiedzę osób starszych na temat nowej technologii oraz wprowadzając Konsumentów w błąd, namawiali do zakupu drogich dekoderek „nowej generacji” do odbioru telewizji cyfrowej i zestawów do odbioru telewizji bez abonamentu.

W sprawach umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa Rzecznik podjął szereg interwencji, sporządzał dla konsumentów oświadczenia o odstąpieniu od umowy, ustalał z przedsiębiorcą zwrot towaru, a w rażących przypadkach wykorzystywania osób w podeszłym wieku kierował pisemne wystąpienia do przedsiębiorców oraz zwracał się do banków, z którymi poszkodowane osoby zawarły umowy kredytowe. Zaznaczyć należy, że z pomocy prawnej Rzecznika w tym zakresie korzystają głównie konsumenci w podeszłym wieku, samotne i podatne na wszelkie chwyt marketingowe.

W zakresie umów zawieranych na odległość (oferty telefoniczne, internetowe) obserwuje się przedstawianie nieprawdziwych ofert, szczególnie przedstawiane oferty telefonicznie dotyczące umów telekomunikacyjnych różniły się od przekazywanej do popisania umowy. Na tle dokonywanych zakupów w sklepach internetowych zgłaszane problemy dotyczyły niedostarczenia towaru lub przesyłania innych, słabej jakości, trudności z odzyskaniem zapłaconych pieniędzy w przypadku niedostarczenia lub skorzystania przez konsumenta z prawa do odstąpienia od umowy. W większości tego typu spraw pomoc Rzecznika polegała na szybkiej interwencji i sporządzaniu dla Konsumentów odpowiednich pism.

Podkreślić należy, że porady telefoniczne i osobiste nie polegały tylko i wyłącznie na wskazaniu trybu postępowania w danej sprawie, lecz podejmowane były działania mające na celu szybkie załatwienie sprawy poprzez nawiązanie telefonicznego kontaktu z przedsiębiorcą. Podejmowane w tej formie interwencje i prowadzone mediacje z przedsiębiorcami doprowadziły do pozytywnego załatwienia większości zgłaszanych przez Konsumentów problemów.

Wiele spraw, z którymi zwracali się mieszkańcy powiatu do Rzecznika, nie dotyczyła zagadnień konsumenckich, natomiast różnych problemów np. z zakresu prawa rodzinnego, prawa pracy ubezpieczeń społecznych, postępowania spadkowego, egzekucji komorniczej. Po wysłuchaniu problemów niejednokrotnie kierowano osoby oczekujące pomocy do właściwych instytucji lub urzędów. Do Rzecznika po porady zgłaszały się również osoby prowadzące działalność gospodarczą, próbując dochodzić swoich praw z pomocą Rzecznika.

Strukturę bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów przedstawia **Tabela nr 1** - Rozdział IV.

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

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie składał 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.

Realizując to zadanie Rzecznik podejmował interwencje u przedsiębiorców, polegające na kierowaniu pisemnych wystąpień do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. W swoich wystąpieniach Rzecznik opisuje stan faktyczny w oparciu o podane przez konsumenta okoliczności oraz przedłożone dokumenty, wskazuje żądanie konsumenta i podstawę prawną dochodzonego roszczenia oraz wnosi o dobrowolną jego realizację lub zwraca się o udzielenie wyjaśnień wobec stawianych zarzutów. Wystąpienia do przedsiębiorców mają z reguły charakter mediacyjny, mający na celu polubowne rozwiązanie zaistniałego pomiędzy stronami sporu. Są niekiedy pracochłonne, ale dzięki temu udaje się osiągnąć pozytywne rezultaty. Należy dodać, że wśród wniosków o podjęcie interwencji okazało się, że w niektórych sprawach zarzuty Konsumentów były nieuzasadnione.

W roku 2012 Rzecznik w **41** sprawach **wystąpił** pisemnie do przedsiębiorców, z czego **28** dotyczyło spraw z zakresu umów sprzedaży, **10** - umów o usługi, **3** - umów zawartych poza lokalem i na odległość. Ogółem **27** spraw udało się zakończyć wynikiem pozytywnym dla Konsumenta, **10** negatywnie a **4** sprawy pozostały w toku załatwiania. W stosunku do roku 2011 ilość podjętych w tej formie interwencji wzrosła o **24 %**.

Spośród interwencji dotyczących **umów sprzedaży** najczęściej dotyczyło obuwia, sprzętu RTV i AGD, natomiast w zakresie **usług** – to usługi telekomunikacyjne.

W zakresie reklamacji obuwia najczęściej występowały sprawy związane z nieuznawaniem reklamacji w związku ze złą jakością obuwia. Na skutek wystąpień Rzecznika zdecydowana większość reklamacji w tym zakresie została załatwiona pozytywnie, co świadczy o skuteczności tych wystąpień.

Wystąpienia Rzecznika w sprawach z zakresu usług telekomunikacyjnych dotyczyły w szczególności umów zawartych pod wpływem wprowadzających w błąd informacji przedstawianych konsumentom telefonicznie w taki sposób, że konsument był przekonany, iż promocyjna oferta nie wiąże się ze zmianą operatora. Na skutek nieuczciwych działań

operatorów stosowanych przy pozyskiwaniu klientów, konsumenci obciążani są opłatą wyrównawczą z tytułu przedwczesnego rozwiązania umowy promocyjnej z dotychczasowym operatorem. Podjęte przez Rzecznika interwencje doprowadziły w uzasadnionych przypadkach do anulowania przez operatora naliczonej opłaty. W przypadku zakończenia sprawy wynikiem negatywnym Rzecznik sporządził wnioski dla konsumentów do Urzędu Komunikacji Elektronicznej o podjęcie postępowania mediacyjnego.

Kolejną grupę skutecznych interwencji stanowiły sprawy rozliczenia umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, od których konsumenci odstąpili korzystając z przysługującego im prawa. Zaznaczyć należy, że w zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość w większości zgłaszanych spraw pomoc Rzecznika polegała na szybkiej interwencji. W skali roku Rzecznik sporządził dla Konsumentów ponad 25 oświadczeń o odstąpieniu od tego typu umów.

Zestawienie wystąpień do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów przedstawia **Tabela nr 2 - Rozdział IV**.

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

Do zadań rzecznika konsumentów należy współdziałanie z instytucjami i organizacjami konsumenckimi. To zadanie Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizował poprzez kontakty z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w szczególności z Delegaturą Urzędu w Lublinie, Wojewódzką Inspekcją Handlową – Delegaturą w Chełmie, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Federacją Konsumentów, Rzecznikiem Ubezpieczonych oraz z rzecznikami konsumentów z różnych miast.

W ramach współpracy przekazywane są informacje o nieuczciwych i niezgodnych z prawem działaniach przedsiębiorców.

W roku sprawozdawczym Rzecznik uczestniczył w spotkaniu zorganizowanym przez Urząd Komunikacji Elektronicznej Delegaturę w Lublinie poświęconym ochronie Praw Konsumentów, korzystających z usług telekomunikacyjnych i pocztowych oraz w seminarium „Ochrona konsumentów na rynku finansowym ze szczególnym uwzględnieniem sektora ubezpieczeń komunikacyjnych”, które zostało zorganizowane w Zamościu przez Komisję Nadzoru Finansowego.

Rzecznik otrzymuje z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów broszury i ulotki informacyjne, które przekazuje konsumentom, sprzedawcom i młodzieży szkolnej podczas prowadzonych prelekcji na temat ochrony praw konsumentów.

Pomocnym w pracy rzecznika jest wydawnictwo Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów – Biuletyny i Informatory oraz liczne informacje uzyskiwane z UOKiK i z Europejskiego Centrum Konsumenckiego, w których publikowane jest orzecznictwo sądowe, zmiany w przepisach prawnych dotyczących ochrony konsumentów, decyzje Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, orzeczenia Arbitra Bankowego oraz informacje i porady udzielane przez Rzeczników.

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

W 2012 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie wytaczał powództw na rzecz Konsumentów, ani też nie wstępował do toczących się postępowań sądowych.

Rzecznik natomiast przygotował **2 pozwy** do sądu o wydanie nakazu zapłaty w postępowaniu upominawczym oraz udzielał pomocy w skierowaniu sprawy na drogę sądową, w tym: 1 – dotyczący reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową (obuwie), 2 – w sprawie niewykonania umowy sprzedaży towaru zawartej na odległość. Z uzyskanych informacji od Konsumenta sprawa związana z reklamacją obuwia zakończyła się wyrokiem zasądzającym na rzecz konsumenta zwrot kwoty 199,00 zł obejmującej cenę obuwia, natomiast w sprawie dotyczącej niewywiązania się przedsiębiorcy z realizacji umowy sprzedaży, konsument wstrzymał się z dochodzeniem roszczeń na drodze sądowej, z uwagi na pozyskanie informacji od innych klientów o niewypłacalności tego przedsiębiorcy.

Ponadto w roku sprawozdawczym Rzecznik przygotował 3 sprzeciwy od nakazu zapłaty w postępowaniu upominawczym. W sprzeciwach podniesiono zarzut przedawnienia zasądzonych roszczeń, w tym: 2 - dotyczących usług telekomunikacyjnych, natomiast 1 - z tytułu umowy pożyczki.

Dodać należy, że Rzecznik indywidualnie, dogłębnie i wnikliwie analizuje każdą zgłaszaną sprawę i podejmuje bardzo rozważne działania. Z uwagi na koszty, czasochłonność spraw sądowych, ryzyko narażenia powiatu na koszty, w przypadku niekorzystnych rozstrzygnięć, Rzecznik stara się uzyskać pozytywny rezultat dla konsumenta poprzez mediacje i interwencje u przedsiębiorców. Realizuje to poprzez wystąpienia pisemne, rozmowy telefoniczne, a także osobisty kontakt z przedsiębiorcą.

Każdorazowo, w przypadku braku możliwości polubownego zakończenia sprawy z korzyścią dla konsumenta, po wyczerpaniu przez rzecznika wszelkich pozostających w jego kompetencji działań, konsument był informowany o przysługującym mu prawie dochodzenia roszczeń na drodze sądowej. Konsumenty rezygnują z tej drogi, argumentując zbyt niską wartością przedmiotu sporu w stosunku do dużego zaangażowania osobistego i środków finansowych, a najczęściej subiektywną niechęcią do występowania przed sądem.

6. Działanie o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Jednym z zadań samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej.

W okresie sprawozdawczym, wzorem lat ubiegłych, Rzecznik prowadził działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym poprzez indywidualną edukację konsumencką. Rzecznik udzielając konsumentom różnego rodzaju pomocy prawnej, podejmował tego typu działania poprzez uświadamianie przysługujących im praw, wskazując na konkretne przepisy, mające zastosowanie w danej sprawie. Rzecznik przekazywał konsumentom materiały informacyjne w postaci ulotek i broszur otrzymanych z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Materiały informacyjne były także dostępne w miejscach do tego przeznaczonych na terenie urzędu, w których najliczniej przebywają interesanci.

Podobnie jak w latach ubiegłych tematyka konsumencka była poruszana w lokalnej prasie oraz podczas spotkań z młodzieżą szkół ponadgimnazjalnych. W 2012 roku Rzecznik wygłosił prelekcje na temat praw konsumenckich dla uczniów kilku klas Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 2 w Krasnymstawie i I Liceum Ogólnokształcącego w Krasnymstawie. Ponadto Rzecznik wygłosił prelekcję w Miejskiej Bibliotece Publicznej w Krasnymstawie na temat praw konsumentów dla słuchaczy Uniwersytetu Trzeciego Wieku. Tematem wykładu były przede wszystkim zakupy i usługi zawierane na odległość lub poprzez akwizycję. Podczas spotkań przekazywane były również broszury i ulotki informacyjne.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- 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)

W roku sprawozdawczym Rzecznik zawiadomił Delegaturę Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach o podejrzeniu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy Konsumentów przez Firmę – oferującą konsumentom zawarcie Umowy zabezpieczenia prawnego wraz z Wnioskami o zawarcie kompleksowej umowy sprzedaży energii elektrycznej oraz świadczenia usług dystrybucji dla klientów indywidualnych i zostało wszczęte wobec tej Firmy postępowanie wyjaśniające.

Rzecznik przekazał do Delegatury UOKiK w Lublinie skargi konsumentów oraz kopie umów zawieranych z konsumentami przez Firmę prowadzącą sprzedaż poza siedzibą przedsiębiorcy usług telekomunikacyjnych - telewizja N i telewizja na kartę bez abonamentu, w związku z prowadzonym postępowaniem pod zarzutem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych.

Zgodnie z art. 42 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przedsiębiorca, do którego zwrócił się Rzecznik Konsumentów, zobowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji, będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. W 2012 roku nie kierowano wniosków do sądu o ukaranie przedsiębiorców, gdyż w konsekwencji wysłanych ponagleń, przedsiębiorcy udzielili odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika.

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

1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

W zakresie polepszenia standardów ochrony konsumentów należy w dalszym ciągu podnosić świadomość konsumencką mieszkańców powiatu, a także kształtować postawy prokonsumenckie wśród przedsiębiorców, w szczególności poprzez:

- prowadzenie działań edukacyjno-informacyjnych społeczeństwa z wykorzystaniem mediów o zasięgu ogólnopolskim i lokalnym , Internetu, udostępnianie materiałów informacyjnych oraz organizowanie spotkań przez Rzecznika z mieszkańcami i młodzieżą szkół,
- edukację przedsiębiorców w zakresie obowiązków wobec konsumentów oraz prowadzenie bezpłatnych szkoleń dla przedsiębiorców.

W zakresie sprzedaży konsumenckiej uregulować należy kwestię terminu załatwienia reklamacji, ujednolicić formularz reklamacyjny stosowany przez przedsiębiorców oraz wprowadzić dla Rzeczników bezpłatne opinie rzeczoznawców wpisanych na listę Inspekcji Handlowej.

2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika.

W 2012 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krasnymstawie podejmował działania na rzecz Konsumentów, realizując swoje ustawowe zadania. Zakres i formy udzielanej pomocy konsumentom były zróżnicowane i dostosowane do charakteru konkretnej sprawy.

Podsumowując kolejny rok działalności, należy stwierdzić, że stan świadomości konsumenckiej stale wzrasta. Konsumenci coraz chętniej i częściej korzystają z porad Rzecznika, o czym świadczy zwiększająca się liczba mieszkańców kontaktujących się z Rzecznikiem. Liczbę udzielonych porad w poszczególnych latach od początku pracy Rzecznika obrazuje poniższe zestawienie:

2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
34	92	118	135	176	161	245	254	302	355

Z powyższych względów, jak również z uwagi na różnorodność problemów zgłaszanych przez Konsumentów staje się coraz trudniejsze sprawowanie obowiązków Rzecznika w ramach zatrudnienia na 1/2 etatu.

Istotnym problemem w pracy Rzecznika, przy ciągle zmieniających się przepisach prawa oraz różnorodności i stopnia skomplikowania spraw zgłaszanych przez Konsumentów, jest również brak systemu bezpłatnych szkoleń.

W celu podniesienia umiejętności i poziomu merytorycznego oraz zwiększenia jakości świadczonych usług zasadne jest organizowanie dla Rzeczników przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów cyklicznych spotkań, szkoleń, seminariów, konferencji na szczeblu województw, nie zaś w odległych miejscowościach.

Ważną rolę Rzecznika okazuje się działalność interwencyjno-mediacyjna, w efekcie której zdecydowana większość przedsiębiorców pozytywnie rozpatruje reklamacje. Dlatego zasadne jest zapewnienie Rzecznikom możliwości odbycia kursu dla mediatorów.

W bieżącej pracy Rzecznik korzysta z materiałów informacyjnych w postaci broszur i ulotek dotyczących praw konsumentów, jak również przekazuje je podczas wizyt konsumentów w biurze Rzecznika czy podczas prelekcji w szkole. Stąd też w dalszym ciągu konieczne jest wyposażanie stanowiska Rzecznika w niezbędne publikacje w celu zapewnienia skuteczniejszej realizacji zadań z zakresu poradnictwa i edukacji.

Skuteczna i aktywna działalność Rzecznika niewątpliwie wpływa na dobry wizerunek powiatu. Praca Rzecznika wymaga umiejętnego i cierpliwego wnikania w zgłaszane przez mieszkańców problemy. Największą satysfakcję w codziennej pracy daje Rzecznikowi zadowolenie konsumentów z pozytywnie załatwionej sprawy.

IV. TABELE

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	146
ubezpieczeniowa	10
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	31
remontowo-budowlana	7
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	6
telekomunikacja (telefony, TV)	72
turystyczno-hotelarska	2
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1
motoryzacja	5
pralnicza	-
timeshare	-
pocztowa	-
gastronomiczna	-
przewozowa	2
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-
medyczna	1
wyposażenie wnętrz	1
pogrzebowa	-
windykacyjne	1
inne	7
II. Umowy sprzedaży, w tym:	139
obuwie i odzież	45
wyposażenie mieszkania	12
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	44
komputer i akcesoria komputerowe	9
motoryzacja	9
artykuły spożywcze	2
artykuły chemiczne i kosmetyki	-
zabawki	-
inne	18
III. Umowy poza lokalem i na odległość	70

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	10	5	5	
ubezpieczeniowa				
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	1		1	
remontowo-budowlana	1	1		
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości				
telekomunikacja (telefon, TV)	7	4	3	
turystyczno-hotelarska	1		1	
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne				
inne				
II. Umowy sprzedaży, w tym:	28	20	5	3
obuwie i odzież	18	13	2	3
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	2	1	1	
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	3	3		
komputer i akcesoria komputerowe	1	1		
motoryzacja				
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne	4	2	2	
III. Umowy poza lokalem i na odległość	3	2	-	1

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

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług				
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone				
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	1			1
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług				
6.	Inne	Sprzeciw od nakazu zapłaty - 3			
	RAZEM				
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	
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	1 zawiadomienie UOKiK
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	

Sporządziła:

Krystyna Starczewska

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Krasnystaw, 28 lutego 2013 r.