



SPRAWOZDANIE

Z DZIAŁALNOŚCI

POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W KRASNYMSTAWIE

W 2015 ROKU

Sprawozdanie stanowi wykonanie obowiązku wynikającego 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.) na podstawie którego przedkładam Staroście Krasnostawskiemu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2015 roku.

Zatwierdzam:

Janusz Szpak
Starosta Krasnostawski

16.03.2016 r.

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.	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.	14
5.	Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.	15
6.	Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.	15
7.	Podejmowanie działań wynikających z:	17
	• 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	18
1.	Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.	18
2.	Wnioski dotyczące pracy rzeczników.	18
IV.	TABELE	20

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania Powiatu Krasnostawskiego na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2015 r., poz. 184 ze zm.). Ustawa określa m.in. rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów, usytuowanie powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów w urzędzie oraz jego zadania i kompetencje.

Do ustawowych 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 strukturze organizacyjnej Starostwa Powiatowego w Krasnymstawie funkcjonuje na samodzielny stanowisku pracy. Rzecznik bezpośrednio podporządkowany jest Staroście Krasnostawskiemu. W roku sprawozdawczym Rzecznik wykonuje 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.

Rzecznik ma ustalone dni przyjęć interesantów: wtorki i czwartki w godz. od 7:30 do 15:30, natomiast w praktyce zgłaszający się interesanci przyjmowani są codziennie w godzinach pracy Urzędu. Porady udzielane są także telefonicznie pod numerami Starostwa oraz pocztą elektroniczną, pod adresem e-mail: rzecznikkonsumentow@krasnystaw-powiat.pl

Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	lubelskie
2. Miasto /Powiat	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

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

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

Podstawowym zadaniem Rzecznika jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. **Ta forma pomocy udzielana jest bezpośrednio konsumentom zgłaszającym się osobiście do urzędu, telefonicznie, pisemnie i drogą elektroniczną.** Realizując to zadanie Rzecznik informuje konsumentów o obowiązujących przepisach prawnych i możliwościach ich zastosowania oraz sposobie postępowania w danej sprawie.

W 2015 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krasnymstawie udzielił łącznie **440 różnego rodzaju porad lub pomocy mieszkańcom Powiatu Krasnostawskiego.**

W roku sprawozdawczym, tak jak w latach poprzednich Rzecznik odnotował najwięcej, bo aż 340 porad udzielonych bezpośrednio konsumentom w biurze Rzecznika, 86 porad udzielonych telefonicznie oraz 14 porad pisemnych lub formie elektronicznej.

Podobnie jak w latach ubiegłych najliczniejszą grupę porad stanowiły porady w zakresie **umów związanych ze świadczeniem usług – 198 porad**, w następnej kolejności plasują się porady w zakresie **umów sprzedaży – 138** oraz porady w zakresie **umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość - 104.**

W pierwszej kategorii spraw dotyczących usług najwięcej porad, bo aż 82 dotyczyło usług telekomunikacyjnych w tym usług świadczonych przez operatorów telewizji kablowych i platformy cyfrowe. Zgłaszane problemy w tej kategorii spraw są niezmiennie i pojawiały się na tle:

- rezygnacji z umowy po okresie jej obowiązywania. Umowy terminowe najczęściej przedłużają się na kolejny okres, o ile konsument nie wypowiedzie umowy z odpowiednim wyprzedzeniem. Konsumenty wypowiadali umowy z opóźnieniem albo w ogóle ich nie wypowiadali sądząc, że umowa wygasła lub zmieniali Operatora w trakcie obowiązywania umowy terminowej. Wiązało się to z naliczaniem i żądaniem od konsumentów zwrotu ulgi promocyjnej udzielonej przez operatora przy zawarciu umowy,
- nakładania na konsumentów rażąco wygórowanych kar umownych za nieterminowy zwrot sprzętu do odbioru telewizji cyfrowej,

- wprowadzania konsumentów w błąd tj. działań noszących znamiona nieuczciwych praktyk rynkowych, w szczególności przez telemarketerów i przedstawicieli handlowych podszywających się pod dotychczasowego dostawcę usług,
- telefonii komórkowej i Internetu (brak zasięgu mimo zapewnienia operatorów o jego istnieniu oraz jakości usług),
- automatycznego aktywowania usług.

W okresie sprawozdawczym mniejszą kategorię usług, z którymi konsumenci mieli problemy, stanowiły sprawy dotyczące usług ubezpieczeniowych, finansowych, dostaw energii, windykacyjnych, remontowo-budowlanych, przewozowych, motoryzacyjnych.

Zgłaszane problemy w zakresie umów związanych z dostawą energii elektrycznej i gazu dotyczyły przede wszystkim reklamacji rozliczania za energię oraz stosowania nieuczciwych praktyk przez przedsiębiorców sprzedających energię elektryczną. Zapytań i skarg na praktyki stosowane przez Energetyczne Centrum S.A. z siedzibą w Warszawie było niewiele, natomiast zdecydowana większość zapytań konsumentów i wystąpień rzecznika skierowanych do przedsiębiorcy dotyczyła praktyk stosowanych przez: Energa Obrót SA z siedzibą w Gdańsku oraz kilka skarg dotyczyła: Polska Energetyka PRO Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Konsumenci, z którymi skontaktowali się przedstawiciele często podkreślali, że zostali przez nich wprowadzeni w błąd co do nazwy firmy, którą reprezentują, jak również samej oferty i wynikających z niej obowiązków oraz kar za wypowiedzenie umowy. Ponadto konsumenci nie byli informowani o przysługującym im prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie 14 dni. Co więcej, zdecydowana większość konsumentów nie otrzymywała żadnych dokumentów przy zawieraniu umowy.

Porady dotyczące usług finansowych dotyczyły umów o kredyt hipoteczny, udzielonych pożyczek przez tzw. parabanki i umów o kredyt konsumencki. Część konsumentów przychodziła do rzecznika po porady związane z tzw. „pętlą zadłużeniową”.

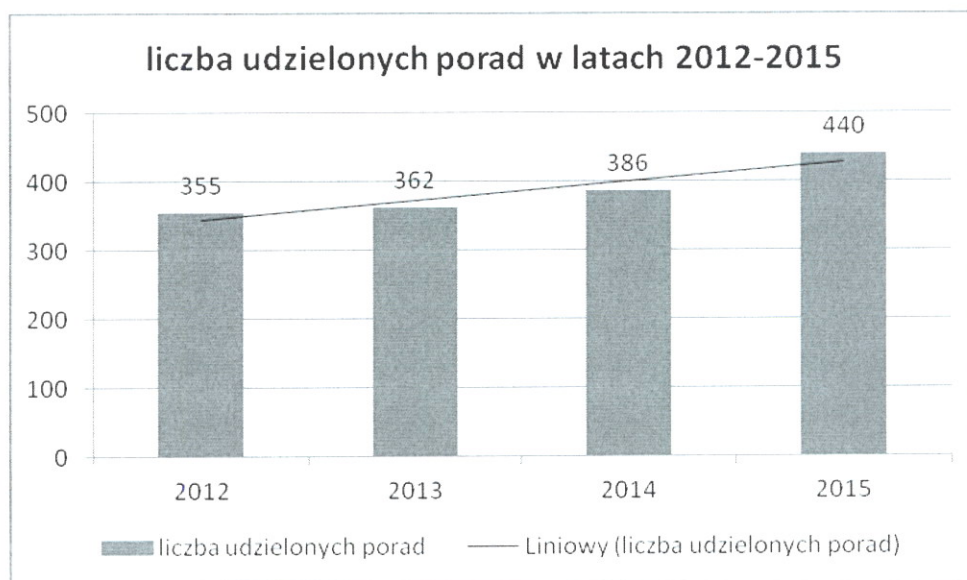
Wiele zgłoszeń dotyczyło także spraw ubezpieczeniowych. Konsumenci wskazywali na bezradność wobec firm ubezpieczeniowych w zakresie wywiązywania się z ich obowiązków: długotrwałe załatwianie spraw, zaniżanie wartości szkód, odmowy uznania roszczenia z tytułu uszkodzonego towaru.

Udzielone porady w sprawach usług windykacyjnych dotyczyły głównie wskazania konsumentom na możliwość skorzystania z prawa do podniesienia zarzutu przedawnienia windykowanej należności.

Tradycyjnie już najwięcej spraw, z jakimi zwracali się konsumenci w 2015 roku do Rzecznika, w zakresie umów sprzedaży (138 porad) dotyczyło: obuwia i odzieży, sprzętu RTV i AGD, sprzętu telekomunikacyjnego, komputerowego, motoryzacyjnego i innych towarów.

Towary reklamowane są najczęściej z powodu ich zbyt niskiej jakości. Dotyczy to głównie obuwia, które było najczęściej reklamowane z powodu odklejania się podeszwy, łuszczenia, pękania materiału wierzchniego. Odzież konsumenci reklamowali z uwagi na przecieranie się tkanin, prucie na szwach, supełkowanie materiału, przenikanie ociepliny przez materiał wierzchni. Powodem sporów z przedsiębiorcami była odmowa uznania reklamacji przez sprzedawcę, załatwianie reklamacji niezgodnie ze zgłoszonym żądaniem oraz długie terminy załatwiania reklamacji.

Kolejnym problemem, z jakim spotykali się konsumenci, to przede wszystkim odmowa uznania reklamacji za uzasadnioną na podstawie opinii punktów serwisowych producentów. Nadal wielu konsumentów, w wyniku nieznaności swoich praw, było kierowanych przez sprzedawców do punktów serwisowych, a więc następowało wyłączenie odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi albo sprzedawcy przyjmowali reklamację, jako gwarancyjną. W takich sytuacjach w ramach bezpłatnego poradnictwa Rzecznik prowadził zawsze działania edukacyjne.



Nadal znacząca ilość spraw zgłaszanych przez konsumentów dotyczyła umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość (104 porady). Obecnie coraz więcej konsumentów decyduje się na robienie zakupów bez wychodzenia z domu przede wszystkim przy wykorzystaniu Internetu. W zakresie tego typu umów udzielane porady dotyczyły najczęściej prawa do odstąpienia od umowy i praw do reklamacji w przypadku dostarczenia wadliwego towaru, problemów związanych z odzyskaniem pieniędzy za niezrealizowane zamówienie. Pomoc Rzecznika polegała na sporządzeniu dla konsumenta 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.

Zgłaszane były skargi dotyczące Westerfield International AG z siedzibą w Holandii - Biuro Obsługi Klienta w Warszawie, spółki Imperia Corporation z siedzibą w Warszawie (umowy zawierane na odległość) oraz spółki T2C International LLC zarejestrowanej w Stanach Zjednoczonych - prowadzących sprzedaż wysyłkową połączoną z abonamentem/subskrypcją kolejnych zamówień maszynek do golenia czy bielizny damskiej. Wiadomo, iż problem ten dotyczy konsumentów na terenie całego kraju. Niektóre sprawy wymagały podjęcia przez Rzecznika pisemnej interwencji. Nadto, kilka skarg związanych było z praktykami stosowanymi przez gdańską spółkę Lex Superior, która rozsyła po całym kraju wezwania do zapłaty za udostępnianie filmów porno. Kilku mieszkańców powiatu krasnostawskiego również takie wezwanie otrzymało, pod którym podpisał się radca prawny. Pomoc Rzecznika w tych sprawach polegała na sporządzeniu dla konsumentów odpowiedzi na otrzymane wezwanie.

Zaznaczyć należy, że 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 rozpatrzenie reklamacji, możliwości żądania zwrotu pieniędzy przy składaniu reklamacji, terminu przedawnienia roszczeń.

Wszystkie zgłaszane sprawy były wnikliwie analizowane. Konsumenci byli informowani o przepisach prawa mających zastosowanie w ich indywidualnych sprawach. Konsumenci konsultowali z Rzecznikiem treść pism kierowanych do przedsiębiorców, jak również sam przygotował pisma reklamacyjne dla konsumentów, odwołania od negatywnych decyzji reklamacyjnych, wezwania do spełnienia świadczenia, 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, odwołania od odmownych decyzji ubezpieczeniowych, wnioski o wszczęcie postępowania mediacyjnego przed UKE pomiędzy konsumentem a operatorem telekomunikacyjnym, wniosek o przywrócenie terminu do wniesienia sprzeciwu.

Rzecznik udostępniał konsumentom broszury i ulotki informacyjne oraz kierował konsumentów do odpowiednich instytucji lub organów, w szczególności do właściwej Delegatury Państwowej Inspekcji Handlowej, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Prokuratury i Policji itp.

Podkreślić warto, że porady telefoniczne i osobiste nie polegały wyłącznie na wskazaniu konsumentom trybu postępowania w danej sprawie. Rzecznik mając na celu szybkie wyjaśnienie sprawy, nawiązywał telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej kontakt z przedsiębiorcą i w tej formie interwencje skutkowały wielokrotnie szybkim i pozytywnym załatwieniem wielu spraw.

W ramach bezpłatnego poradnictwa **Rzecznik sporządził około 60 różnego rodzaju pism dla konsumentów.**

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, spraw spadkowych, wykroczeń, egzekucji komorniczych.

Do Rzecznika zgłaszali się także drobni, lokalni przedsiębiorcy. Konsultowali oni konkretne sprawy konsumenckie oraz chcieli zapoznać się z nowymi regulacjami wprowadzonymi ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014, poz. 827).

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.

Rzecznikowi Konsumentów przysługuje inicjatywa składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. W roku sprawozdawczym Rzecznik nie zgłaszał uwag do wzorców umów i regulaminów przedsiębiorców działających na terenie Powiatu Krasnostawskiego.

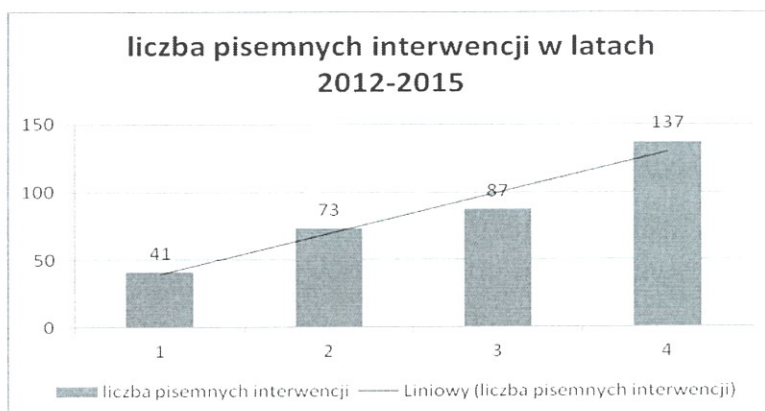
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Do zadań Rzecznika Konsumentów należy występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Praktyka pokazuje, że najskuteczniejszą formą pomocy konsumentom w sporze z przedsiębiorcą są podejmowane przez Rzecznika działania w kierunku ugodowego zakończenia sporów, poprzez prowadzenie mediacji drogą korespondencyjną. Interwencje w formie pisemnych wystąpień są bardzo pracochłonne. Taka forma pomocy wymaga wnikliwej analizy stanu faktycznego i prawnego sprawy. Często pozytywne załatwienie sprawy wiąże się z wielokrotną wymianą korespondencji.

W pisemnych wystąpieniach do przedsiębiorców Rzecznik przedstawia stan faktyczny sprawy ustalony w oparciu o podane przez konsumenta okoliczności i przedłożone dokumenty oraz wskazuje obowiązujące przepisy prawa. W zależności od rodzaju sprawy oraz zgromadzonego materiału Rzecznik wnosi o zweryfikowanie stanowiska i wskazuje przedsiębiorcy właściwy sposób załatwienia sprawy i jego realizację lub zwraca się o udzielenie wyjaśnień wobec stawianych zarzutów. W niektórych sprawach okazuje się, że zarzuty konsumentów są nieuzasadnione. W sprawach, w których nie udaje się doprowadzić do pozytywnego ich załatwienia, konsumenci każdorazowo są informowani o prawie dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.

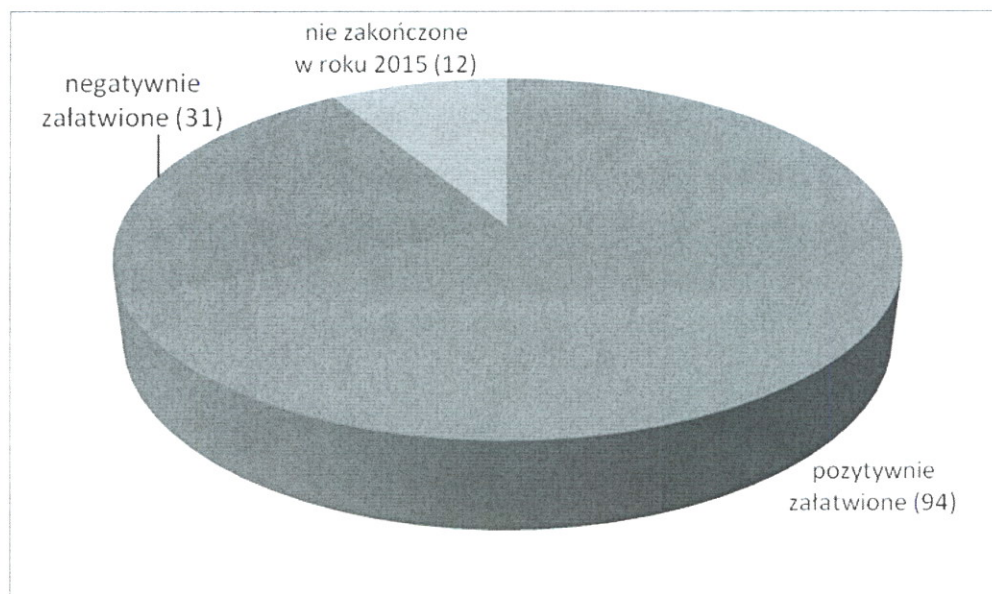
Dodać warto, że pewien odsetek zgłaszanych problemów nie ma charakteru konsumenckiego oraz, że do rzecznika zgłaszają się również sami przedsiębiorcy. W takich sprawach Rzecznik udziela wyjaśnień, iż umocowany jest do podejmowania działań wyłącznie na rzecz konsumentów.

W roku sprawozdawczym Rzecznik, po analizie zgłoszonych spraw, ostatecznie podjął **w 137 sprawach pisemne interwencje do przedsiębiorców** o charakterze mediacyjnym, zmierzających do polubownego zakończenia sporu, podczas gdy w roku ubiegłym – 87.



Zadowalający jest wynik prowadzonych przez Rzecznika postępowań. Wystąpienia Rzecznika doprowadziły w konsekwencji do pozytywnego zakończenia sporu w **94** sprawach, **31** spraw zakończyło się negatywnie, natomiast **12** spraw pozostało w toku na koniec 2015 r.

Status spraw załatwionych w 2015 r.



W roku sprawozdawczym do najliczniejszych interwencji podjętych przez Rzecznika w formie pisemnej należą sprawy związane z usługami, w tym tradycyjnie dotyczące usług telekomunikacyjnych a w dalszej kolejności postępowania dotyczące umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość oraz sprawy dotyczące reklamacji obuwia i odzieży.

Wśród spraw z zakresu **usług telekomunikacyjnych** wiele skarg dotyczyło tzw. alternatywnych operatorów, oferujących konsumentom świadczenie usług. Pomimo, iż napiętnowane jest stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych, nadal niektórzy przedsiębiorcy pozyskują potencjalnych klientów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, nie przestrzegając obowiązku udzielania konsumentom jasnych i rzetelnych informacji, stosując nieuczciwe praktyki rynkowe wprowadzające w błąd, a także nie respektując prawa do odstąpienia od umowy. Zazwyczaj zawarcie umowy poprzedzone było nawiązaniem z konsumentem kontaktu telefonicznego. Przedstawiciel prowadzący rozmowę a następnie kurier lub pracownik dostarczający umowę, często z aparatem telefonicznym, wprowadzali konsumentów w błąd, zwłaszcza osoby starsze, przekonując, że ta promocyjna oferta obniżenia abonamentu dotyczy ich dotychczasowego operatora. Nie przekazywali

konsumantom m.in. istotnej informacji, iż zawarcie umowy związane jest z przeniesieniem usługi na łącze cyfrowe, z zachowaniem jedynie dotychczasowego numeru telefonu stacjonarnego. W konsekwencji wprowadzenia w błąd konsumenci zawarli umowy, której nie chcieli zawrzeć. Składane były oświadczenia zmierzające do rozwiązania umów i wówczas obciążani byli notą obciążeniową z tytułu jednorazowej opłaty za przedterminowe rozwiązanie umowy. Rzecznik podejmował w tych sprawach interwencje pisemne, które w większości spraw zakończyły się pozytywnie, pomagał konsumentom w skierowaniu wniosku do UKE oraz informował o tych problemach Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Dodać należy, że niektóre negatywne odpowiedzi na korespondencję Rzecznika w sprawach dotyczących usługi telekomunikacyjnych wynikały z bezpodstawnych żądań konsumentów.

Operatorzy świadczący usługi telekomunikacyjne, co do których konsumenci najczęściej zgłaszali stosowanie powyższych praktyk, to: PTS S.A. z siedzibą we Wrocławiu, Telekomunikacja Dla Domu Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie oraz PGT S.A. z siedzibą w Warszawie. Podobnie, jak w roku 2014 kilka podjętych interwencji dotyczyło kwestii podejrzenia sfalszowania podpisu konsumenta na umowie o świadczenie usług telekomunikacyjny i z tymi sprawami Rzecznik kierował konsumentów do Komendy Powiatowej Policji w Krasnymstawie.

Ponadto Rzecznik podjął kilka pisemnych interwencji z zakresu usług telekomunikacyjnych wobec operatorów platform cyfrowych w konsekwencji, których zostały anulowane nałożone na konsumentów rażąco wygórowane kary umowne za nieterminowy zwrot sprzętu do odbioru telewizji cyfrowej.

W roku sprawozdawczym, podobną nieuczciwą działalność w zakresie pozyskiwania klientów prowadziła na terenie Powiatu Krasnostawskiego spółka Energa Obrót i Polska Energetyka Pro oferując konsumentom sprzedaż prądu. Z relacji około **50 konsumentów** w sposób nie budzący wątpliwości wynikało, że Energa Obrót SA w procesie pozyskiwania klientów stosowała nieuczciwe praktyki rynkowe polegające na wprowadzaniu konsumentów w błąd poprzez udzielanie nieprawdziwych informacji, w szczególności o tożsamości przedsiębiorcy oraz celu wizyty. Przedstawiciele tejże spółki składający wizyty mieszkańcom Powiatu Krasnostawskiego w domu, zwłaszcza osobom starszym, podając się za przedstawicieli „Zakładu Energetycznego w Zamościu i pod pretekstem m.in. wymiany liczników, zmiany taryfy opłat, zasad rozliczania za energię, konieczności podpisania nowych umów” doprowadzili, wbrew ich woli, do zmiany sprzedawcy energii, nie pozostawiając egzemplarza umowy. Zdarzały się również przypadki podrobienia podpisów na umowach lub

nakłaniania do złożenia podpisu za osobę nieobecną czy też nieżyjącą. Wielu konsumentów, którym nie pozostawiono egzemplarza umowy, zorientowało się o zawarciu umowy z Energa Obrót, po otrzymaniu informacji od dotychczasowego dostawcy lub po otrzymaniu pierwszej faktury na dużo wyższą kwotę. Okazało się, że na wzorcu umowy przedstawiciele zaznaczali deklarowane, prognozowane, roczne zużycie energii w ilości 2500KW. W związku z zawarciem umów sprzedaży energii poza lokalem przedsiębiorstwa Rzecznik podejmował pisemne interwencje i przygotowywał dla konsumentów w zależności od stanu faktycznego sprawy, oświadczenia o odstąpieniu od umowy lub o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu. Ponadto przesłał informacje w formie elektronicznej do Delegatury UOKiK w Gdańsku oraz współpracował z Komendą Powiatową Policji w Krasnymstawie, kierując konsumentów celem złożenia stosownego zawiadomienia.

Podkreślić należy, że na skutek podjętych przez Rzecznika interwencji, spółka Energa Obrót rozwiązała wszystkie umowy zawarte w opisany wyżej sposób z konsumentami z terenu Powiatu Krasnostawskiego, jak również zostały rozwiązane umowy z Polską Energetyką Pro w związku z faktem podrobienia podpisu.

Zaznaczyć należy, że w roku sprawozdawczym znacząco zmniejszyła się ilość spraw związanych z zawieraniem umów poza lokalem przedsiębiorstwa podczas organizowanych spotkań i prezentacji.

Podobnie jak w roku ubiegłym Rzecznik zajmował się sprawami z zakresu usług ubezpieczeniowych i finansowych. Podejmowane interwencje na tle sporów pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami w zakresie tychże usług dotyczyły: tzw. polisolokat, sprzedanych konsumentom w banku, jako zwykłej, wysokooprocentowanej lokaty. Podjęte interwencje zakończyły się polubownym zakończeniem sporu poprzez zwrot konsumentom w prawie 100% ulokowanych środków. Ponadto interwencje dotyczyły nieuznanych roszczeń z tytułu uszkodzonego, ubezpieczonego towaru. Wszystkie wystąpienia zakończyły się uznaniem zgłoszonych roszczeń a tym samym pozytywnym załatwieniem spraw.

Tradycyjnie już sprawy z zakresu usług windykacyjnych dotyczyły głównie przedawnionych zobowiązań z tytułu niezamawianych, niedostarczonych lub zwróconych towarów, przy czym skierowane przez Rzecznika interwencje zakończyły się w tych sprawach zaprzestaniem prowadzenia działań windykacyjnych i anulowaniem dochodzonych należności.

Spośród interwencji dotyczących umów sprzedaży najczęściej dotyczyło nieuznanych reklamacji obuwia. Zazwyczaj sprzedawcy obarczają konsumentów odpowiedzialnością za niską jakość obuwia, zarzucając im brak lub niewłaściwą konserwację. W odmowach uznania

reklamacji często jednakowo argumentują stwierdzeniami, iż „reklamowane uszkodzenia są zmianami użytkowymi lub nie zaprzestano użytkowania obuwia z chwilą powstania pierwszych oznak, obuwie źle dopasowane do stopy, a za tak powstałe uszkodzenia sprzedawca ani producent nie ponosi odpowiedzialności”. Na skutek pisemnych wystąpień Rzecznika zdecydowana większość reklamacji w tym zakresie została załatwiona pozytywnie a roszczenia konsumentów zostały zaspokojone poprzez wymianę obuwia lub zwrot pieniędzy.

W przypadku negatywnie zakończonych spraw kryterium decydującym o rezygnacji konsumentów z dalszego dochodzenia roszczeń na drodze sądowej jest relatywnie niska wartość przedmiotu sporu w stosunku do konieczności ich osobistego zaangażowania się w proces sądowy.

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.

Istotnym elementem zadań wykonywanych przez Rzecznika Konsumentów jest współpraca z właściwą miejscowo delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, delegaturą Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Lublinie oraz organizacjami konsumenckimi: Federacją Konsumentów i Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich oraz z rzecznikami konsumentów z różnych miast, szczególnie w zakresie wymiany wiedzy fachowej, informacji o praktykach rynkowych naruszających prawa konsumentów, mediacji i polubownym sądownictwie konsumenckim, lokalnych inicjatywach dotyczących ochrony konsumentów, nieuczciwych praktyk rynkowych.

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.

W roku sprawozdawczym Rzecznik uczestniczył w następujących konferencjach i szkoleniach:

- 1) w II Międzynarodowej Konferencji Konsumenckiej „Sprzedaż w Obrocie Konsumenckim” zorganizowanej przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów wraz z Katolickim Uniwersytetem Lubelskim w dniach 14-15 maja 2015 r.;

- 2) w szkoleniu „Rękojmia ze szczególnym uwzględnieniem usług z elementami prawa procesowego” zorganizowanym przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów w Zamościu w dniach 24-25 września 2015 r.

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

Podstawę prawną do podejmowania powyższych działań przez Rzecznika Konsumentów stanowi art. 42 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Kierowanie spraw na drogę postępowania sądowego jest konsekwencją braku woli przedsiębiorcy do polubownego załatwienia sprawy, a w szczególności, gdy nie spełnia on bezspornego roszczenia konsumenta. Rzecznik wnikliwie analizuje każdą zgłaszaną sprawą i stara się uzyskać pozytywne jej załatwienie poprzez prowadzone mediacje, głównie w formie pisemnych wystąpień. W każdym przypadku negatywnie zakończonej sprawy na etapie mediacyjnym, Rzecznik, informował konsumentów o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej. W dalszym ciągu konsumenci odstępują z dochodzenia roszczeń na drodze sądowej, z uwagi na relatywnie niską wartość przedmiotu sporu. Konsumenci obawiają się, że proces sądowy będzie długotrwały i kosztowny oraz konieczne będzie ich osobiste zaangażowanie się.

W 2015 roku pomoc konsumentom w dochodzeniu ich indywidualnych roszczeń polegała na przygotowaniu pism procesowych lub udzieleniu porady prawnej. Rzecznik sporządził 3 sprzeciwy od nakazu zapłaty oraz przygotował 1 pozew do samodzielnego wniesienia do sądu przez konsumenta.

W roku sprawozdawczym Rzecznik w jednej sprawie wstąpił do toczącego się postępowania na skutek złożonego sprzeciwu od nakazu zapłaty przygotowanego przez Rzecznika. Sprawa sądowa zakończyła się pozytywnie dla konsumentki.

6. Działanie o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Wobec istotnych zmian w zakresie prawa konsumenckiego dokonywanych w wyniku dostosowywania naszych regulacji do standardów unijnych, priorytetowym zadaniem staje się edukacja konsumencka. Podnoszenie świadomości prawnej wszystkich uczestników rynku stanowi kluczowe działanie rzeczników konsumentów.

Realizując cele polityki informacyjnej w 2015 roku, podobnie jak w latach poprzednich, Rzecznik rozpowszechniał wśród mieszkańców Powiatu Krasnostawskiego broszury i ulotki informacyjne otrzymane z UOKiK jak również udzielał porad prawnych w ramach indywidualnych konsultacji.

W roku sprawozdawczym, tak jak w latach ubiegłych, Rzecznik kontynuował współpracę ze szkołami ponadgimnazjalnymi, uczestnicząc w zajęciach na zaproszenie nauczycieli. I tak: w miesiącu czerwcu i październiku 2015 roku Rzecznik przeprowadził zajęcia z zakresu edukacji konsumenckiej dla uczniów I Liceum Ogólnokształcącego im. Wł. Jagielly w Krasnymstawie a w miesiącu listopadzie odbył spotkanie z uczniami Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 2 w Krasnymstawie. Podczas spotkań z młodzieżą przekazywane były broszury i ulotki informacyjne.

W dniu 17 listopada 2015 r. Rzecznik uczestniczył w debacie społecznej **„Krasnostawski Senior – potrzeby, bariery i oczekiwania osób starszych”** organizowanej przez Krasnostawskie Stowarzyszenie Ochrony zdrowia Psychicznego i Pomocy Społecznej wraz z Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej w Krasnymstawie. Rzecznik w swoim wystąpieniu przedstawił najczęściej zgłaszane problemy starszych konsumentów oraz zaapelował do seniorów o zachowanie czujności i ostrożności podczas składanych im wizyt głównie przez sprzedawców energii elektrycznej oraz usług telekomunikacyjnych, aby nie podpisać niechcianej umowy. Podczas debaty seniorzy otrzymali broszury i ulotki informacyjne przekazane przez UOKiK.

W dniu 9 grudnia 2015 r. Rzecznik odbył spotkanie z Członkami Sekcji Emerytów i Rencistów Związku Nauczycielstwa Polskiego w Krasnymstawie na temat ochrony praw konsumenta – seniora.

Działalność edukacyjna w 2015 r. była również realizowana poprzez: kontakt z mediami (lokalną prasą) i przekazywanie informacji dotyczących problematyki konsumenckiej, zamieszczanie ważnych informacji na stronie internetowej starostwa, przekazywanie materiałów edukacyjnych oraz uświadamianie konsumentów o przysługujących im prawach podczas udzielanych porad.

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)

Zgodnie z art. 479 (38) Kpc Rzecznik może wytoczyć powództwo w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Z tego uprawnienia Rzecznik w ubiegłym roku nie skorzystał, natomiast przysyłał do właściwych Delegatur UOKiK informacje o skargach wskazujących na możliwość naruszenia zbiorowego interesu konsumentów w związku z podejrzeniem stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

W roku sprawozdawczym nie zaistniała konieczność podejmowania przez Rzecznika działań wynikających z ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym.

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. Nie zastosowanie się do tego obowiązku jest wykroczeniem zagrożonym karą grzywny w wysokości nie mniejszej niż 2 000 zł (art. 114 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów). Takich przypadków nieudzielenia odpowiedzi Rzecznikowi w 2015 roku nie było. Z zasady po pierwszym piśmie, na które przedsiębiorca nie odpowiedział wysyłany był monit przypominający o tym obowiązku. W kilku sprawach Rzecznik wysyłał monit, na który otrzymał odpowiedź i tym samym nie było konieczności podejmowania działań w oparciu o przepisy kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

Na podstawie art. 42 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 63 Kpc Rzecznik nie uczestnicząc w sprawie, może przedstawiać sądowi istotny dla sprawy pogląd. W roku objętym sprawozdaniem Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie zgłosił i nie przedstawił żadnego istotnego dla sprawy poglądu, którym i tak sąd nie jest w żaden sposób związany.

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

1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

W dalszym ciągu należy kontynuować działania mające na celu podnoszenie świadomości konsumenckiej, poprzez:

- prowadzenie bezpłatnych szkoleń, wykładów oraz emisję w ogólnodostępnych mediach programów popularyzujących wiedzę z zakresu prawa konsumenckiego,
- wydawnictwo i rozpropagowywanie materiałów informacyjnych,
- organizowanie spotkań przez Rzecznika z młodzieżą szkolną,
- organizowanie bezpłatnych szkoleń dla przedsiębiorców z zakresu prawa konsumenckiego,
- wprowadzenie uregulowań prawnych umożliwiających uzyskanie rzecznikom nieodpłatne korzystanie z opinii rzeczoznawców.

2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika.

Podsumowując kolejny rok działalności, należy stwierdzić, że instytucja rzecznika konsumentów jest coraz bardziej popularna wśród konsumentów. Rokrocznie wzrastająca liczba konsumentów zgłaszających się z prośbą o poradę prawną i informację wskazuje jednoznacznie, że poziom wiedzy konsumenckiej nadal jest na niskim poziomie. Wynika to m.in. z wprowadzanych zmian do obowiązujących przepisów prawa konsumenckiego. Nadal konsumenci uważają, że np. mają prawo do zwrotu zakupionego towaru w sklepie, ponieważ pamiętają dawne przepisy prawne, czy też uważają, że w takich przypadkach również mają prawo odstąpienia od umowy i zwrotu towaru w terminie 14 dni. Dlatego też istotna jest rola Rzecznika w kształtowaniu świadomości konsumenckiej. Istnieje ciągle zapotrzebowanie na usługi świadczone przez Rzecznika w szerokim spektrum spraw, co powoduje konieczność stałego pogłębiania wiedzy oraz doskonalenia metod pracy Rzecznika.

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, młodzieży szkolnej podczas zajęć oraz seniorom w czasie spotkania. Stąd też w dalszym ciągu konieczne jest wyposażanie stanowiska Rzecznika w niezbędne publikacje w celu realizacji zadań o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

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

Dokonując podsumowań, warto zwrócić uwagę na wypracowane na przestrzeni kilku ostatnich lat dobre zasady współpracy z niektórymi przedsiębiorcami (operatorami telekomunikacyjnymi, przedsiębiorcą energetycznym) w zakresie porozumiewania w sprawach konsumenckich poprzez dedykowane dla Rzeczników infolinie, wyznaczenie po stronie przedsiębiorcy osoby do kontaktów z rzecznikami, elektroniczną formę wymiany korespondencji. Prowadzona w tej formie współpraca z przedsiębiorcami pozwala na szybkie wyjaśnienie zgłaszanych przez konsumentów problemów.

Mając na uwadze nieustannie rosnącą ilość porad udzielanych konsumentom, jak i liczbę wystąpień do przedsiębiorców oraz różnorodną problematykę spraw, z którymi zgłaszają się konsumenci, stwierdzam, że instytucja Rzecznika Konsumentów jest niezbędna w naszym powiecie. Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów mają w środowisku lokalnym niewątpliwie pozytywny wydźwięk. Zaangażowanie 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. Największą satysfakcją dla Rzecznika jest zadowolenie konsumentów z pozytywnie załatwionej sprawy, co przekłada się bezpośrednio na stale wzrastającą liczbę udzielonych porad oraz podjętych interwencji.

Sporządziła

Krystyna Starczewska
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Krasnymstawie

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów
Krystyna Starczewska

Krasnystaw, 16 marca 2016 r.

III. TABELE

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	198
ubezpieczeniowa	23
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	9
remontowo-budowlana	4
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	30
telekomunikacja (telefony, TV)	82
turystyczno-hotelarska	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-
motoryzacja	2
pralnicza	-
timeshare	-
pocztowa	1
gastronomiczna	-
przewozowa	4
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1
medyczna	-
wyposażenie wnętrz	-
pogrzebowa	-
windykacyjne	22
inne	20
II. Umowy sprzedaży, w tym:	138
obuwie i odzież	52
wyposażenie mieszkania	11
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	36
komputer i akcesoria komputerowe	11
motoryzacja	5
artykuły spożywcze	1
artykuły chemiczne i kosmetyki	-
zabawki	-
inne	22
III. Umowy poza lokalem i na odległość	104

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:	65	40	19	6
ubezpieczeniowa	9	9	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	2	1	-	1
remontowo-budowlana	1	-	1	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	7	5	1	1
telekomunikacja (telefon, TV)	35	18	13	4
turystyczno-hotelarska	-	-	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	-	-	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	11	7	4	-
inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	35	23	9	3
obuwie i odzież	27	18	7	2
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	1	-	-	1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	4	3	1	-
komputer i akcesoria komputerowe	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	3	2	1	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	37	31	3	3

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

Tabela nr 4: Inne zadania:

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