

Zatwierdzam:

STAROSTA

Janusz Szpak

Krasnystaw, dnia 20.03.2017r.

SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W KRASNYMSTAWIE
w 2016 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 Rzecznik przedkłada w terminie do dnia 31 marca Staroście Krasnostawskiemu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w 2016 roku.

KRASNYSTAW, marzec 2017 r.

SPIS TREŚCI

I.	WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW	3
1.	Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy.	4
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.	9
4.	Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.	12
5.	Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.	13
6.	Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.	14
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

Ochrona praw konsumenta jest zadaniem powiatu wynikającym z art. 4 ust. 1 pkt. 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2016 r. poz. 814 ze zm.). Stosownie do art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2015 r., poz. 184) zadania te realizuje Powiatowy/ Miejski rzecznik konsumentów.

Zadania i uprawnienia Powiatowego Rzecznika Konsumentów określa art. 42 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Zgodnie z przepisami ustawy 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,
- 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).

Rzecznik posiada kompetencje doradcze i procesowe, natomiast nie posiada kompetencji kontrolnych ani władczych. W tym zakresie rzecznik współdziałał z odpowiednimi instytucjami i organami m.in. Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej oraz Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W strukturze organizacyjnej Starostwa Powiatowego w Krasnymstawie, zgodnie z art. 40 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Rzecznik bezpośrednio podporządkowany jest Staroście Krasnostawskiemu..

W roku sprawozdawczym Rzecznik realizował zadania w zakresie ochrony konsumentów jednoosobowo w ramach zatrudnienia w wymiarze 3/4 etatu. Rzecznik posiada wykształcenie wyższe administracyjne i prawnicze.

Biuro Rzecznika mieści się w budynku Starostwa Powiatowego w Krasnymstawie, ul. Sobieskiego 3, pokój numer 119 - I piętro, w którym Rzecznik przyjmuje konsumentów w ustalone dni wtorki i czwartki a w praktyce zgłaszający się interesanci przyjmowani są codziennie w godzinach pracy.

Rzecznik przyjmuje zgłoszenia od konsumentów zarówno osobiście, jak i telefonicznie pod numerami telefonów Starostwa: 82 5765211 do 13, 82 5765286 do 88 wew. 158 lub pod bezpośrednim numerem: 570670579 oraz pocztą elektroniczną e-mail: rzecznikkonsumentow@krasnystaw-powiat.pl.

W przypadku podejmowania interwencji, konsument składa stosowny wniosek. Interwencje są monitorowane co do terminu załatwienia sprawy, a w przypadku braku odpowiedzi monitorowane.

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	30 godzin tygodniowo
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	BRAK

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

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

Podstawowym zadaniem Rzecznika jest zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. Pomoc w tym zakresie udzielana jest w bezpośrednich rozmowach i kontaktach ze zgłaszającymi się konsumentami osobiście do Rzecznika, telefonicznie, pisemnie bądź drogą elektroniczną.

Realizując to zadanie Rzecznik nie tylko informuje konsumentów o obowiązujących przepisach prawnych i możliwościach ich zastosowania oraz sposobie postępowania w danej sprawie, analizując dokumenty, ale także bardzo często podejmuje z przedsiębiorcą kontakt telefoniczny lub drogą elektroniczną, mający na celu wyjaśnienie sprawy i szybkie rozwiązanie problemu. Przygotowuje także i udostępnia konsumentom różnego rodzaju wzory pism reklamacyjnych, odwołań od nieuznanych reklamacji, wezwań do zapłaty itp. Zdarza się, że na prośbę konsumenta Rzecznik sprawdza i poprawia przesyłane drogą elektroniczną napisane przez konsumentów pisma.

W 2016 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krasnymstawie udzielił łącznie **415 różnego rodzaju porad lub pomocy mieszkańcom Powiatu Krasnostawskiego**, w tym nadal większość stanowiły porady udzielane osobiście konsumentom.

Spośród ogółem **415** porad Rzecznik udzielił **146** porad w zakresie umów związanych ze świadczeniem usług, **144** porady w zakresie umów sprzedaży i **125** porad w zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

W zakresie usług najwięcej zgłoszeń podobnie jak w roku ubiegłym dotyczyło usług telekomunikacyjnych, przede wszystkim telefonii stacjonarnej i komórkowej. Zgłaszane problemy w tej kategorii spraw są niezmiennie i najczęściej dotyczyły: udzielania nierzetelnej informacji przy zawieraniu umów zarówno w lokalu operatora, jak i w trakcie składania telefonicznie oferty świadczenia usług, wprowadzanie w błąd co do tożsamości operatora, przy zawieraniu umów o przeniesienie numeru telefonu, bezpodstawnego naliczania kar umownych, aktywowania usług dodatkowych, o których konsumenci nie byli informowani, uchylania się sprzedawców usług telekomunikacyjnych od odpowiedzialności za wadliwy sprzęt (umowy sprzedaży sprzętu) sprzedawany w ramach promocji i związania poprzez to klienta z operatorem. Porady dotyczyły także automatycznego przedłużania się umów na czas nieokreślony lub określony po upływie terminu, na jaki zawarta była umowa pierwotna. Konsumenci wypowiadali umowy zbyt późno, albo w ogóle ich nie wypowiadali sądząc, że umowa wygasa 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.

W zakresie internetu zgłaszane problemy dotyczyły braku zasięgu w miejscu odbierania usługi, mimo wcześniejszych zapewnień operatora o jego istnieniu, złej jakości świadczonych usług, szczególnie przy Internecie mobilnym.

W okresie sprawozdawczym mniejszą kategorię usług, z którymi konsumenci mieli problemy, stanowiły sprawy dotyczące usług finansowych, ubezpieczeniowych, dostaw energii, windykacyjnych, pralniczych, remontowo-budowlanych, przewozowych, motoryzacyjnych. Porady dotyczące usług finansowych dotyczyły umów kredytu i pożyczek, w tym udzielanych przez firmy parabankowe. Część konsumentów przychodziła do rzecznika po porady związane z tzw. „pętlą zadłużeniową”.

Zgłaszane problemy w zakresie umów związanych z dostawą energii elektrycznej i gazu dotyczyły przede wszystkim umów zawartych z Energa Obrót S.A. z siedzibą w Gdańsku, w szczególności braku faktur za zużytą energię elektryczną. Czas oczekiwania na wystawienie przez tego przedsiębiorcę faktury wynosił kilka miesięcy. Konsumenci skarżyli się na wprowadzanie ich w błąd przy zmianie dostawcy usług. Konsumenci, z którymi skontaktowali się przedstawiciele handlowi często podkreślali, że zostali przez nich

wprowadzeni w błąd co do nazwy firmy, którą reprezentują, jak również samych warunków umowy.

Sprawy z zakresu umów ubezpieczeniowych dotyczyły głównie odmowy uznania roszczenia z tytułu uszkodzenia ubezpieczonego sprzętu elektronicznego, umów dotyczących obowiązkowego ubezpieczenia pojazdów, zaniżania wyceny szkód.

W sprawach, gdzie konsument nie może poradzić sobie z ubezpieczycielem czasami kierowany jest do Rzecznika Finansowego, który jest wyspecjalizowanym organem, udzielającym pomocy.

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 2016 roku do Rzecznika, w zakresie umów sprzedaży dotyczyło: obuwia i odzieży, sprzętu RTV i AGD (sprzętu telekomunikacyjnego), wyposażenia mieszkania, sprzętu motoryzacyjnego, komputerowego i innych towarów.

Towary reklamowane są najczęściej z powodu ich zbyt niskiej jakości. Dotyczy to głównie obuwia sportowego, które było najczęściej reklamowane. Wady w postaci rozklejania podeszew czy pęknięcia cholewek, przetarcia i łuszczenia materiału pojawiają się już w ciągu dwóch, trzech pierwszych miesięcy od daty zakupu. Cena obuwia tu nie ma żadnego znaczenia, bo problem dotyczy zarówno taniego obuwia, jak markowego. Niepokojącym zjawiskiem jest to, że sprzedawcy obuwia nie uznają reklamacji, licząc, że konsument zrezygnuje z dochodzenia roszczeń. Bardzo często odpowiedzią na złożoną reklamację butów jest stwierdzenie, że po oględzinach organoleptycznych nie stwierdzono żadnych wad mogących stanowić podstawę do uznania reklamacji i sugerując, że uszkodzenie ma charakter mechaniczny. Brak rzetelności w rozpatrywaniu reklamacji powoduje przerzucanie odpowiedzialności za złą jakość obuwia na konsumentów. Powodem sporów z przedsiębiorcami było również załatwianie reklamacji niezgodnie ze zgłoszonym żądaniem, nieskuteczne usuwanie wad, nadmierne wydłużanie terminów napraw, zarówno w zakresie niezgodności towaru z umową, jak i rękojmi oraz gwarancji, utrzymywania, że gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumentów.

Nadal problemem, z jakim spotykają się konsumenci, to przede wszystkim odmowa uznania reklamacji za uzasadnioną na podstawie opinii punktów serwisowych producentów. Nadal wielu konsumentów, w wyniku nieznajomości 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. Podnieść należy, że coraz więcej konsumentów decyduje się na robienie zakupów bez wychodzenia z domu przede wszystkim przy wykorzystaniu Internetu. Skargi konsumentów w zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość dotyczyły takich problemów jak: sprzedawane na pokazach poza lokalem artykuły pseudomedyczne, materace, biostymulatory, posługiwanie się niezrozumiałymi wzorcami umów, nieprzekazywanie konsumentom egzemplarza zawartej umowy w dniu podpisania, twierdząc, że zostanie dostarczony pocztą, nieinformowanie konsumenta o pełnych kosztach kredytu oferowanego na zakup towaru, utrudnianie konsumentom realizacji ich praw, zwłaszcza w związku z odstąpieniem od umowy, nieodbieranie przesyłek ze zwracanymi towarami, braku informacji o prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, niepozostawianiu formularza odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni. W takich przypadkach Rzecznik występował w imieniu konsumenta z interwencją do przedsiębiorcy o polubowne załatwienie sporu. Zdecydowana większość interwencji Rzecznika w tego typu sprawach zakończyła się pozytywnie dla konsumentów.

W 2016 r. do Rzecznika zgłosiło się wielu konsumentów, którzy podpisali umowy poza lokalem przedsiębiorstwa o obniżkę abonamentu na telefon stacjonarny lub na zmianę sprzedawcy prądu. Konsumenty twierdzili, że składali podpisy w miejscach wskazanych przez akwizytora bez zapoznania się z treścią podpisywanych dokumentów, gdyż akwizytor ich ponaglał i byli przekonani, że podpisują umowę na obniżkę abonamentu, czy niższą cenę za energię ze swoim dotychczasowym dostawcą usług.

Zaznaczyć należy, że z porad Rzecznika na etapie prowadzonego postępowania reklamacyjnego często korzystali przedsiębiorcy, a niektórzy sami kierowali konsumentów do Rzecznika. Podobnie jak w latach poprzednich do Rzecznika zgłaszali się również konsumenci, którzy dokonali nieprzemyślanego zakupu towaru i byli przekonani, że sprzedawca bezprawnie odmawia im zwrotu pieniędzy za towar, który chcieli zwrócić.

Wszystkie zgłaszane sprawy były wnikliwie analizowane. Konsumenty konsultowali z Rzecznikiem treść pism kierowanych do przedsiębiorców, jak również Rzecznik przygotowywał 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 firm ubezpieczeniowych, kierował konsumentów do Urzędu Komunikacji Elektronicznej w sprawach dotyczących sporu z operatorem telekomunikacyjnym, właściwej Delegatury Państwowej Inspekcji Handlowej, Prokuratury i Policji itp. Rzecznik udostępniał także konsumentom broszury i ulotki informacyjne oraz wzory pism.

W omawianym okresie wielu mieszkańców Powiatu Krasnostawskiego zwracało się do Rzecznika ze swoimi problemami, niezwiązanymi z prawem konsumenckim. Zaliczały się do nich sprawy członków wspólnot mieszkaniowych, najemców mieszkań, sprawy dotyczące interpretacji przepisów prawa pracy i ubezpieczeń społecznych, prawa rodzinnego, prawa spadkowego, egzekucji komorniczych, ochrony danych osobowych, sporów z organami administracji publicznej. W takich przypadkach Rzecznik udzielał informacji i wskazywał instytucje właściwe do rozpatrzenia danej sprawy.

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 2016 nie zaistniała potrzeba składania przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. Konsumentów również nie sygnalizowali potrzeb w tym zakresie. Należy podkreślić, że Rzecznik uczestniczy w każdej sesji Rady 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.

W sprawach konsumenckich, gdzie reklamacja i roszczenie w stosunku do przedsiębiorcy nie budziły wątpliwości Rzecznik podejmował interwencje telefoniczne lub drogą elektroniczną.. Interwencje dotyczyły sfery usług, w tym usług serwisowych, nie realizowania w terminie umów

montażu mebli kuchennych na zamówienie, niemożności wyegzekwowania przez konsumentów poprawy usterek, długotrwałe naprawy gwarancyjne, itp. Należy podkreślić, że ta metoda jest skutkuje szybkim załatwieniem sprawy dla konsumenta. Często jeden telefon, czy e-mail rozwiązuje problem konsumenta, z którym on borykał się od dłuższego czasu.

W przypadku sprawy, gdzie konsument i przedsiębiorca miał odmienne zdania co do występowania wad dotyczących jakości wykonanej usługi (meble na zamówienie) Rzecznik podjął działania mające na celu polubowne załatwienie sporu w formie oględzin w mieszkaniu konsumentki z udziałem Rzecznika i przedsiębiorcy, doprowadzając strony do zawarcia ugody. Okazuje się, że bezpośredni kontakt stron sporu sprawia, że dużo łatwiej jest osiągnąć kompromis i doprowadzić do polubownego załatwienia sporu.

Praktyka pokazuje, że równie skuteczną formą pomocy konsumentom w sporze z przedsiębiorcą są podejmowane przez Rzecznika działania w kierunku ugodowego zakończenia sporów formie korespondencyjnej. 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 omawianym okresie Rzecznik **w 136 sprawach podjął pisemne interwencje do przedsiębiorców** o charakterze mediacyjnym w celu polubownego zakończenia sporu.

Zadowolający jest wynik prowadzonych przez Rzecznika postępowań. Wystąpienia Rzecznika doprowadziły w konsekwencji do **pozytywnego** zakończenia sporu w **103** sprawach, **24** spraw zakończyło się negatywnie, natomiast **9** spraw pozostało

w toku na koniec 2016 r. Dodać należy, że na dzień sporządzania sprawozdania na 9 spraw pozostających w toku - 6 zostało zakończonych pozytywnie.

W roku sprawozdawczym do najliczniejszych interwencji podjętych przez Rzecznika w formie pisemnej należą sprawy związane z umowami zawieranymi poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, w tym tradycyjnie dotyczące usług telekomunikacyjnych i dostawy energii elektrycznej. W dalszej kolejności postępowania dotyczące reklamacji obuwia i odzieży i różnego rodzaju usług.

Wśród spraw z zakresu usług telekomunikacyjnych wiele skarg dotyczyło tzw. alternatywnych operatorów, oferujących konsumentom świadczenie usług. W dalszym ciągu stosowane są nieuczciwe praktyki rynkowe przez przedstawicieli handlowych, którzy pozyskują potencjalnych klientów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, nie przestrzegając obowiązku udzielania konsumentom jasnych i rzetelnych informacji. Zawarcie umowy poprzedzone było nawiązaniem z konsumentem kontaktu telefonicznego. Przedstawiciel prowadzący rozmowę a następnie kurier lub pracownik dostarczający umowę, wprowadzali konsumentów w błąd, zwłaszcza osoby starsze, przekonując, że ta promocyjna oferta obniżenia abonamentu dotyczy ich dotychczasowego operatora. Nie przekazywali konsumentom m.in. istotnej informacji, iż zawarcie umowy związane jest z przeniesieniem numeru i zmianą usługi. Rzecznik podejmował w tych sprawach interwencje pisemne, które w większości spraw zakończyły się pozytywnie, kierował konsumentów do UKE oraz informował o tych problemach Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Wiele skarg dotyczyło New Telekom Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.

W roku sprawozdawczym, podobnie jak w roku ubiegłym, Rzecznik skierował kilkanaście wystąpień dotyczących rozwiązania umów zawartych z Energa Obrót S.A. powołując się na przepisy ustawy o nieuczciwych praktykach rynkowych.

Podkreślić należy, że na skutek podjętych przez Rzecznika interwencji, spółka Energa Obrót S. A. rozwiązała wszystkie umowy bez naliczenia kary.

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 odstąpieniem od windykacji i anulowaniem dochodzonych należności.

Spośród interwencji dotyczących umów sprzedaży najczęściej dotyczyło nieuznanych reklamacji obuwia. 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 niewspółmiernie 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.

Podobnie jak w latach ubiegłych, w 2016 roku Rzecznik Konsumentów na bieżąco współdziałał z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w tym z Delegaturą w Lublinie, Delegaturą Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Lublinie, Delegaturą Wojewódzkiego Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Chełmie, Federacją Konsumentów, Komendą Powiatową Policji w Krasnymstawie oraz z rzecznikami konsumentów z różnych powiatów i miast. Współdziałanie polegało na wzajemnej wymianie informacji na temat nowych regulacji prawnych, wydawanych decyzji, a także orzecznictwa w sprawach konsumenckich, czy sygnalizowaniu praktyk rynkowych naruszających prawa i interesy konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów, korzystając ze swoich uprawnień, złożył do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zawiadomienie o możliwości naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Jako przedsiębiorcę stosującego praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów Rzecznik wskazał New Telekom Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.

W odpowiedzi Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura w Krakowie powiadomiła Rzecznika o prowadzonym postępowaniu wyjaśniającym przeciwko wskazanemu przedsiębiorcy. W związku z tym, Rzecznik przesłał do Urzędu skargi zgłoszone przez 10 mieszkańców Krasnegostawu, dotyczące podpisanych z New Telekom Sp. z o.o., w sposób nieświadomy wręcz podstępny, umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych na okres 24 miesięcy. Z informacji i dokumentów przedstawionych przez konsumentów wynika, że sposób zawierania umów, zawsze był ten sam. W pierwszym etapie z konsumentem kontaktował się drogą telefoniczną konsultant operatora New Telekom Sp. z o.o. z informacją o możliwości obniżenia abonamentu telefonicznego. Podkreślenia

wymaga, iż wszyscy konsumenci, którzy zgłosili się do biura z przedmiotową sprawą były to osoby starsze i każdorazowo były przekonane, iż rozmowa odbywa się z przedstawicielem dotychczasowego operatorem, a nie innego. W konsekwencji odbytej rozmowy kurier/przedstawiciel handlowy dostarczał konsumentom do podpisu umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z w/w operatorem. Konsekwencją natomiast podpisania wszystkich dokumentów, jakie przedłożył kurier, była zmiana dostawcy usługi. Rzecznik Konsumentów podejmował w zgłoszonych sprawach interwencje, zmierzające do uznania umów za niezawarte bez ponoszenia przez konsumentów jakichkolwiek kosztów. W tym zakresie powoływał się m.in. na stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych regulowanych przepisami ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. 2007, Nr 171, poz. 1206 z późn. zm.). Podjęte interwencje, dzięki zaangażowaniu Rzecznika w wykonywaną pracę i zdecydowanym dążeniu przez konsumentów do polubownego zakończenia sporu, zakończyły się obniżeniem przez Operatora naliczonej opłaty z tytułu rozwiązania umowy.

Rzecznik złożył również do Prokuratury Rejonowej Lublin Północ zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa przez przedstawiciela handlowego New Telekom Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Ponadto Rzecznik przesłał do Prokuratury Okręgowej w Warszawie dokumentację dwóch skarg konsumenckich, zgłoszonych przez mieszkańców powiatu krasnostawskiego w sprawie działań przedsiębiorcy telekomunikacyjnego PGT S.A z siedzibą w Warszawie.

W roku sprawozdawczym Rzecznik uczestniczył:

- 1) w szkoleniu organizowanym przez Delegaturę Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie z nowelizacji ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – aspekty konsumenckie w dniu 22 marca 2016 r.
- 2) w spotkaniu z Rzecznikiem Praw Obywatelskich w Zamościu w dniu 15 września 2016 r.

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

W roku 2016 Rzecznik nie skorzystał z przysługującego mu uprawnienia do wytaczania powództw na rzecz konsumentów, na podstawie art. 42 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów i nie występował do toczących się postępowań.

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 zgłoszoną 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. Konsumenty rezygnują z dochodzenia roszczeń na drodze sądowej, z uwagi na relatywnie niską wartość przedmiotu sporu i z obawy, że proces sądowy będzie długotrwały i kosztowny oraz konieczne będzie ich osobiste zaangażowanie.

W roku sprawozdawczym pomoc konsumentom w dochodzeniu ich indywidualnych roszczeń polegała na przygotowaniu pism procesowych lub udzieleniu porady prawnej. Rzecznik sporządził jeden sprzeciw od nakazu zapłaty w elektronicznym postępowaniu upominawczym. Pozew został wniesiony przez Telekomunikację Dla Domu Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.

6. Działanie o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W roku 2016 Rzecznik realizując zadania o charakterze edukacyjno-informacyjnym podobnie jak w latach poprzednich, rozpowszechniał wśród mieszkańców Powiatu Krasnostawskiego broszury i ulotki informacyjne otrzymane z UOKiK jak również prowadził edukację mającą na celu podniesienie poziomu świadomości konsumenckiej w ramach indywidualnych porad prawnych. Brak dostatecznej wiedzy konsumenckiej skutkuje często podpisaniem głównie przez osoby starsze niechcianej umowy dotyczącej zmiany operatora telekomunikacyjnego czy dostawcy energii elektrycznej.

W dniu 23 czerwca 2016 r. Rzecznik uczestniczył w obradach VI Sesji Rady Seniorów Miasta Krasnostaw, przekazując seniorom informacje o prawach konsumenta i najczęstszych zagrożeniach ze strony przedsiębiorców stosujących nieuczciwe praktyki rynkowe. Rzecznik apelował o zachowanie czujności i ostrożności podczas składanych im wizyt głównie, jak wskazano wyżej przez przedstawicieli dostawców energii elektrycznej oraz operatorów usług telekomunikacyjnych.

W roku sprawozdawczym, tak jak w latach ubiegłych, Rzecznik kontynuował współpracę ze szkołami ponadgimnazjalnymi, uczestnicząc w zajęciach na zaproszenie nauczycieli. I tak: w miesiącu październiku 2016 roku Rzecznik przeprowadził zajęcia z zakresu edukacji konsumenckiej dla młodzieży trzech klas I Liceum Ogólnokształcącego

im. Wł. Jagiełły w Krasnymstawie. W miesiącu listopadzie Rzecznik włączył się w realizację programu „Otwarta Firma” w ramach Światowego Tygodnia Przedsiębiorczości 2016 i odbył spotkanie z młodzieżą I Liceum Ogólnokształcącego im. Wł. Jagiełły w Krasnymstawie, dzieląc się z uczniami swoimi doświadczeniami. W miesiącu listopadzie 2016 r. Rzecznik odbył również spotkanie z uczniami Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych w Żółkiewce.

Rzecznik przekazywał konsumentom oraz młodzieży szkolnej podczas prowadzonych zajęć broszury i ulotki informacyjne otrzymane z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W 2016 roku Rzecznik włączył się w VI Ogólnopolski Dzień Otwarty Komorników Sądowych pod hasłem „**Nie unikaj komornika**”. W dniu 22 listopada przy Rzeczniku dyżur pełnił komornik.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wzorem lat ubiegłych przekazywał również lokalnym mediom-prasie informacje o działaniach własnych. Na łamach prasy rzecznik informował konsumentów o przysługujących im prawach, ostrzegał i zwracał uwagę na nieuczciwe praktyki stosowane przez przedsiębiorców.

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 2016 nie wystąpiły przesłanki do podjęcia przez Rzecznika działań wymienionych w tym punkcie.

Rzecznik natomiast przysyłał informacje do właściwych Delegatur UOKiK o skargach wskazujących na możliwość naruszenia zbiorowego interesu konsumentów w związku z podejrzeniem stosowania 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. Niezastosowanie 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 2016 roku

nie było. Po pierwszym piśmie, na które przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi, z zasady wysyłany jest monit przypominający o tym obowiązku i na ten monit, Rzecznik otrzymywał odpowiedź i tym samym nie było konieczności podejmowania działań w oparciu o przepisy kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

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

1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Istotne jest podnoszenie świadomości i wiedzy konsumentów oraz kształtowanie prokonsumenckich postaw wśród przedsiębiorców. Z treści zgłaszanych skarg wynika, że przedsiębiorcy wykorzystują swoją silniejszą pozycję w stosunku do indywidualnego konsumenta i uchylając się od realizacji swoich zobowiązań, naruszają prawa konsumenta. Dużą grupę skarg, stanowiły sprawy dotyczące odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz dostawy energii, zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość. Konsultanci i przedstawiciele handlowi wprowadzali konsumentów w błąd, ponieważ nie informowali konsumentów, że rozmowa, czy wizyta przedstawiciela ma na celu zawarcie umowy i zmianę operatora telekomunikacyjnego, czy zmianę dostawcy energii elektrycznej. Dlatego w dalszym ciągu występuje potrzeba prowadzenia na wszystkich szczeblach szeroko zakrojonej edukacji konsumenckiej poprzez ogólnopolskie kampanie edukacyjne, wydawanie ulotek i materiałów informacyjnych w zakresie propagowania wiedzy konsumenckiej.

2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika.

Sprawozdanie stanowi odzwierciedlenie działań podejmowanych przez rzecznika w zakresie ochrony praw konsumentów w 2016 roku. Ze sprawozdania można wywnioskować, że konsumenci coraz częściej i chętniej korzystają z pomocy rzecznika i jego działalność cieszy się dużą popularnością wśród mieszkańców Powiatu Krasnostawskiego. Świadczy o tym wzrastająca liczba osób korzystających z poradnictwa prawnego i informacji oraz składających wnioski o interwencję.

Podsumowując kolejny rok działalności, można stwierdzić, że stan świadomości konsumenckiej wzrasta, choć w dalszym ciągu jest niewystarczająca. Brak znajomości przysługujących konsumentom praw a zwłaszcza ufność osób starszych często skutkuje

ponoszeniem konsekwencji finansowych z powodu zawarcia niechcianej umowy. Nadal konsumenci uważają, że np. mają prawo do zwrotu zakupionego towaru w sklepie lub nie wiedzą, że mogą reklamować towary używane, czy zakupione w promocji. Dlatego, też istotna jest rola rzecznika w kształtowaniu świadomości konsumenckiej. Rosnące zapotrzebowanie na pomoc Rzecznika w szerokim spektrum spraw, powoduje konieczność stałego podnoszenia wiedzy oraz doskonalenia metod pracy rzecznika. Wobec tego ważną kwestią jest, z uwagi na zmieniające się przepisy prawa oraz różnorodność spraw, którymi zajmuje się Rzecznik, organizowanie spotkań, konferencji i bezpłatnych szkoleń dla rzeczników na poziomie województw. Ponadto rzecznik wskazuje na potrzebę współpracy w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów nie tylko z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organizacjami pozarządowymi do zadań, których należy ochrona praw konsumentów i rzecznikami, ale również z organami wymiaru sprawiedliwości. Działania przedsiębiorców mogą stanowić nie tylko naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, ale również wyczerpywać znamiona przestępstwa oszustwa określonego w art. 286 kodeksu karnego. W dalszym ciągu istnieje potrzeba wyposażania rzecznika w materiały w postaci „broszur i ulotek” w celu realizacji zadań o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Ważną rolę Rzecznika okazuje się działalność interwencyjna i mediacyjna. Zdecydowana większość przedsiębiorców pozytywnie rozpatruje reklamacje po interwencji rzecznika. Skuteczna i aktywna działalność rzecznika sprzyja dobremu wizerunkowi powiatu, jako przyjaznego jego mieszkańcom, podejmującego ich problemy. Stąd istotną sprawą jest umiejętne i cierpliwe wnikanie w treść spraw oraz życzliwe podejście do konsumentów. Praca rzecznika wymaga szczególnego obiektywizmu tak, aby żądania konsumentów miały charakter rzeczowy i uzasadniony i nie naruszały dobrych obyczajów w relacjach sprzedawca – konsument, z czym także rzecznik się spotyka. Zaznaczyć należy, że dobre zasady współpracy z niektórymi operatorami telekomunikacyjnymi, polegające na dedykowaniu rzecznikom bezpośredniego kontaktu w formie telefonicznej i elektronicznej, pozwalają na szybką wymianę korespondencji a podjęte w tej formie interwencje skutkują szybkim i w większości pozytywnym rozwiązaniem zgłaszanych przez konsumentów problemów.

Działalność rzecznika jest bardzo ważna dla mieszkańców Powiatu Krasnostawskiego, gdyż w tym miejscu uzyskują pomoc w egzekwowaniu swoich praw w sprawach indywidualnych. Od szeregu lat działalność Rzecznika pozytywnie oceniana jest przez konsumentów, co znajduje odzwierciedlenie w licznych podziękowaniach składanych osobiście jak również w formie pisemnej.

III. TABELE

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	146
ubezpieczeniowa	19
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	20
remontowo-budowlana	4
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	16
telekomunikacja (telefony, TV)	37
turystyczno-hotelarska	1
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1
motoryzacja	3
pralnicza	5
timeshare	-
pocztowa	1
gastronomiczna	-
przewozowa	3
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-
medyczna	-
wyposażenie wnętrz	-
pogrzebowa	-
windykacyjne	18
inne	18
II. Umowy sprzedaży, w tym:	144
obuwie i odzież	49
wyposażenie mieszkania	18
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	40
komputer i akcesoria komputerowe	7
motoryzacja	8
artykuły spożywcze	1
artykuły chemiczne i kosmetyki	-
zabawki	-
inne	21
III. Umowy poza lokalem i na odległość	125

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:	32	22	9	1
ubezpieczeniowa	6	4	2	
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	2	1	1	
remontowo-budowlana				
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	3	3		
telekomunikacja (telefon, TV)	14	10	4	0
turystyczno-hotelarska				
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza	2		1	1
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa	1		1	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne	4	4		
inne				
II. Umowy sprzedaży, w tym:	44	29	9	6
obuwie i odzież	27	18	4	5
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	1	1		0
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	10	6	3	1
komputer i akcesoria komputerowe	1		1	
motoryzacja	2	1	1	0
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne	3	3		
III. Umowy poza lokalem i na odległość	60	52	6	2

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

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	-

Sporządziła:

Krasnystaw, 20 marca 2017 r.

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów
Krystyna Maciejewska