

Zatwierdzam:

STAROSTA

Janusz Szpok

*Sprawozdanie
z działalności Powiatowego
Rzecznika Konsumentów
w Krasnymstawie
za 2010 rok*

OPRACOWAŁA:

Krystyna Starczewska

SPIS TREŚCI

- I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW**
- II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW**
 1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
 2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
 3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
 4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
 5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
 6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
 7. Podejmowanie działań wynikających z:
 - art. 479 (38) K.p.c. (niedozwolone postanowienia umowne),
 - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
 - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
 - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
 - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)
- III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW**
- IV. TABELA**

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizuje zadania powiatu w zakresie ochrony praw konsumentów, zgodnie z ustawą z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 z późn. zm.). Podstawę prawną działalności Rzecznika Konsumentów stanowią przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.) – zwaną dalej ustawą, które m.in. określają rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów, funkcje i zadania powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów.

Do zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów należy:

1. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
2. składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
3. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
4. współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
5. prowadzenie działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym,
6. wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w 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.

W sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów rzecznik jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

Rzecznik Konsumentów realizując swoje ustawowe uprawnienia ma możliwość skierowania wniosku do sądu o ukaranie przedsiębiorcy, który narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia – art. 42 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Podstawową rolą Rzecznika jest wzmacnianie pozycji konsumenta, który w stosunkach z przedsiębiorcą wykonującym pracę zawodową, jest słabszą stroną rynku.

Rzecznik bezpośrednio podporządkowany jest staroście. Rzecznik konsumentów, w terminie do 31 marca każdego roku, przedkłada staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krasnymstawie wykonuje **Krystyna Starczewska**, posiadająca wykształcenie wyższe administracyjne i prawnicze, w ramach zatrudnienia na 1/2 etatu, a na pozostałe 1/2 etatu zatrudniona jest na stanowisku Inspektora w Wydziale Organizacyjnym i Spraw Obywatelskich. Biuro Rzecznika usytuowane jest w budynku Starostwa Powiatowego w Krasnymstawie przy ul. Sobieskiego 3 – I piętro pokój numer 119. W roku sprawozdawczym przeniesiono biuro Rzecznika z III na I piętro budynku, co spotkało się z zadowoleniem konsumentów, zwłaszcza osób starszych, korzystających z pomocy Rzecznika. Ustalone dni przyjęć interesantów to: wtorki i czwartki. W praktyce interesanci zgłaszający się o pomoc do Rzecznika, przyjmowani są w każdy inny dzień. Rzecznik ma zapewniony dostęp do Internetu, programu prawnego, poczty elektronicznej oraz telefonu.

Wykonując dyspozycję art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krasnymstawie przedkłada Staroście Krasnostawskiemu do zatwierdzenia sprawozdanie ze swojej działalności w roku 2010. Sprawozdanie zostało sporządzone według nowego schematu przekazanego przez Departament Polityki Konsumenckiej UOKiK w Warszawie.

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 obowiązujących przepisów dotyczących ochrony interesów konsumentów.

Wykonując to zadanie Rzecznik zapoznaje się ze sprawą, dokonuje analizy zasadności skargi, przedstawia konsumentowi możliwości prawne rozwiązania zgłoszonego problemu, podejmuje bezpośrednie interwencje u przedsiębiorców (telefoniczne lub osobiste), przeprowadza mediacje, sporządza pisemne wystąpienia do przedsiębiorców, kieruje konsumentów do właściwych instytucji lub organów (Inspekcji Handlowej, Urzędu Regulacji Energetyki, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznika Ubezpieczonych, Arbitra Bankowego, Prokuratury, Policji itp.). W ramach bezpłatnego poradnictwa konsumenci otrzymują wzory pism: reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od zawartej umowy i pomoc w ich wypełnieniu, teksty aktów prawnych oraz pomoc w sporządzaniu różnego rodzaju pism do przedsiębiorców.

W 2010 roku łącznie z pomocy Rzecznika skorzystało 254 osoby, w 65 przypadkach były to odnotowane porady telefoniczne, w 171 nawiązano osobisty kontakt z Rzecznikiem, a w 18 przypadkach Rzecznik udzielił pisemnych wyjaśnień konsumentom. Powszechną i sprawdzoną formą był bezpośredni kontakt konsumenta z rzecznikiem w siedzibie starostwa. Poradnictwo konsumenckie było prowadzone również z wykorzystaniem technik teleinformatycznych, w tym głównie drogą telefoniczną oraz częściej niż w latach poprzednich za pomocą poczty elektronicznej. Udzielane porady są ewidencjonowane przez Rzecznika i stanowią podstawę do sporządzenia rocznego sprawozdania. Łącznie w okresie sprawozdawczym Rzecznik występował bezpośrednio do przedsiębiorców **w 37 sprawach**. Ponadto Rzecznik sporządził w skali roku około **30** pism dla konsumentów w różnych sprawach.

Sprawy, z jakimi zwracali się konsumenci w 2010 roku do Rzecznika dotyczyły reklamacji towarów oraz różnego rodzaju usług, w których dominowały usługi telekomunikacyjne, w tym telewizji cyfrowych.

Większość spraw dotyczyła skarg konsumentów na sprzedawców, którzy uchylali się od odpowiedzialności za wady zakupionych towarów, odmawiali przyjęcia zgłoszenia

reklamacyjnego czy też nie uznawali reklamacji, narzucali konsumentom tryb dochodzenia roszczeń z tytułu posiadanej gwarancji, mimo iż sposób zachowania konsumentów wyraźnie wskazywał na to, że od sprzedawcy oczekują zaspokojenia ich roszczeń. Nieporozumienia na tym tle w dalszym ciągu wynikają z nieznamomości przepisów prawa przez obie strony lub błędnego ich interpretowania. Znaczącą grupę reklamowanych towarów stanowiło obuwie, sprzęt RTV i AGD, sprzęt komputerowy, telefony komórkowe, sprzęt sportowy, samochody i akcesoria.

W roku sprawozdawczym znaczna liczba udzielonych porad dotyczyła reklamacji usług, głównie telekomunikacyjnych (internetowych, telefonii stacjonarnej i komórkowej, telewizji cyfrowej), bankowych, finansowych, ubezpieczeniowych, remontowo-budowlanych. Problemy związane z dziedziną usług finansowych wynikają często z tego, że konsumenci coraz łatwiej i niestety mniej rozważnie zaciągają zobowiązania finansowe głównie w firmach para bankowych. Podobnie jak w latach poprzednich do Rzecznika zgłosiło się kilku konsumentów, którzy popadli w pułapkę „dobrej pożyczki” oferowanej przez PKF Skarbiec. Ponadto w naszym powiecie pojawił się znany dla wielu internautów w całym kraju problem rzekomo bezpłatnego portalu pobieraczek.pl, który udostępnia pliki multimedialne – głównie muzykę i filmy.

Problematyka spraw poruszanych przez konsumentów obejmowała również umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa, za pośrednictwem akwizytora, podczas pokazu lub zorganizowanej przez przedsiębiorcę wycieczki. W kilku tego typu sprawach pomoc Rzecznika polegała na szybkiej interwencji i napisaniu dla konsumenta oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Na nieuczciwą działalność tego typu firm narażone są przede wszystkim osoby starsze, samotnie zamieszkujące, które pod wpływem emocji podczas zorganizowanej wycieczki, pokazu, czy wizyty akwizytora podpisują umowę zarówno na zakup drogiego towaru, wykonanie usługi jak i o kredyt konsumencki.

Zapytania i porady udzielane Konsumentom podobnie jak w latach poprzednich, najczęściej dotyczyły:

- możliwości zwrotu towaru sprzedawcy zgodnego z umową,
- terminów, sposobów oraz form składania i rozpatrywania reklamacji,
- niewykonania lub nienależytego wykonania usług,
- interpretacji zapisów różnego rodzaju umów,
- wyjaśnienia różnicy pomiędzy gwarancją i niezgodnością towaru z umową,
- prawa odsyłania konsumentów przez sprzedawców do gwaranta,

- terminu wykonania nieodpłatnej naprawy,
- wyjaśnienia różnicy pomiędzy zaliczką a zadatkiem,
- prawa odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość,
- możliwości żądania zwrotu gotówki.

Podkreślić należy, że w wielu zasadnych sprawach wymagających podjęcia działań Rzecznika wystarczyła telefoniczna interwencja u przedsiębiorcy. Porady telefoniczne i osobiste nie polegały tylko i wyłącznie na wskazaniu trybu postępowania w danej sprawie lecz podejmowane były działania mające na celu szybkie załatwienie sprawy poprzez nawiązanie kontaktu z przedsiębiorcą i przedstawienie mu odpowiedniej argumentacji. Takie działania interwencyjne, jak również prowadzone w tej formie mediacje z przedsiębiorcą prowadziły do korzystnych dla konsumentów rozwiązań nurtujących ich problemów.

Podnieść również należy, iż w wielu przypadkach porady udzielane przez Rzecznika nie dotyczyły zagadnień konsumenckich. Mieszkańcy powiatu zgłaszali się bowiem z różnymi problemami np. z zakresu prawa rodzinnego, prawa pracy, prawa spadkowego, oczekując pomocy i porady a jednocześnie wysłuchania oraz zrozumienia. W większości przypadków niezbędnym było skierowanie tych osób do właściwych instytucji lub urzędów, głównie do MOPS-u, czy GOPS-ów.

Do Rzecznika po porady zgłaszały się również osoby prowadzące działalność gospodarczą, członkowie spółdzielni mieszkaniowej, próbując dochodzić swoich praw z pomocą Rzecznika.

Zestawienie tabelaryczne bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów zawiera Tabela nr 1 - Rozdział IV.

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

W okresie sprawozdawczym nie wystąpiły okoliczności wymagające podjęcia przez Rzecznika inicjatywy złożenia wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. Jedynym działaniem Rzecznika w 2010 roku, było wskazanie samorządowi Miasta Krasnystaw, w związku z prowadzonym procesem legislacyjnym dotyczącym określenia liczby przeznaczonych do wydania nowych licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką, orzecznictwa odnośnie spełnienia ustawowego wymogu zasięgnięcia opinii organizacji, której celem statutowym jest ochrona praw konsumenta.

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

Podstawowym instrumentem prawnym wykorzystywanym w wykonywaniu ustawowych zadań przez Rzecznika Konsumentów są wystąpienia do przedsiębiorców podejmowane na skutek wnoszonych przez konsumenta wniosków i skarg dotyczących naruszeń praw i interesów konsumentów. Wystąpienia Rzecznika kierowane do przedsiębiorców zawierały wezwania m.in. do wykonania ciążącego na przedsiębiorcy obowiązku, zaniechania niedozwolonych zachowań, udzielenia stosownych wyjaśnień i informacji mających na celu rozwiązanie zaistniałego pomiędzy stronami sporu.

W swoich wystąpieniach Rzecznik opisywał stan faktyczny przedstawiony przez konsumenta i wynikający z posiadanych dokumentów, podawał podstawę prawną dochodzonych roszczeń, prosił o wyjaśnienie niejasnych kwestii, kierował skonkretyzowane żądania, względnie propozycje polubownego rozwiązania sporu. Niekiedy Rzecznik podejmował próbę przeprowadzenia mediacji między stronami, poprzez organizację wspólnych spotkań stron w siedzibie lub poza siedzibą Rzecznika.

W roku sprawozdawczym, jak podano wcześniej Rzecznik skierował **37** pisemnych wystąpień do przedsiębiorców, z czego 10 dotyczyło usług, 25 wystąpień związanych było z umowami sprzedaży i 2 wystąpienia dotyczyły umów zawartych poza lokalem i na odległość. W stosunku do roku ubiegłego nastąpił wzrost skierowanych wystąpień o 15%. W **25** przypadkach sprawę udało się zakończyć pozytywnie dla konsumenta, **9** spraw zostało zakończonych negatywnie i **3** sprawy pozostały w toku. Zaznaczyć należy, że nie zawsze

roszczenia konsumentów były uzasadnione. Rzecznik podejmując interwencję opiera się przedstawionym przez samego konsumenta stanie faktycznym i zdarza się, że po otrzymaniu stanowiska przedsiębiorcy, okoliczności sprawy są inne i nie nastąpiło naruszenie praw konsumenta. W wielu przypadkach Rzecznik wielokrotnie podejmował w danej sprawie negocjacje z przedsiębiorcą, nie zgadzając się z jego argumentacją i wzywał do dobrowolnego uznania roszczenia konsumenta.

Spośród 37 wystąpień Rzecznika, większość dotyczyło skarg konsumentów na usługi telekomunikacyjne. Podobnie jak w roku poprzednim wystąpiły skargi na działania Autoryzowanych Dystrybutorów CYFRA+. Skargi te dotyczyły zawarcia umowy o abonament i umowy o instalację zestawu do odbioru programów CYFRY+ pod wpływem wprowadzających konsumentów w błąd informacji przekazywanych przez konsultantów, a mianowicie oferowaniu niższego abonamentu od zapisanego w umowie, informowaniu o braku możliwości odbioru programów ogólnodostępnych TVP, gdyż będą one kodowane. Konsultanci odwiedzali głównie osoby starsze i samotne. W sprawach tych, o ile nie było problemu z odstąpieniem od umowy o abonament, pozostawał natomiast problem z odzyskaniem od Autoryzowanego Dystrybutora kosztów poniesionych za montaż urządzeń oraz z odzyskaniem uiszczonego zadatku na poczet wykonania usługi.

Ponadto w zakresie usług telekomunikacyjnych wystąpiły skargi na działania m.in. TP S.A., Netia, Play, Dialog.

Rzecznik kierował również wystąpienia i redagował pisma dla konsumentów do firm windykacyjnych oraz banków o odstąpienie od prowadzonych czynności windykacyjnych mających na celu wyegzekwowanie od konsumentów przedawnionych wierzytelności. Zaznaczyć należy, że z pomocy prawnej Rzecznika Konsumentów w tym zakresie korzystają głównie konsumenci, mający trudne warunki materialne, potrzebujący niejednokrotnie wsparcia, wysłuchania i zrozumienia ich problemów związanych ze spłatą różnego rodzaju zobowiązań, przede wszystkim z tytułu kredytów i pożyczek.

Wszystkie wystąpienia Rzecznika dotyczące odstąpienia od żądania od konsumentów zapłaty naliczonych wysokich opłat, które wahały się w granicach od 500 – 2000 zł za zerwanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przyczyn operatora zostały załatwione pozytywnie. W sprawie dotyczącej reklamacji usługi fryzjerskiej została zawarta ugoda, w wyniku której konsumentka w ramach rekompensaty za nienależycie wykonaną usługę otrzymała zwrot części poniesionych kosztów w kwocie 200 zł. Podobny efekt przyniosły działania Rzecznika w sprawie dotyczącej nienależycie wykonanej usługi remontowo-budowlanej, gdzie konsumentka otrzymała zwrot kwoty 750 zł.

Na skutek wystąpień Rzecznika większość reklamacji dotyczących towarów konsumpcyjnych: obuwia i sprzętu AGD/RTV zostało załatwionych pozytywnie.

Zgodnie z art. 42 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przedsiębiorca, do którego zwrócił się Rzecznik Konsumentów, obowiązany był udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji, będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. W związku z tym, że na skutek skierowanych ponagleń, przedsiębiorcy w konsekwencji udzielili odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika, w 2010 roku nie było podstaw do skierowania wniosku o ukaranie przedsiębiorcy do sądu, z powodu uchylania się od tego obowiązku.

Zestawienie tabelaryczne wystąpień do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów zawiera 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.

Wzorem lat ubiegłych Rzecznik kontynuował współpracę i kontakty z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie, Urzędem Regulacji Energetyki Oddział Terenowy z siedzibą w Lublinie, Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, Wojewódzką Inspekcją Handlową – Delegatura w Chełmie, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Rzecznikiem Ubezpieczonych, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich w Warszawie, Federacją Konsumentów oraz z rzecznikami województwa lubelskiego. Współpraca ta polegała na wymianie doświadczeń, wzajemnej sygnalizacji problemów dotyczących naruszenia praw konsumentów i przekazywaniu informacji o podejmowanych działaniach. Rzecznik utrzymuje kontakty z rzeczoznawcami, wpisanymi na listę rzeczoznawców przy Inspekcji Handlowej. Rzecznik pozytywnie ocenia dotychczasową współpracę z wymienionymi instytucjami, która służyła konsumentom w rozstrzyganiu spornych spraw.

Rzecznik otrzymuje z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ulotki i broszury informacyjne, które przekazywane są konsumentom w ramach działań edukacyjnych oraz młodzieży szkolnej podczas prelekcji na temat praw konsumentów. Rzecznik otrzymuje również broszury z Europejskiego Centrum Konsumenckiego oraz

specjalistyczne Biuletyny z branży energetycznej z Urzędu Regulacji Energetyki. Rzecznik korzysta z wydawanych przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich i udostępnianych w formie elektronicznej Biuletynów, w których publikowane jest orzecznictwo sądowe, zmiany w przepisach prawnych dotyczących ochrony konsumentów, decyzje Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, decyzje Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych jak i orzeczenia Arbitra Bankowego.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie uczestniczył w szkoleniach, z uwagi na brak szkoleń bezpłatnych dla rzeczników, jak w latach poprzednich, w ramach projektów unijnych. Rzecznik natomiast wziął udział w konferencji zorganizowanej z inicjatywy Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Zamościu w dniu 24 maja 2010 r. z okazji 10 rocznicy funkcjonowania Instytucji rzecznika konsumentów. Celem spotkania rzeczników województwa lubelskiego z udziałem m.in. Prezydenta Miasta Zamościa, Dyrektora Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatury w Lublinie, Dyrektora Urzędu Komunikacji Elektronicznej Delegatury w Lublinie, Dyrektora Urzędu Regulacji Energetyki Oddziału Terenowego w Lublinie, Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej Delegatury w Zamościu było omówienie zagadnień z zakresu prawnej ochrony interesów konsumentów realizowanej przez instytucje powołane do wykonywania tych zadań oraz rozważenie możliwości poszerzenia wzajemnej współpracy.

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

W 2010 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krasnymstawie nie skorzystał z przysługującego mu prawa do wytaczania powództw na rzecz konsumentów oraz nie wstępował do toczącego się postępowania sądowego na wniosek konsumenta.

Alternatywą tego rodzaju postępowania jest pomoc Rzecznika polegająca na przygotowaniu konsumentom pozwów oraz innych pism procesowych. W roku sprawozdawczym Rzecznik przygotował 2 sprzeciwy od nakazu zapłaty oraz wniosek o zezwolenie na dokonanie czynności przekraczających zakres zwykłego zarządu majątkiem dziecka (sprawa dotyczyła odrzucenia spadku w imieniu małoletniego, obciążonego długami).

Jedna sprawa w postępowaniu nakazowym, z którą zgłosiła się Konsumentka dotyczyła zawartej umowy o świadczenie usług kształcenia w zakresie kursu „Nowoczesne metody uczenia się”. Pomimo złożonej przez Konsumentkę rezygnacji z umowy przed

rozpoczęciem kursu, organizator domagał się od Konsumentki zapłaty wynagrodzenia za kurs w pełnej wysokości oraz wniósł pozew w tej sprawie. Został wydany sądowy nakaz zapłaty, nakazujący Konsumentce zapłatę na rzecz organizatora kursu kwotę 1 059,16 zł wraz z ustawowymi odsetkami oraz pozostałe koszty procesu w kwocie 385 zł. Dzięki temu, że Konsumentka w odpowiednim czasie zwróciła się o pomoc do Rzecznika, został skutecznie wniesiony sprzeciw od nakazu zapłaty, w którym Rzecznik podniósł zarzut, iż organizator nie świadczył usług na rzecz Konsumentki, w związku z rezygnacją z umowy. Ponadto Rzecznik wskazał Sądowi na zawarte w umowie postanowienia niedozwolone, sprzeczne z normami wynikającymi z treści art. 385¹ – 385³ k.c. Powództwo zostało oddalone w całości i tym samym Konsumentka uchyliła się od zapłaty **kwoty ponad 1500 zł**.

W drugim sprzeciwie przygotowanym dla Konsumentki od nakazu zapłaty kwoty **552,85 zł** z tytułu usług telekomunikacyjnych Rzecznik podniósł zarzut przedawnienia przedmiotowego roszczenia. W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie został poinformowany o zapadłym orzeczeniu w tej sprawie.

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

Każdorazowo, w przypadku braku możliwości polubownego zakończenia sprawy z korzyścią dla konsumenta, po wyczerpaniu przez rzecznika wszelkich pozostających w jego kompetencji działań, konsument był informowany o przysługującym mu prawie do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej. Rzecznik oferował pomoc w napisaniu pozwu, wyjaśniał obowiązujące przepisy, procedury, udzielał informacji o kosztach sądowych. Konsumentki, jako powody zaniechania dalszego dochodzenia swoich roszczeń na drodze sądowej, argumentowali zbyt niską wartością przedmiotu sporu w stosunku do dużego zaangażowania osobistego i środków finansowych, a najczęściej subiektywną niechęcią do występowania przed sądem.

6. Działanie o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

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

W okresie sprawozdawczym, wzorem lat ubiegłych, Rzecznik prowadził działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym poprzez indywidualną edukację konsumencką. Rzecznik na co dzień, udzielając konsumentom pomocy prawnej, każdorazowo podejmował tego typu działania poprzez uświadamianie przysługujących im praw i możliwości egzekwowania obowiązujących przepisów. Rzecznik przekazywał konsumentom materiały informacyjne w postaci ulotek i broszur otrzymanych z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Materiały informacyjne były także dostępne w miejscach do tego przeznaczonych na terenie urzędu, w których najliczniej przebywają interesanci.

Rzecznik współpracował z lokalnymi mediami. Problemy konsumenckie były poruszane na łamach prasy lokalnej „Super Tydzień Chełmski” i „Echo Krasnegostawu”. Rzecznik wypowiadał się na temat przysługujących praw konsumentom, w dochodzeniu roszczeń z tytułu nienależycie wykonanej usługi lub zakupu wadliwego towaru. Przestrzegał konsumentów przed konsekwencjami nie do końca przemyślanych decyzji. Zachęcał do czytania umów przed ich podpisaniem, np. umów oferowanych przez przedstawicieli telewizji cyfrowych, tzw. „domokrażców” oraz ostrzegał przed zawieraniem umów z Polską Korporacją Finansową „Skarbiec”, kuszącą konsumentów ofertą tzw. „dobrej pożyczki”.

Podobnie jak w latach poprzednich, Rzecznik Konsumentów spotykał się z uczniami szkół ponadgimnazjalnych. W ramach programu Światowego Tygodnia Przedsiębiorczości w dniu 19.11.2010 r. Rzecznik odbył spotkanie z uczniami dwóch klas Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 2 w Krasnymstawie i zapoznał młodzież z podstawowymi prawami konsumentów. Przybliżył uczniom instytucję Rzecznika oraz wskazał urzędy, organizacje, inspekcje działające na rzecz konsumentów oraz przekazał uczniom materiały edukacyjne (broszury i ulotki informacyjne) popularyzujące wiedzę o prawach konsumentów.

Rzecznik udzielał również porad i odpowiedzi na pytania lokalnych przedsiębiorców, wskazując im przepisy prawne mające zastosowanie w konkretnej sprawie.

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 okresie sprawozdawczym nie wystąpiły sprawy i nie zaistniały okoliczności wymagające podjęcia przez Rzecznika działań wynikających z ww. przepisów prawa.

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

Sprawozdanie stanowi odzwierciedlenie podejmowanych przez Rzecznika działań w zakresie ochrony praw konsumentów w 2010 roku. Podsumowując kolejny rok działalności, należy stwierdzić, że stan świadomości konsumenckiej stale wzrasta. Jest to niewątpliwie wynikiem kilkuletniej działalności Rzecznika oraz propagowania tej instytucji przez media. Należy zatem kontynuować działania edukacyjno-informacyjne społeczeństwa, w celu dalszego podnoszenia świadomości konsumenckiej, w formach dotychczas prowadzonych, ze szczególnym uwzględnieniem popularyzacji wiedzy konsumenckiej za pośrednictwem środków masowego przekazu, kolportażu materiałów informacyjnych oraz bezpośrednich spotkań z młodzieżą szkół ponadgimnazjalnych. Te działania pośrednio mogą się przyczynić do poprawy jakości przeznaczanych do sprzedaży towarów oraz świadczonych usług.

Ważną kwestią w pracy Rzecznika są jasne i precyzyjne uregulowania prawne, które stanowią podstawę egzekwowania roszczeń konsumentów. Pomimo zgłaszanej przez Rzeczników potrzeby wydania szczegółowych zasad rozpatrywania reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową, kwestie te nie zostały dotychczas uregulowane. Celowym byłoby wydanie szczegółowych procedur rozpatrywania reklamacji, w tym jednolitego dla wszystkich sprzedawców wzoru zgłoszenia reklamacyjnego.

Z analizy sprawozdania wynika, że świadomi swoich praw konsumenci coraz częściej i chętniej korzystają z pomocy Rzecznika. Instytucja ta jest niezwykle potrzebna. Sprostanie wszystkim ustawowym obowiązkom oraz zapewnienie sprawnego i skutecznego udzielania

pomocy konsumentom nie jest łatwe, w obliczu tak różnorodnych problemów konsumenckich oraz niepełnego wymiaru czasu pracy Rzecznika tj. 1/2 etatu. Należałoby zatem rozważyć możliwość zwiększenia wymiaru czasu pracy Rzecznika. Poza tym problemem, przy ciągle zmieniających się przepisach prawa, jest brak systemu bezpłatnych szkoleń dla Rzeczników.

Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krasnymstawie mają pozytywny wydźwięk a spora skuteczność w dochodzeniu roszczeń przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku urzędu. Zadowolenie konsumentów i słowa podziękowania za pomoc w załatwieniu sprawy, daje największą satysfakcję w codziennej pracy Rzecznika.

IV. TABELE

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	117
ubezpieczeniowa	16
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	16
remontowo-budowlana	11
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	3
telekomunikacja (telefony, TV)	54
turystyczno-hotelarska	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-
motoryzacja	1
pralnicza	3
timeshare	-
pocztowa	-
gastronomiczna	-
przewozowa	2
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	2
medyczna	-
wyposażenie wnętrz	-
pogrzebowa	-
windykacyjne	-
inne	9
II. Umowy sprzedaży, w tym:	137
obuwie i odzież	39
wyposażenie mieszkania	2
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	25
komputer i akcesoria komputerowe	6
motoryzacja	19
artykuły spożywcze	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	2
zabawki	0
inne	26
III. Umowy poza lokalem i na odległość	18

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	10	8	-	2
ubezpieczeniowa	-	-	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	-	-	-	-
remontowo-budowlana	-	-	-	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	8	6	-	2
turystyczno-hotelarska	-	-	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	-	-	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	1	1	-	-
inne	1	1	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	25	17	7	1
obuwie i odzież	18	13	5	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	-	-	-	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	2	2	-	-
komputer i akcesoria komputerowe	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	5	2	2	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	2	-	2	-

Sporządziła:

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów
Krzysztof Starchewski