

Zatwierdzam:

STAROSTA
Janusz Szpak

SPRAWOZDANIE

Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W KRASNYMSTAWIE
za 2011 rok

Krasnystaw, marzec 2012

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

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

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
 - art. 479 (38) K.p.c. (niedozwolone postanowienia umowne),
 - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
 - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
 - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
 - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

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

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

IV. TABELLE

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Wykonując dyspozycję art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.) przedkładam Staroście Krasnostawskiemu sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krasnymstawie za 2011 rok, celem jego zatwierdzenia.

Sprawozdanie zostało sporządzone według wzoru opracowanego przez UOKiK, w oparciu o prowadzony rejestr porad indywidualnych i wystąpień do przedsiębiorców oraz innych dokumentów gromadzonych w toku realizacji zadań.

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 podstawowych 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, jest słabszą stroną rynku. Rzecznik nie posiada uprawnień kontrolnych i nakazowych.

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.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krasnymstawie wykonuje swoje zadania jednoosobowo w ramach zatrudnienia w wymiarze 1/2 etatu, a na pozostałe 1/2 etatu zatrudniony jest na stanowisku Inspektora w Wydziale Organizacyjnym i Spraw Obywatelskich. Rzecznik posiada wykształcenie wyższe administracyjne i prawnicze.

Biuro Rzecznika usytuowane jest w budynku Starostwa Powiatowego w Krasnymstawie przy ul. Sobieskiego 3 – I piętro pokój numer 119. Rzecznik ma ustalone dni przyjęć interesantów we wtorki i czwartki. W praktyce natomiast interesanci przyjmowani są codziennie, w godzinach pracy urzędu od 7,30 do 15,30. Stanowisko Rzecznika wyposażone jest w sprzęt komputerowy oraz ma zapewniony stały dostęp do Internetu i programu prawniczego.

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 negocjacje i 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 2011 roku Rzecznik udzielił ogółem **302** porad prawnych konsumentom **tj. o 18,90% więcej w stosunku do roku ubiegłego**. W 77 przypadkach były to odnotowane porady telefoniczne, w 203 osobiste w biurze Rzecznika, a w 22 przypadkach Rzecznik udzielił konsumentom pisemnych wyjaśnień (za pośrednictwem poczty tradycyjnej i elektronicznej). 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.

Tradycyjnie już sprawy, z jakimi zwracali się konsumenci w 2011 roku do Rzecznika dotyczyły w głównej mierze praw i obowiązków wynikających z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.

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 (28,13%), sprzęt RTV, AGD i telefony komórkowe (18,13%) oraz samochody i akcesoria (6,88%).

W roku sprawozdawczym znaczna liczba udzielonych porad dotyczyła reklamacji usług, głównie telekomunikacyjnych (internetowych, telefonii stacjonarnej i komórkowej, telewizji cyfrowej) -38,74%, finansowych – 18,31%, remontowo-budowlanych – 9,86%, ubezpieczeniowych – 7,05%.

Duża ilość skarg na operatorów telekomunikacyjnych jest efektem działań podejmowanych w zakresie liberalizacji rynku. Walcząc o klienta przedsiębiorcy nie zawsze stosują uczciwe metody należycie informując o warunkach nowej umowy a nawet celowo wprowadzając w błąd. Większość skarg Konsumentów dotyczyła zawartych umów, na skutek nachalnej agitacji telefonicznej prowadzonej przez przedstawicieli alternatywnych operatorów telekomunikacyjnych czy telewizji cyfrowej, jeszcze przed rozwiązaniem wcześniejszych umów co skutkowało nałożeniem na nich kar w postaci opłat wyrównawczych.

Problemy związane z dziedziną usług finansowych wynikają z tego, że konsumenci coraz częściej mają problemy w spłacie zaciągniętych kredytów oraz 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.

Wiele skarg dotyczyło znanego dla wielu internautów w całym kraju rzekomo bezpłatnego serwisu pobieraczek.pl, który udostępnia pliki multimedialne – głównie muzykę i filmy. Zachęcał on do rejestracji, oferując bezpłatne testowanie strony przez okres 10 dni, nie informując w reklamie o konieczności wypowiedzenia umowy. Po upływie tego okresu naliczano abonament za cały rok bez względu na faktyczne korzystanie z usługi i bez możliwości rezygnacji z niej. Pomimo nałożenia przez UOKiK kary na właściciela serwisu ilość skarg się nie zmniejszyła. Konsumenci nie są świadomi, iż akceptując regulamin, którego najczęściej nie czytają, oznacza akceptację umowy.

Nadal znacząca ilość spraw poruszanych przez konsumentów dotyczyła umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa (za pośrednictwem akwizytora, podczas pokazu lub zorganizowanej przez przedsiębiorcę wycieczki) i na odległość (telefonicznie i przez Internet). W większości tego typu spraw pomoc Rzecznika polegała na szybkiej interwencji i sporządzeniu 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. Sprawy te dotyczyły zakupu przeważnie produktów medycznych, pościeli „zdrowotnej”, sprzętu AGD, wymiany drzwi a także zmiany operatora telekomunikacyjnego i dostawcy energii.

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.

Z instytucji Rzecznika korzystają również przedsiębiorcy prosząc o poradę w zakresie rozpatrywania reklamacji czy też sposobu rozwiązania sporu z konsumentem. Zdarza się, że sami przedsiębiorcy odsyłają konsumenta po pomoc do Rzecznika.

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

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

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

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

Podstawowym instrumentem prawnym wykorzystywanym w wykonywaniu ustawowych zadań przez Rzecznika Konsumentów są wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Należy zaznaczyć, że Rzecznik Konsumentów posiada uprawnienia doradcze i procesowe. Nie posiada natomiast wobec przedsiębiorców uprawnień władczych (nadzorczych lub kontrolnych). Stąd też wystąpienia do przedsiębiorców mają z reguły charakter mediacyjny.

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.

Łącznie w okresie sprawozdawczym Rzecznik skierował bezpośrednio do przedsiębiorców wystąpienia **w 33 sprawach**, z czego 16 dotyczyło usług, 12 wystąpień związanych było z umowami sprzedaży i 5 wystąpień dotyczących umów zawartych poza lokalem i na odległość. W **21** przypadkach sprawę udało się zakończyć pozytywnie dla konsumenta uzyskując zwrot lub anulowanie należności, nowy towar lub usunięcie wad i usterek. 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. Negatywnie zostało zakończonych **12** spraw, w większości wynikające z nieuzasadnionych roszczeń konsumentów. Rzecznik podejmując interwencję opiera się na przedstawionym przez samego konsumenta stanie faktycznym i zdarza się, że po otrzymaniu stanowiska przedsiębiorcy, okoliczności sprawy są inne i nie nastąpiło naruszenie praw konsumenta. Zdarzały się również sytuacje domagania się przez Konsumentów kierowania pism do przedsiębiorców, pomimo wskazywania przez Rzecznika braku podstaw do pozytywnego załatwienia sprawy.

Spośród 16 wystąpień Rzecznika w sprawach z zakresu usług, aż 43,75% skarg konsumentów dotyczyło usług telekomunikacyjnych, związanych przeważnie z rozwiązaniem umów zawartych na warunkach promocyjnych. Podjęte przez Rzecznika interwencje doprowadziły w uzasadnionych przypadkach do anulowania przez operatora naliczonych opłat.

W sprawach dotyczących nienależycie wykonanych usług remontowo-budowlanych, które stanowiły 25% wszystkich skarg w zakresie usług, podjęte przez

Rzecznika interwencje doprowadziły w większości do pozytywnego dla Konsumenta załatwienia sprawy.

Na skutek wystąpień Rzecznika większość reklamacji dotyczących towarów konsumpcyjnych: obuwia i odzieży zostało załatwionych pozytywnie.

Kolejną grupę skutecznych interwencji stanowiły sprawy rozliczenia umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, od których konsumenci odstąpili korzystając z przysługującego im prawa.

Rzecznik sporządził w skali roku ponad **30** różnego rodzaju pism dla konsumentów, głównie do firm windykacyjnych oraz banków o odstąpienie od prowadzonych czynności windykacyjnych mających na celu wyegzekwowanie przedawnionych wierzytelności, oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. 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, osoby starsze i samotne, podatne na wszelkie chwytły marketingowe i nieporadne w zawłości tego typu transakcji.

Zgodnie z art. 42 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przedsiębiorca, do którego zwrócił się Rzecznik Konsumentów, zobowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji, będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. W związku z tym w konsekwencji skierowanych ponagleń, przedsiębiorcy udzielili odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika, w 2011 roku nie było podstaw do kierowania wniosków do sądu o ukaranie przedsiębiorców.

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.

Wzorem lat ubiegłych Rzecznik na bieżąco współpracuje z instytucjami i organizacjami konsumenckimi w celu wymiany doświadczeń i wzajemnej sygnalizacji problemów dotyczących naruszania praw konsumentów i przekazywaniu informacji o podejmowanych działaniach.

Rzecznik współpracuje 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 – Delegaturą w Chełmie, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Rzecznikiem Ubezpieczonych, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich w Warszawie, Federacją Konsumentów oraz z rzecznikami województwa lubelskiego. Rzecznik ponadto 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 propaguje i dystrybuuje otrzymywane z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ulotki i broszury informacyjne, w ramach prowadzonych działań edukacyjnych, w tym wśród młodzieży szkolnej podczas prelekcji na temat praw konsumentów. Rzecznik korzysta z 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 i wysokie koszty szkoleń komercyjnych oraz ich organizację w miejscowościach odległych od siedziby Rzecznika.

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

W 2011 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krasnymstawie nie wytaczał 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 1 sprzeciw od nakazu zapłaty, za montaż zestawu do odbioru CYFRA+, w sytuacji skutecznego odstąpienia przez Konsumenta od umowy. Na skutek wniesionego sprzeciwu postępowanie w trybie nakazowym, prowadzone w stosunku do Konsumenta, zostało umorzone.

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

Każdorazowo, w przypadku braku możliwości polubownego zakończenia sprawy z korzyścią dla konsumenta, po wyczerpaniu przez rzecznika wszelkich pozostających w jego kompetencji działań, konsument był informowany o przysługującym mu prawie do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej. Rzecznik oferował pomoc w napisaniu pozwu, wyjaśniał obowiązujące przepisy, procedury, udzielał informacji o kosztach sądowych. Konsument, 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.

Prowadząc działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym w 2011 roku Rzecznik kontynuował współpracę z lokalnymi mediami oraz została utworzona zakładka Rzecznika na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Krasnymstawie. Problemy konsumenckie poruszane za pośrednictwem tych kanałów informacyjnych dotyczyły w szczególności przysługujących konsumentom praw, sposobów dochodzenia roszczeń z tytułu nienależycie wykonanej usługi lub zakupu wadliwego towaru, przekazywania informacji o zagrożeniach interesów konsumentów, które pojawiają się na lokalnym rynku towarów i usług.

Podobnie jak w latach poprzednich, Rzecznik Konsumentów spotykał się z uczniami szkół ponadgimnazjalnych w celu zapoznania młodzieży z podstawowymi prawami konsumentów oraz przybliżenia uczniom instytucji Rzecznika i wskazania urzędów, organizacji, inspekcji działających na rzecz konsumentów. Rzecznik przekazywał uczniom materiały edukacyjne (broszury i ulotki informacyjne) popularyzujące wiedzę konsumencką. W ramach tej sfery działalności Rzecznik w roku 2011 odbył spotkania z uczniami Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 2 w Krasnymstawie, II Liceum Ogólnokształcącego im. C.K. Norwida w Krasnymstawie oraz Specjalnego Ośrodka Szkolno-Wychowawczego w Krasnymstawie.

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

1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Podsumowując kolejny rok działalności, należy stwierdzić, że stan świadomości konsumenckiej stale wzrasta. Mieszkańcy powiatu coraz chętniej i częściej korzystają z porad Rzecznika. Jest to niewątpliwie wynikiem kilkuletniej jego działalności oraz propagowania tej instytucji przez media.

W celu polepszenia standardów ochrony konsumentów zasadne byłoby:

- zintensyfikowanie działań edukacyjno-informacyjnych społeczeństwa, w celu dalszego podnoszenia świadomości konsumenckiej, w formach dotychczas prowadzonych, ze szczególnym uwzględnieniem popularyzacji wiedzy konsumenckiej za pośrednictwem środków masowego przekazu, strony internetowej Starostwa Powiatowego w Krasnymstawie, kolportażu materiałów informacyjnych oraz bezpośrednich spotkań z młodzieżą szkół ponadgimnazjalnych;
- wprowadzenie edukacji przedsiębiorców w zakresie przestrzegania obowiązków wobec konsumentów. Te działania pośrednio mogą się przyczynić do poprawy jakości przeznaczanych do sprzedaży towarów oraz świadczonych usług;
- zapewnienie Rzecznikom możliwości udziału w cyklicznych spotkaniach, seminariach czy konferencjach, które winny być organizowane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów na szczeblu województw, nie zaś w odległych miejscowościach;

- wydanie szczegółowych procedur rozpatrywania reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową, w tym jednolitego dla wszystkich sprzedawców wzoru zgłoszenia reklamacyjnego, gdyż kwestie te nie zostały dotychczas uregulowane.

2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika.

Z uwagi na fakt zwiększającego się z roku na rok zapotrzebowania społecznego na pomoc realizowaną w ramach ustawowych zadań Rzecznika oraz różnorodność zgłaszanych przez Konsumentów problemów, zapewnienie sprawnego i skutecznego udzielania pomocy konsumentom nie jest łatwe przy niepełnym wymiarze czasu pracy Rzecznika tj. 1/2 etatu. Należałoby zatem rozważyć możliwość zwiększenia wymiaru czasu pracy Rzecznika.

Istotnym problemem w pracy Rzecznika, przy ciągle zmieniających się przepisach prawa oraz różnorodności i stopnia skomplikowania spraw zgłaszanych przez Konsumentów, jest brak systemu bezpłatnych szkoleń. Zasadnym byłoby stworzenie przez UOKiK za pośrednictwem swoich delegatur możliwości odbycia co najmniej raz na kwartał szkoleń z zakresu realizowanych przez Rzeczników zadań. Pozwoliłoby to stałe i systematyczne podnoszenie wiedzy i jakości pracy Rzeczników, wymianę doświadczeń i integrację środowiska.

Z analizy sprawozdania jednoznacznie wynika, że ilość osób zgłaszających się po poradę do rzecznika stale wzrasta. Wskazuje to jednoznacznie, że działania samorządu powiatowego w tym zakresie są potrzebne.

Działania Rzecznika mogą ocenić tylko sami konsumenci, którym Rzecznik służył pomocą. Największą satysfakcją w codziennej pracy Rzecznika jest zadowolenie konsumentów z udzielonej porady i pozytywnego w załatwienia sprawy.

IV. TABELE

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	142
ubezpieczeniowa	10
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	26
remontowo-budowlana	14
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	4
telekomunikacja (telefony, TV)	55
turystyczno-hotelarska	
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1
motoryzacja	5
pralnicza	5
timeshare	
pocztowa	1
gastronomiczna	
przewozowa	4
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	3
medyczna	
wyposażenie wnętrz	1
pogrzebowa	
windykacyjne	2
inne	11
II. Umowy sprzedaży, w tym:	160
obuwie i odzież	45
wyposażenie mieszkania	4
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	29
komputer i akcesoria komputerowe	4
motoryzacja	11
artykuły spożywcze	3
artykuły chemiczne i kosmetyki	
zabawki	
inne	11
III. Umowy poza lokalem i na odległość	53

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:	16	10	6	
ubezpieczeniowa				
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)				
remontowo-budowlana	4	3	1	
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości				
telekomunikacja (telefon, TV)	7	3	4	
turystyczno-hotelarska				
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza	1		1	
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa	2	2		
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1	1		
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne				
inne	1	1		
II. Umowy sprzedaży, w tym:	12	7	5	
obuwie i odzież	10	6	4	
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego				
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	1		1	
komputer i akcesoria komputerowe				
motoryzacja	1	1		
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne				
III. Umowy poza lokalem i na odległość	5	4	1	

Sporządziła:

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów
Krystyna Starczewska