



SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W KRASNYMSTAWIE
za 2014 rok

Sprawozdanie stanowi wykonanie obowiązku wynikającego z art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 ze zm.), na podstawie, którego przedkładam w terminie do dnia 31 marca 2015 r. Staroście Krasnostawskiemu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w roku poprzednim.

Opracowała:
Krystyna Starczewska
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Krasnymstawie

11.03.2015r. Krystyna Starczewska
.....
data i podpis

Zatwierdził:
Janusz Szpak
Starosta Krasnostawski

STAROSTA
Janusz Szpak
.....
data i podpis

SPIS TREŚCI

I.	WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW	3
1.	Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe).	3
II.	REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW	5
1.	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.	5
2.	Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.	9
3.	Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.	10
4.	Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.	13
5.	Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.	14
6.	Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.	15
7.	Podejmowanie działań wynikających z:	15
	• 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	16
1.	Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.	16
2.	Wnioski dotyczące pracy rzeczników.	16
IV.	TABELE	18

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

1. Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	lubelskie
2. Miasto /Powiat	krasnostawski
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Krystyna Starczewska
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	3/4 etatu
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).	30 godzin tygodniowo
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).	BRAK

Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2013 r., poz. 595 ze zm.) do zadań własnych powiatu należy ochrona praw konsumenta. Zadania te wykonuje powiatowy rzecznik konsumentów. Umocowanie prawne i zakres obowiązków rzecznika regulują przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.).

Do zadań Rzecznika 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 oraz instytucjami i organizacjami, do których zadań statutowych należy ochrona interesów konsumentów,
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

Rzecznik konsumentów może w szczególności:

- wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów Konsumentów,
- 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,
- wytaczać powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone (art. 479³⁸ § 1 Kpc).

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krasnymstawie w strukturze organizacyjnej Starostwa Powiatowego w Krasnymstawie funkcjonuje na samodzielnym stanowisku pracy. Rzecznik bezpośrednio podporządkowany jest Staroście Krasnostawskiemu. W roku sprawozdawczym Rzecznik realizował zadania jednoosobowo w ramach zatrudnienia w wymiarze 3/4 etatu. Rzecznik posiada wykształcenie wyższe administracyjne i prawnicze.

Miejszem wykonywania pracy Rzecznika jest Starostwo Powiatowe w Krasnymstawie, ul. Sobieskiego 3, pokój numer 119 - I piętro budynku Starostwa.

W jednym pomieszczeniu biurowym, przyjmowani są zarówno konsumenci zgłaszający się osobiście do Rzecznika w celu uzyskania porady lub pomocy prawnej (np. przygotowania pism), jak i udzielane są porady telefoniczne oraz realizowane są zadania z zakresu obsługi administracyjnej organów powiatu (rady, zarządu i komisji).

Interesanci przyjmowani są w ustalonych dniach we wtorki i czwartki w godz. od 7:30 do 15:30, a w praktyce codziennie, w godzinach pracy Rzecznika. Porady udzielane są także telefonicznie pod numerami Starostwa oraz pocztą elektroniczną adres dostępny na stronie internetowej Starostwa (e-mail: rzecznikkonsumentow@krasnystaw-powiat.pl).

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

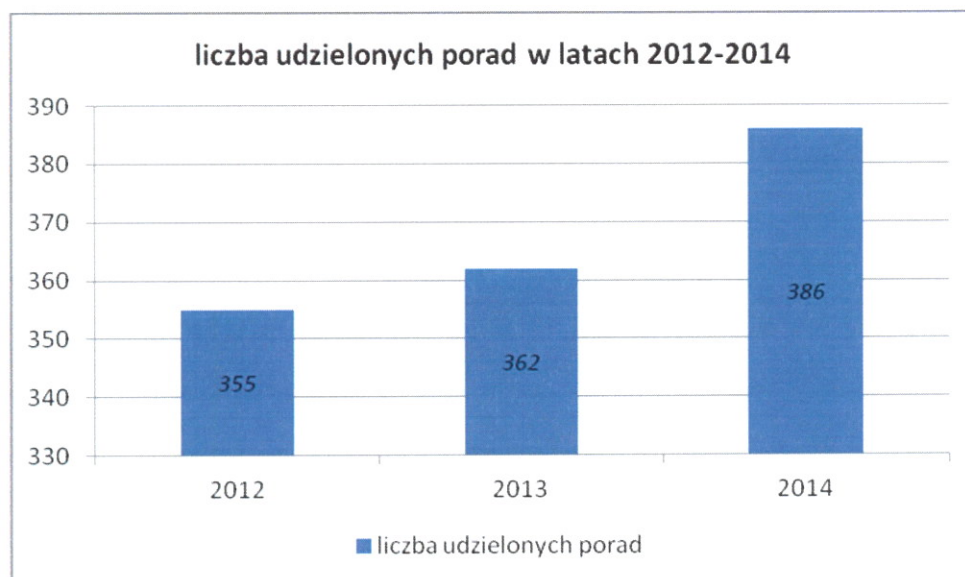
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Podstawowym zadaniem Rzecznika jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. Rzecznik wykonując to zadanie świadczył porady konsumentom osobiście, pisemnie oraz telefonicznie. W roku sprawozdawczym, tak jak w latach poprzednich, Rzecznik odnotował najwięcej porad udzielonych bezpośrednio konsumentom w biurze Rzecznika.

Pomoc w tym zakresie realizowana była poprzez:

- udzielanie bezpośrednich porad w biurze Rzecznika,
- udzielanie porad telefonicznych,
- udzielanie porad drogą poczty elektronicznej,
- udzielanie odpowiedzi na zapytania konsumentów,
- podejmowanie mediacji w celu polubownego rozwiązania spraw,
- wyjaśnianie i interpretacje przepisów prawa,
- działalności niezgodnej z przepisami prawa
- sporządzanie różnego rodzaju pism m.in. procesowych, reklamacyjnych, oświadczeń;
- umożliwianie i ułatwianie konsumentom dostępu do materiałów edukacyjnych i informacyjnych dotyczących uprawnień konsumentów,
- kierowanie konsumentów do odpowiednich instytucji lub organów (Państwowej Inspekcji Handlowej, Urzędu Regulacji Energetyki, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznika Ubezpieczonych, Prokuratury i Policji itp.).

W 2014 roku do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krasnymstawie zgłosiło się **386 konsumentów** wymagających udzielenia różnego rodzaju porady lub pomocy. Dla porównania w roku ubiegłym Rzecznik udzielił 362 porady, natomiast w 2012 roku - 355 porad.



Zakres porad dotyczących ochrony praw i interesów konsumentów był zróżnicowany. W roku 2014, tak jak w roku poprzednim, konsumenci zgłaszali się do Rzecznika najczęściej ze sprawami wynikającymi z **umów związanych ze świadczeniem usług – 165 porad**, w dalszej kolejności odnotowano sprawy wynikające z **umów sprzedaży – 149**. Porad dotyczących **umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość** odnotowano - **72**.

W pierwszej kategorii spraw dotyczącej usług (165) najwięcej skarg, bo 52 dotyczyło usług telekomunikacyjnych. Zgłaszane problemy w tej kategorii dotyczyły:

- nieprawidłowości związanych z przeniesieniem usługi do innego operatora,
- powrotu do pierwotnego operatora,
- nierzetelnego informowania o warunkach i okresach prowadzonych ofert promocyjnych, co skutkowało wyższymi rachunkami za usługę niż przewidywał abonent,
- braku możliwości podłączenia do Internetu, brak zasięgu sieci, nieosiągania gwarantowanej w umowie prędkości Internetu,
- automatycznego aktywowania usług, których konsument nie zamawiał,
- wysokości opłat za usługi telekomunikacyjne.

Dużą grupę skarg stanowiły sprawy dotyczące odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość. Problemy konsumentów, przede wszystkim osób starszych, pojawiały się wskutek nieuczciwej działalności konkurencyjnych firm telekomunikacyjnych. Konsumenci 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 kilku przypadkach konsumenci, którzy zgłosili się do Rzecznika twierdzili, że nie podpisywali nowych umów. Po otrzymaniu od operatorów kopii umów oświadczali, że ich podpisy zostały podrobione. W takich przypadkach konsumenci byli kierowani do organów ścigania – Policji i Prokuratury, po czym podjęte przez Rzecznika interwencje skutkowały rozwiązaniem umów przez operatora w trybie natychmiastowym.

W okresie sprawozdawczym mniejszą kategorię usług, z którymi konsumenci mieli problemy, w związku z ich nienależytym wykonaniem, stanowiły sprawy z zakresu **umów finansowych, ubezpieczeniowych, windykacyjnych, remontowo-budowlanych, dostaw energii, przewozowych i motoryzacyjnych**. Zgłaszane problemy w zakresie umów związanych z dostawą **energii elektrycznej** dotyczyły przede wszystkim umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa z nowoutworzonymi firmami świadczącymi usługi w zakresie sprzedaży energii elektrycznej. Konsumenci, zwłaszcza osoby starsze, skarżyli się, że nie otrzymywali od przedstawicieli handlowych, oferujących im zakup „tańszej energii”, jasnych, rzetelnych i zrozumiałych informacji, iż w przypadku zmiany sprzedawcy, płacić będą odrębny rachunek za dystrybucję. Z obawy przed wyższymi w konsekwencji rachunkami za energię, konsumenci zwracali się o pomoc do Rzecznika w odstąpieniu od umowy.

Tradycyjnie już najwięcej spraw, z jakimi zwracali się konsumenci w 2014 roku do Rzecznika, w zakresie **umów sprzedaży (149 porad)** dotyczyło: obuwia, sprzętu RTV i AGD, sprzętu komputerowego i motoryzacyjnego. Sprawy dotyczyły przede wszystkim niskiej jakości towarów, głównie obuwia. Konsumenci szukali pomocy Rzecznika w sytuacji wielokrotnych, bezskutecznych napraw sprzętu oraz uznawania przez sprzedawców reklamacji za bezzasadne, które, zdaniem konsumentów, winny być uwzględnione. Nadal wielu konsumentów nie rozróżniało gwarancji od niezgodności towaru z umową. Wykorzystując to sprzedawcy, odsyłali konsumentów do autoryzowanych serwisów, albo sami przyjmowali reklamację, jako gwarancyjną. W takich sytuacjach w ramach bezpłatnego poradnictwa Rzecznik prowadził zawsze działania edukacyjne.

Z porad Rzecznika na etapie prowadzonego postępowania reklamacyjnego często korzystali przedsiębiorcy, a niektórzy sami kierują konsumentów do Rzecznika. Podobnie jak w latach poprzednich konsumenci zgłaszali zapytania dotyczące możliwości zwrotu towarów pełnowartościowych zakupionych w sklepie, podania terminu na załatwienie reklamacji, możliwości żądania zwrotu pieniędzy przy składaniu reklamacji, przedawnienia roszczeń.

Nadal znacząca ilość spraw zgłaszanych przez konsumentów dotyczyła **umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość (72 porady).**

Najwięcej porad w tym zakresie dotyczyło odstąpienia od umów zawieranych na pokazach lub podczas akwizycji w domu konsumenta, których przedmiotem była sprzedaż bardzo drogiego sprzętu AGD, naczyń, pościeli wełnianej, czy urządzeń prezentowanych, jako wyroby zdrowotne (materace, fotele masujące, bioharmonizery itp. Przedstawiciele handlowi, wykorzystując podeszły wiek, samotność, stan zdrowia oraz stosując nieuczciwe praktyki rynkowe, a wręcz agresywne, doprowadzają konsumentów do zawarcia niekorzystnej umowy, najczęściej finansowanej kredytem. Pomoc Rzecznika w tym zakresie polegała na udzieleniu porady prawnej odnośnie rezygnacji z umowy bez podania przyczyny oraz sporządzeniu wymaganego ustawą oświadczenia o odstąpieniu od umowy kupna-sprzedaży, wyjaśnianiu kwestii związanych z obowiązkiem zwrotu towaru przedsiębiorcy i nawiązywaniu z nim w tym celu kontaktu. Przy tej okazji na bieżąco prowadzona była również edukacja konsumentów.

Z kolei porady dotyczące umów zawieranych na odległość dotyczyły problemów z niedostarczeniem zamówionego towaru lub przesyłaniem towarów słabej jakości, niedotrzymywaniem terminów, trudności z odzyskaniem pieniędzy za niezrealizowane zamówienie. Wiele skarg dotyczyło sprzedaży wysyłkowej połączonej z abonamentem /subskrypcją kolejnych zamówień np. maszynek do golenia czy bielizny damskiej. W większości tego typu spraw pomoc Rzecznika polegała na szybkiej interwencji, kończącej się pozytywnym załatwieniem sprawy.

Zgłaszane problemy przez młodszych konsumentów, choć w mniejszym, niż w latach poprzednim zakresie, związane były z usługami internetowymi i dotyczyły rejestracji na różnego rodzaju portalach czy serwisach, np. plikostrada.

Wszystkie zgłaszane sprawy były wnikliwie analizowane. Konsumenci byli informowani o obowiązujących przepisach prawa. Rzecznik sporządzał i wręczał konsumentom

odpowiednie do konkretnej sprawy wzory i sporządzał pisma: zgłoszenia reklamacyjne, odwołania od decyzji o odrzuceniu reklamacji, wezwania do wykonania umowy, oświadczenia o odstąpieniu od umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, oświadczenia o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu, wypowiedzenia umów, wezwania do zapłaty, wnioski o wszczęcie postępowania mediacyjnego przed UKE pomiędzy konsumentem a operatorem telekomunikacyjnym.

W ramach bezpłatnego poradnictwa **Rzecznik sporządził około 70 tego rodzaju pism dla konsumentów**. Konsumentów konsultowali także z Rzecznikiem treść samodzielnie przygotowanych pism reklamacyjnych.

Podkreślić warto, że porady telefoniczne i osobiste nie polegały wyłącznie na wskazaniu trybu postępowania w danej sprawie, natomiast podejmowane były działania mające na celu szybkie załatwienie sprawy poprzez nawiązanie telefonicznego, jak również za pośrednictwem poczty elektronicznej, kontaktu z przedsiębiorcą. Podjęte w tej formie interwencje i prowadzone mediacje z przedsiębiorcami doprowadziły do pozytywnego załatwienia większości zgłaszanych przez konsumentów problemów.

Warto nadmienić, iż wiele spraw, z którymi mieszkańcy Powiatu Krasnostawskiego zwracali się do Rzecznika nie dotyczyła problematyki konsumenckiej, natomiast różnych problemów natury osobistej lub rodzinnej, interpretacji przepisów prawa pracy i ubezpieczeń społecznych, postępowania spadkowego oraz skarbowego.

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

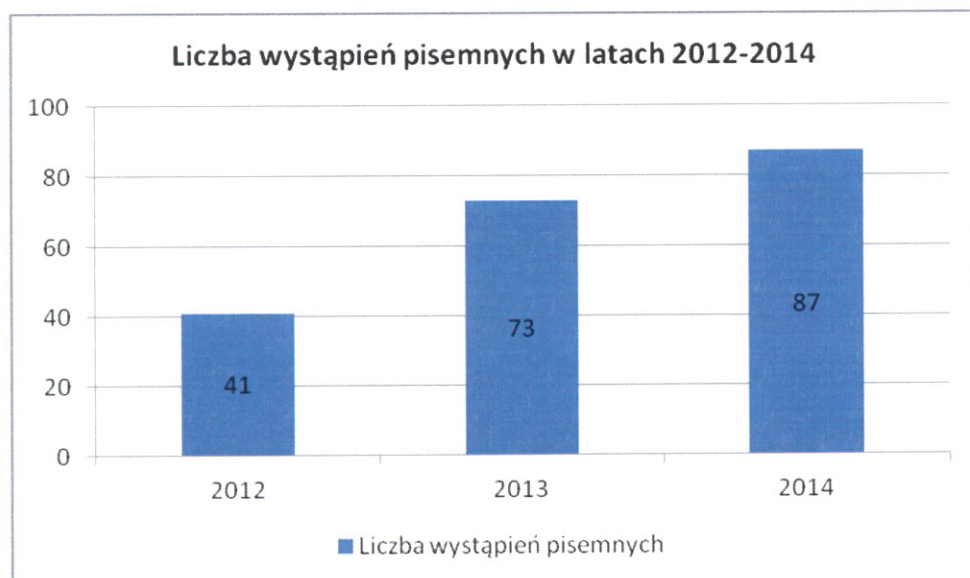
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W roku sprawozdawczym nie zaistniała potrzeba 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.

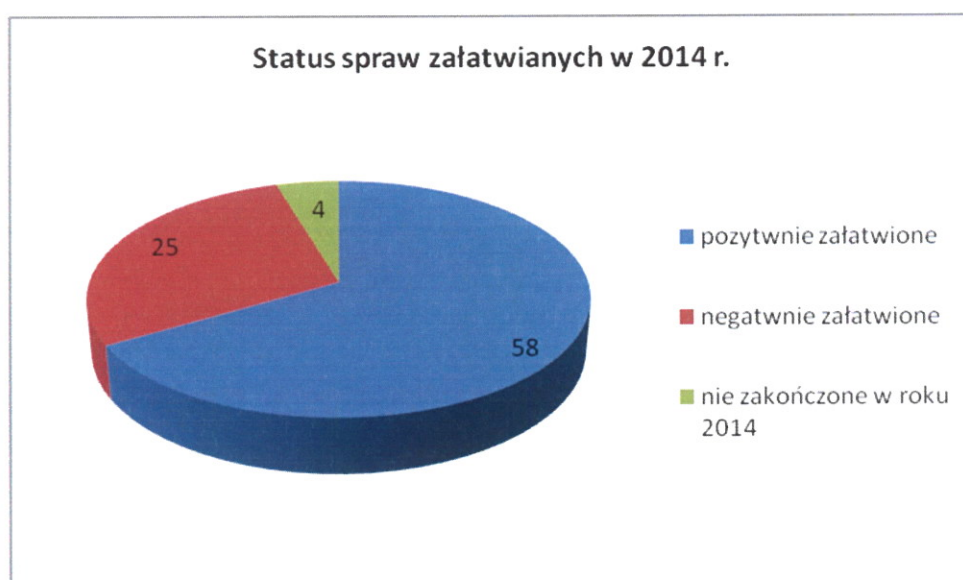
Do zadań Rzecznika Konsumentów należy występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Rzecznik Konsumentów posiada uprawnienia doradcze i procesowe, natomiast nie posiada uprawnień nakazowych lub kontrolnych. Stąd też wystąpienia do przedsiębiorców mają z reguły charakter mediacyjny. Realizując to zadanie Rzecznik, w wielu sprawach poprzez uświadomienie przedsiębiorcy jego obowiązków, a zarazem uprawnień konsumenta podczas przeprowadzonej rozmowy telefonicznej, uzyskał szybkie i pozytywne załatwienie sprawy. W przypadku braku możliwości załatwienia sprawy w tej formie porozumienia się, konieczne było wystąpienie Rzecznika z oficjalnym pismem i wszczęcie postępowania wyjaśniającego. W kierowanych wystąpieniach do przedsiębiorców, Rzecznik opisywał stan faktyczny sprawy przedstawiany przez Konsumenta oraz wynikający z analizy przedłożonych dokumentów, podawał przepisy prawne mające zastosowanie w danej sprawie, zwracał się o spełnienie roszczenia konsumenta w celu polubownego zakończenia sporu. Wystąpienia bywają niekiedy pracochłonne, wymagają wielokrotnej polemiki, ale dzięki temu udaje się uzyskać pozytywne załatwienie sprawy. Dodać warto, że w niektórych sprawach okazuje się, że zarzuty konsumentów są nieuzasadnione.

W roku sprawozdawczym Rzecznik przygotował i skierował w **87 sprawach pisemne wystąpienia do przedsiębiorców** o charakterze mediacyjnym, zmierzających do polubownego rozstrzygnięcia sporu, podczas gdy w roku ubiegłym – 73, a w 2012 – 41.



Zadowolający jest wynik prowadzonych przez Rzecznika postępowań. Wystąpienia Rzecznika doprowadziły w konsekwencji do pozytywnego zakończenia sporu w 58 sprawach. Niestety 25 spraw zakończyło się negatywnie, natomiast 4 postępowania nie zakończyły się do końca 2014 r. i pozostały w toku, w tym:

- usługi: na 34 wystąpienia 23 zakończonych pozytywnie, negatywnie - 10, w toku - 1;
- umowy sprzedaży: na 39 wystąpień 22 zakończonych pozytywnie, negatywnie - 14, w toku - 3;
- umowy poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość: na 14 wystąpień 13 zakończonych pozytywnie, negatywnie - 1.



Spośród interwencji dotyczących **umów sprzedaży** najczęściej dotyczyło obuwia, natomiast w zakresie **usług** – to usługi telekomunikacyjne oraz umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość.

W zakresie obuwia najczęściej występowały sprawy dotyczące nieuznanych reklamacji związanych z niską jakością obuwia. Na skutek wystąpień Rzecznika zdecydowana większość reklamacji w tym zakresie została załatwiona pozytywnie a roszczenia konsumentów zostały zaspokojone poprzez wymianę obuwia lub zwrot pieniędzy.

Wystąpienia Rzecznika w sprawach z zakresu **usług telekomunikacyjnych** dotyczyły m.in. unieważnienia umów, ze względu na podrobienie podpisu, rozwiązywania umów zawartych wskutek stosowania nagannych praktyk podczas prowadzonych rozmów telefonicznych lub bezpośrednich wizyt przez przedstawicieli operatorów telekomunikacyjnych. Podobnie jak w latach ubiegłych konsumenci byli wprowadzani w błąd w taki sposób, że pozostawali w mylnym przekonaniu, iż promocyjna oferta nie wiąże

się ze zmianą operatora. Konsumenci niestety wciąż nie czytają dokładnie umów i dopiero po otrzymaniu rachunku do zapłaty abonamentu, orientowali się, że usługi świadczy inny operator. Na skutek nieuczciwych działań przedstawicieli handlowych stosowanych w walce o przejęcie klienta od firmy konkurencyjnej, konsumenci obciążani byli opłatą jednorazową z tytułu przedwczesnego rozwiązania umowy. Podjęte przez Rzecznika interwencje doprowadziły w większości spraw do anulowania przez operatora naliczonej opłaty.

Podobnie jak w roku ubiegłym Rzecznik zajmował się skargami dotyczącymi tzw. **polisolokat**, sprzedawanych konsumentom w banku, jako zwykłej, wysokooprocentowanej lokaty. Podjęte interwencje zakończyły się polubownym zakończeniem sporu poprzez zwrot konsumentom w 100% ulokowanych środków.

W usługach **przewozowych** prowadzone sprawy związane były z niewywiązaniem się przez przewoźnika z umowy przewozu osób oraz ze zniszczeniem przesyłki.

Wystąpienia z zakresu **energii elektrycznej** dotyczyły umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa. W jednej sprawie przedsiębiorca anulował naliczoną opłatę za odstąpienie od umowy po terminie, natomiast w drugiej sprawie, zarzuty konsumenta dotyczące stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych okazały się nieprawdziwe.

W roku sprawozdawczym potwierdziła się dotychczasowa tendencja wzrostowa skarg dotyczących **nienależytego wykonania bądź niewykonania umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa**. Niepowodzenie konsumentów w zakresie samodzielnego działania w sporze z przedsiębiorcą świadczącym usługi w tej formie skutkowało koniecznością skierowania przez Rzecznika wystąpień w 14 sprawach, z czego 13 zostało załatwionych pozytywnie.

Sprawy z zakresu usług **windykacyjnych** dotyczyły egzekwowania należności za niezamawiane bądź niedostarczone towary, przy czym skierowane przez Rzecznika interwencje zakończyły się zaprzestaniem prowadzenia działań windykacyjnych i anulowaniem dochodzonych należności.

W niektórych sprawach zakończonych negatywnie, zarzuty konsumentów okazywały się bezpodstawne. W sprawach, w których nie udało się doprowadzić do pozytywnego ich załatwienia, konsumenci każdorazowo byli informowani o prawie dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.

Szczegółowe 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.

W roku sprawozdawczym, tak jak w latach poprzednich, Rzecznik na bieżąco współpracował z organizacjami i instytucjami, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów. To zadanie Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizował poprzez kontakty i wymianę informacji o nieuczciwych i niezgodnych z prawem działaniach przedsiębiorców z: Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Wojewódzką Inspekcją Handlową – Delegaturą w Chełmie, Delegaturą Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Lublinie, Federacją Konsumentów i Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich oraz z rzecznikami konsumentów z różnych miast.

Rzecznik otrzymywał z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz z Urzędu Komunikacji Elektronicznej broszury i ulotki informacyjne, które przekazywał konsumentom oraz młodzieży szkolnej podczas prowadzonych zajęć, na które był zapraszany. Materiały te były bardzo pomocne Rzecznikowi w realizacji działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym. Rzecznik otrzymywał elektronicznie od Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów biuletyny, które również były bardzo pomocne w pracy Rzecznika.

W roku sprawozdawczym Rzecznik przesłał do UOKiK w Warszawie informację w sprawie podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę nieuczciwych praktyk rynkowych przy zawieraniu umów pożyczek gotówkowych.

W roku sprawozdawczym Rzecznik uczestniczył w następujących konferencjach i szkoleniach:

- 1) w Konferencji zorganizowanej z okazji 15-lecia Instytucji Rzeczników Konsumentów „Ochrona Konsumentów i Jej Współczesne Wyzwania” przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów wraz z Katolickim Uniwersytetem Lubelskim w dniach 13-14 marca 2014 r.;
- 2) w Ogólnopolskiej Konferencji Naukowej „Ochrona Praw Konsumenta – Stan obecny i Perspektywy” zorganizowanej przez Wydział Administracji Wyższej Szkoły Ekonomii i Innowacji w Lublinie w dniu 22 października 2014 r.;
- 3) w szkoleniu prawnym związanym z wejściem w życie ustawy o prawach Konsumenta, przeprowadzonym przez Federację Konsumentów, w dniu 4 listopada 2014 r.

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

W 2014 r. Rzecznik Konsumentów wytoczył jedno powództwo na rzecz Konsumenta, w następstwie, którego został wydany nakaz zapłaty zasądzający zapłatę na rzecz konsumenta żądanej kwoty należności, z tytułu niewywiązania się przedsiębiorcy z realizacji zamówienia. Obecnie na wniosek Rzecznika zostało wszczęte postępowanie egzekucyjne przez Komornika.

Rzecznik przygotował również jeden pozew dla konsumenta o zwrot należności z tytułu niewykonania umowy przewozu osób. W tej sprawie został wydany nakaz zapłaty. Rzecznik przygotował także wniosek dla konsumenta o wszczęcie egzekucji komorniczej.

W roku sprawozdawczym odnotowano skargi na przedsiębiorców realizujących swoje roszczenia na drodze sądowej w ramach elektronicznych postępowań upominawczych prowadzonych przez Sąd w Lublinie tzw. e-Sąd. W trzech sprawach Rzecznik przygotowywał konsumentom sprzeciwy od prawomocnych nakazów zapłaty. Nakazy dotyczyły: zapłaty składki z tytułu ubezpieczenia OC pojazdu, zapłaty należności wynikającej z zawartej umowy sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa, od której konsument skutecznie odstąpił oraz zapłaty należności z tytułu rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. W dwóch przypadkach poszkodowani konsumenci o posiadaniu zadłużenia dowiadawali się dopiero po wszczęciu egzekucji i dokonaniu pierwszych czynności przez komornika.

Rzecznik przygotowywał konsumentom również inne pisma tj. wniosek o ustanowienie pełnomocnika z urzędu oraz wniosek o obniżenie opłaty egzekucyjnej.

W roku sprawozdawczym Rzecznik nie wstępował do toczących się postępowań sądowych i nie kierował spraw do rozpatrzenia przez Stały Polubowny Sąd Konsumentów w Lublinie.

Warto wspomnieć, że w każdym przypadku negatywnie zakończonej sprawy, na etapie mediacyjnym, Rzecznik, informował konsumentów o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej. Rzecznik indywidualnie, dogłębnie i wnikliwie analizuje każdą zgłoszoną sprawę i podejmuje rozważne działania. Stara się uzyskać pozytywne załatwienie sprawy dla konsumenta poprzez mediacje i podejmowane interwencje wobec przedsiębiorców, w formie pisemnych wystąpień, drogą elektroniczną oraz rozmowy telefoniczne. Konsumenci natomiast rezygnują z drogi sądowej, argumentując najczęściej zbyt niską wartością przedmiotu sporu w stosunku do zaangażowania osobistego i finansowego.

6. Działanie o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W roku sprawozdawczym, tak jak w latach poprzednich, Rzecznik, na zaproszenie nauczycieli, odbył zajęcia o tematyce konsumenckiej z młodzieżą Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 2 w Krasnymstawie. Podczas spotkania z młodzieżą przekazywane były również broszury i ulotki informacyjne.

Działalność edukacyjna w 2014 r. była również realizowana poprzez: kontakt z mediami (lokalną prasą) i przekazywanie informacji dotyczących problematyki konsumenckiej; zamieszczanie ważnych informacji na stronie internetowej starostwa, przekazywanie konsumentom materiałów edukacyjnych (np. ulotki, broszury).

Działania edukacyjne prowadzone były na bieżąco poprzez indywidualną edukację podczas udzielanych konsumentom porad. Wówczas Rzecznik wykraczając poza meritum sprawy uświadamiał konsumentów o przysługujących im prawach.

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 nie podejmował działań wynikających z wskazanych wyżej przepisów.

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 2014 roku Rzecznik nie kierował wniosków do sądu o ukaranie przedsiębiorców.

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

1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Rzecznik w dalszym ciągu widzi potrzebę podnoszenia świadomości konsumenckiej, poprzez:

- prowadzenie działań edukacyjno-informacyjnych w celu podnoszenia poziomu świadomości konsumentów o przysługujących im prawach z wykorzystaniem mediów o zasięgu ogólnopolskim i lokalnym, Internetu, udostępnianie materiałów informacyjnych oraz organizowanie spotkań przez Rzecznika z młodzieżą szkolną,
- prowadzenie działań edukacyjnych wobec przedsiębiorców m.in. poprzez organizowanie bezpłatnych szkoleń z zakresu prawa konsumenckiego.

2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika.

Różnorodność spraw, skala problemów i stopień ich skomplikowania stale się zwiększa. W bieżącej pracy Rzecznik wielokrotnie korzystał z materiałów informacyjnych w postaci „broszur i ulotek” dotyczących problematyki konsumenckiej i przekazywał je konsumentom bezpośrednio podczas udzielanych porad w biurze oraz młodzieży szkolnej podczas zajęć. Stąd też w dalszym ciągu konieczne jest wyposażanie stanowiska Rzecznika w niezbędne publikacje w celu zapewnienia skuteczniejszej realizacji zadań z zakresu poradnictwa i edukacji.

W celu zwiększenia realizacji praw konsumentów Rzecznik nadal widzi konieczność wprowadzenia dla potrzeb Rzecznika bezpłatnych opinii rzeczoznawców wpisanych na listę Inspekcji Handlowej.

W celu zwiększenia efektywności pracy Rzeczników oraz z uwagi na zmieniające się przepisy prawa oraz różnorodność spraw, konieczne jest systematyczne organizowanie przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów bezpłatnych szkoleń, seminariów, konferencji poświęconych ochronie konsumentów na poziomie województw.

Podsumowując kolejny rok działalności, należy stwierdzić, że instytucja Rzecznika staje się coraz bardziej znana wśród konsumentów i odgrywa istotną rolę w kształtowaniu ich świadomości w zakresie przysługujących im praw jak również możliwości egzekwowania tych praw.

Dokonując podsumowań, należy stwierdzić, iż na przestrzeni kilku ostatnich lat udało się wypracować z niektórymi przedsiębiorcami (operatorami telekomunikacyjnymi, przedsiębiorcą energetycznym) sposób bezpośredniego porozumiewania w sprawach konsumenckich np. dedykowane dla Rzeczników infolinie, wyznaczenie po stronie przedsiębiorcy osoby do kontaktów z rzecznikami, przyjęcie elektronicznej formy porozumiewania się. Prowadzona w tej formie współpraca z przedsiębiorcami pozwala na znaczne przyspieszenie rozwiązywania zgłaszanych przez konsumentów problemów.

Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów mają w środowisku lokalnym niewątpliwie pozytywny wydźwięk. Jego zadania to wyłącznie udzielanie bezpłatnej pomocy, natomiast zaangażowanie, rzetelność, kultura osobista i rosnąca skuteczność w realizacji roszczeń na etapie postępowania mediacyjnego przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku urzędu. Praca Rzecznika wymaga życzliwego podejścia do zgłaszanych przez mieszkańców problemów oraz zapewnienia im swobodnego i nieskrępowanego kontaktu z rzecznikiem. Największą satysfakcją dla Rzecznika jest zadowolenie konsumentów z pozytywnie załatwionej sprawy.