

Załącznik do Zarządzenia Nr 14/2018
Starosty Krasnostawskiego
z dnia 19 marca 2018 r.

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W KRASNYMSTAWIE
ZA 2017 ROK**

KRASNYSTAW, marzec 2018 r.

SPIS TREŚCI

I.	WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW	3
	Struktura biur 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.	7
3.	Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.	7
4.	Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.	9
5.	Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.	10
6.	Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.	11
7.	Podejmowanie działań wynikających z:	11
	• 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	12
1.	Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.	12
2.	Wnioski dotyczące pracy rzeczników.	13
IV.	TABELE	15

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizuje zadanie własne samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów na podstawie art. 4 ust. 1 pkt. 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1868 ze zm.).

Umocowanie prawne i zakres zadań rzecznika określają przepisy art. 37-43 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 229 ze zm.). 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).

Od 01 maja 2003 roku na stanowisku Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krasnymstawie zatrudniona jest Krystyna Starczewska, posiadająca wykształcenie wyższe administracyjne i prawnicze. W roku 2017 Rzecznik realizował zadania w zakresie ochrony praw konsumentów jednoosobowo w ramach zatrudnienia w wymiarze 3/4 etatu, natomiast na pozostałą 1/4 etatu zatrudniony jest na stanowisku Głównego Specjalisty w Wydziale Organizacyjnym i Spraw Obywatelskich. Nadmienić należy, że Rzecznikowi pomagali stażyści wykonując czynności związane z obsługą techniczno-administracyjną.

Biuro Rzecznika mieści się w budynku Starostwa Powiatowego w Krasnymstawie, ul. Sobieskiego 3, pokój numer 119 - I piętro.

Porady przez Rzecznika były udzielane osobiście, a także telefonicznie pod numerami telefonów Starostwa: 82 5765211 do 13, 82 5765286 do 88 wew. 158 i pod bezpośrednim numerem: 570670579 oraz mailowo pod adresem: rzecznikkonsumentow@krasnystaw-powiat.pl. W przypadku, gdy sprawa wymagała podjęcia interwencji wobec przedsiębiorcy w formie pisemnej konsument składał stosowny wniosek.

Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Lubelskie
2. Miasto /Powiat	Powiat Krasnostawski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	64 866
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	- $\frac{3}{5}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{1}{2}$ etatu
	- $\frac{2}{5}$ etatu
	- $\frac{1}{5}$ etatu
	- inne, np. dyżury $\frac{3}{4}$ etatu
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	5 razy w tygodniu po 6 godzin
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).	-
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	Szacunkowe koszty w 2017 r. zadania własnego powiatu z zakresu ochrony praw konsumentów: 58 000,00 zł.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

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

Podstawowym i najistotniejszym zadaniem powiatowego rzecznika konsumentów jest zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W 2017 roku, tak jak w latach poprzednich, Rzecznik realizował to zadanie poprzez udzielanie konsumentom bezpośrednich porad konsumenckich w biurze Rzecznika a także telefonicznie lub przez pocztę elektroniczną.

Udzielenie porady czy informacji wymagało dokonania analizy przedłożonych przez konsumenta pism i dokumentów (umów, dokumentów gwarancyjnych, korespondencji reklamacyjnej) poza analizą ustnie przedstawionych przez konsumenta okoliczności sprawy. Pomoc wiązała się także z koniecznością sporządzania konsumentom różnego rodzaju pism lub oświadczenia woli wywołującego określone skutki prawne dla konsumenta, odwołań od odmownych decyzji firm ubezpieczeniowych, udostępnianiu formularzy – wzorów reklamacji czy oświadczeń, udzielaniu odpowiedzi na pismem i kierowane drogą elektroniczną zapytania konsumentów, wyjaśnianiu i interpretacji przepisów prawa, pomocy prawnej w sporządzeniu wniosków do właściwej delegatury Państwowej Inspekcji Handlowej czy Urzędu Komunikacji Elektronicznej o wszczęcie procedury pozasądowego rozwiązania sporu. Rzecznik kierował także konsumentów do Prokuratury i Policji. Wszystkie zgłaszane sprawy były wnikliwie analizowane. Konsumenty konsultowali z Rzecznikiem treść samodzielnie sporządzanych pism do przedsiębiorców. Rzecznik, oprócz wzorów pism, udostępniał także konsumentom teksty aktów prawnych, broszury i ulotki informacyjne. Rzecznik udzielał również informacji o zadaniach, strukturze i kompetencjach innych instytucji i organów działających na rzecz ochrony konsumentów.

Realizując zadanie z zakresu poradnictwa Rzecznik podejmował także mediacje w celu polubownego rozwiązania spraw z przedsiębiorcą telefonicznie i drogą elektroniczną, które skutkowały szybkim rozwiązaniem zgłoszonego problemu.

W 2017 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krasnymstawie udzielił mieszkańcom Powiatu Krasnostawskiego ogółem **342** porad osobistych, telefonicznych i pisemnych. W formie pisemnej rozpatrywano **67** spraw. W zakresie sprzedaży **146** porad oraz **163** porady w zakresie usług. Pozostałe **33** stanowią informacje ogólne i niekonsumenckie.

Tradycyjnie już najwięcej spraw, z jakimi zwracali się konsumenci w 2017 roku do Rzecznika w zakresie umów sprzedaży dotyczyło problemów związanych z reklamacjami: urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych (telefonów), sprzętu komputerowego oraz obuwia. Towary reklamowane są najczęściej z powodu ich zbyt niskiej jakości. Dotyczy to głównie markowego obuwia sportowego, które było najczęściej reklamowane, a wady pojawiają się już w ciągu dwóch, trzech pierwszych miesięcy od daty zakupu. Niepokojącym zjawiskiem jest to, że sprzedawcy nie uznają reklamacji, licząc,

że konsument zrezygnuje z dochodzenia roszczeń. W zdecydowanej większości spraw po interwencji Rzecznika zmieniają swoje stanowisko i uznają reklamacje za zasadne. Zaznaczyć należy, że na etapie prowadzonego postępowania reklamacyjnego niektórzy przedsiębiorcy 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 bezpodstawnie odmawia im zwrotu pieniędzy za towar, który chcieli zwrócić.

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.

Najwięcej spraw z zakresu świadczenia usług dotyczyło branży telekomunikacyjnej (telefonii stacjonarnej, komórkowej i internetu) oraz energetycznej, związanych z umowami zawieranymi poza lokalem przedsiębiorstwa. Najwięcej zgłoszonych problemów dotyczyło wprowadzenia konsumentów w błąd co do tożsamości operatora przy przeniesieniu numeru telefonu i przy zmianie sprzedawcy energii, bezpodstawnie naliczanych kar umownych, nieprawidłowego rozliczania za energię, aktywowaniu usług, których abonenci nie zamawiali.

Wśród spraw rozpatrywanych pisemnie najczęściej sporządzanym pismem były oświadczenia o odstąpieniu od umowy na podstawie ustawy o prawach konsumenta. W niektórych przypadkach, w oparciu o wskazywane przez konsumentów okoliczności, w jakich doszło do zawarcia umowy, Rzecznik sporządzał oświadczenia o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu. Przygotowywane konsumentom pisma przez Rzecznika, np. reklamacje, odstąpienia od umowy, pozwalały z pomocą Rzecznika na samodzielne rozwiązanie sprawy przez konsumenta. W znacznej części spraw konsumenci zgłaszający się do rzecznika nie podejmowali samodzielnie żadnych działań, prosząc o pomoc Rzecznika.

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 niektórych sprawach, gdzie konsument nie może poradzić sobie z ubezpieczycielem jest kierowany do Rzecznika Finansowego.

W okresie sprawozdawczym mniejszą kategorię usług, z którymi konsumenci mieli problemy, stanowiły sprawy dotyczące usług finansowych. Nadal do Rzecznika zgłaszają się konsumenci po poradę w związku z problemami związanymi ze spłatą zadłużenia.

Nadal znacząca ilość spraw zgłaszanych przez konsumentów dotyczyła umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa (zakupów na pokazach i prezentacjach drogich urządzeń paramedycznych, zestawów garnków, materacy, odkurzaczy) i na odległość (zakupy w sklepach internetowych). Skargi konsumentów w tym zakresie dotyczyły utrudniania realizacji prawa odstąpienia od umowy oraz trudności z odzyskaniem wpłaconych pieniędzy po odstąpieniu od umowy. W takich przypadkach Rzecznik podejmował interwencje wobec przedsiębiorcy.

W omawianym okresie wielu mieszkańców Powiatu Krasnostawskiego zwracało się do Rzecznika ze swoimi problemami, niemającymi charakteru konsumenckiego. Zdarzały się porady z dziedziny prawa spadkowego, prawa pracy i ubezpieczeń społecznych, prawa rodzinnego, administracyjnego. W takich przypadkach Rzecznik, oprócz porady, wskazywał instytucje właściwe do rozpatrzenia danej sprawy.

Zestawienie ilości porad i informacji prawnej udzielonych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krasnymstawie w 2017 w zakresie ochrony interesów konsumentów przedstawia **tabela nr 1**.

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

W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krasnymstawie nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów, bowiem w zgłaszanych do Rzecznika sprawach nie dostrzeżono okoliczności wskazujących na zasadność złożenia stosownego wniosku do właściwego organu.

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

Rzecznik konsumentów może występować do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów na podstawie art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Podejmowane w tej formie działania służą zapobieganiu naruszeniom praw konsumentów i interesów konsumentów. Wystąpienie skierowane do przedsiębiorcy w oparciu o wyżej powołany przepis rodzi obowiązek udzielenia informacji i wyjaśnień będących przedmiotem wystąpienia Rzecznika. Nie udzielenie odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika, stanowi wykroczenie, zagrożone karą grzywny (art. 114 ust. 1 uokik). W omawianym okresie Rzecznik otrzymał odpowiedzi na każde skierowane wystąpienie do przedsiębiorców.

W 2017 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krasnymstawie skierował wystąpienia do przedsiębiorców w 88 zgłoszonych sprawach, celem wyegzekwowania roszczeń konsumentów, przy czym wystąpień było łącznie **107**, gdyż w **19** sprawach, w tym w **18** związanych z umowami z zakresu usług telekomunikacyjnych i branży energetycznej i **1** dotyczącej ubezpieczeń, Rzecznik występował do przedsiębiorców kilkakrotnie zajmując swoje stanowisko i żądając uznania umów za nieważne i odstąpienia wobec konsumentów od wszelkich roszczeń finansowych.

W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krasnymstawie kierował wystąpienia do przedsiębiorców w sytuacji negatywnie rozpatrzonej reklamacji dotyczącej nabytego towaru lub usługi, nieprawidłowo naliczonych opłat, kwestionowania przez przedsiębiorców odstąpień od umowy.

W pisemnych wystąpieniach do przedsiębiorców Rzecznik przedstawiał stan faktyczny sprawy ustalony w oparciu o podane przez konsumenta okoliczności i przedłożone dokumenty i prawny oraz wyrażał swoje uwagi i opinię w zgłoszonej sprawie. W formie wystąpień Rzecznik zwracał się o udzielenie informacji i wyjaśnień będących przedmiotem wystąpienia, wzywał do zaprzestania działań naruszających interesy i prawa konsumentów oraz występował w imieniu konsumentów z wnioskami o ugodowe załatwienie spraw spornych, bowiem Rzecznik nie ma uprawnień władczych w zakresie egzekwowania roszczeń konsumentów od przedsiębiorców. Do wystąpienia przez Rzecznika w sprawie dochodziło najczęściej dopiero po próbie samodzielnego załatwienia sprawy przez konsumenta, niejednokrotnie z wcześniejszą pomocą Rzecznika w postaci przygotowania odpowiedniego pisma lub udzielonej porady. Podejmowane w tej formie interwencje są bardzo pracochłonne, poprzedzone cierpliwym i czasochłonnym wysłuchaniem konsumentów, a w przypadku osób starszych, spisaniem przez Rzecznika przedstawianych okoliczności, jakie miały miejsce, zazwyczaj przy nieświadomym podpisaniu umowy. Każda sprawa wymaga wnikliwej analizy stanu faktycznego i prawnego. Często pozytywne załatwienie sprawy, jak wspomniano wyżej, wiąże się z wielokrotną wymianą korespondencji.

Okazuje się, że jest to skuteczna forma pomocy konsumentom w sporze z przedsiębiorcą. Podejmowane przez Rzecznika działania w formie pisemnych wystąpień o charakterze mediacyjnym wynikają z chęci polubownego załatwienia sprawy pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą by uniknąć procesu sądowego i cieszą się dużym zadowoleniem wśród konsumentów. Skutkiem wniesionych przez Rzecznika pisemnych interwencji zdecydowana większość spraw w 2017 roku zakończyła się zakończyła się uznaniem roszczeń konsumentów.

W sprawach, w których nie udaje się doprowadzić do pozytywnego ich załatwienia, konsumenci każdorazowo są informowani o prawie dochodzenia roszczeń na drodze sądowej. Zdarzały się także sytuacje, że po otrzymaniu stanowiska przedsiębiorcy, rzecznik stwierdzał, iż prawa konsumenta nie zostały naruszone. Wówczas roszczenia konsumenta uznawane były za niezasadne.

W roku sprawozdawczym najczęściej Rzecznik interweniował w sprawach z zakresu umów sprzedaży dotyczących nieuznanych reklamacji obuwia i urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego. Po pisemnym wystąpieniu Rzecznika w większości spraw reklamacje w tym zakresie zostały załatwione pozytywnie a roszczenia konsumentów zostały zaspokojone poprzez wymianę obuwia lub zwrot pieniędzy, czy naprawę lub wymianę sprzętu.

Podobnie jak w roku ubiegłym Rzecznik występował w sprawach usług telekomunikacyjnych dotyczących stacjonarnych usług telefonicznych oraz sprzedaży energii elektrycznej. Tradycyjnie już zgłoszone do Rzecznika sprawy dotyczyły skarg na nieuczciwe działanie przedstawicieli sprzedawcy energii oraz usługodawców telekomunikacyjnych. Zgłoszone problemy, w większości przez osoby starsze, dotyczyły naruszenia praw konsumentów przy zawieraniu umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, poprzez wprowadzanie konsumentów w błąd, co do tożsamości podmiotu, podawania się za przedstawiciela dotychczasowego sprzedawcy/dostawcy usług, utrudniania prawa odstąpienia od umowy, nieprawidłowego naliczania opłat, obciążania konsumentów karą umowną z tytułu przedterminowego rozwiązania umowy. Po upływie terminu do odstąpienia

od umowy bez konsekwencji prawnych, w większości przypadków, Rzecznik sporządzał dla konsumentów oświadczenia o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu i w kierowanych wystąpieniach podnosił zarzut naruszenia obowiązku informacyjnego i stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych, poprzez wprowadzanie konsumentów w błąd, co do tożsamości przedsiębiorcy oraz co do warunków, na jakich została zawarta umowa.

Dodać należy, że w sprawach konsumenckich, gdzie reklamacja i roszczenie w stosunku do przedsiębiorcy nie budziły wątpliwości rzecznik podejmował interwencje telefoniczne lub pocztą elektroniczną. Interwencje dotyczyły m.in. różnego rodzaju serwisowych, długotrwałych napraw gwarancyjnych, nie realizowania w terminie umów montażu mebli na zamówienie, napraw samochodów; niemożności wyegzekwowania przez konsumentów usunięcia usterek będących przedmiotem umowy. Ta metoda jest skuteczna i załatwia sprawę konsumenta bardzo szybko. Czasami wystarczy wykonać jeden telefon czy skierować e-maila, który rozwiązuje problem konsumenta, z którym on bardzo często borykał się od dłuższego czasu.

Zestawienie wystąpień do przedsiębiorców w 2017 roku z podziałem na poszczególne kategorie spraw ilustruje **tabela nr 2**.

4. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

W 2017 roku, podobnie jak w latach ubiegłych, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Krasnymstawie, w ramach współdziałania z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów na bieżąco przekazywał informacje o zgłoszonych przez konsumentów problemach, a także udzielał informacji na pytania kierowane przez Urząd do Rzecznika. Najczęstszą formą kontaktu była korespondencja email. W ramach współpracy Rzecznik złożył dwa zawiadomienia do UOKiK dotyczące podejrzenia stosowania przez przedsiębiorców praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, stanowiących nieuczciwą praktykę rynkową i przesłał dokumentację skarg kilkunastu konsumentów. Z uwagi na nieprawidłowości, jakich dopuścił się przedsiębiorca prowadzący działalność telekomunikacyjną Rzecznik złożył również zawiadomienie do Komendy Powiatowej Policji w Krasnymstawie o możliwości popełnienia przestępstwa przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, przesyłając dokumentację spraw kilkunastu konsumentów powiatu krasnostawskiego. Nadto w roku sprawozdawczym Rzecznik przekazał do Prokuratury Okręgowej w Płocku dokumentację w sprawach skarg kilku konsumentów powiatu krasnostawskiego, dotyczących operatora telekomunikacyjnego oraz przedsiębiorcy działającego w branży energetycznej.

W zakresie współpracy z UOKiK Rzecznik, podobnie jak w latach ubiegłych, korzystał z publikacji i opracowań przygotowanych przez Urząd, dostępnych na stronie internetowej www.uokik.gov.pl oraz przekazywał otrzymywane Komunikaty prasowe UOKiK do zamieszczenia na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Krasnymstawie.

W roku sprawozdawczym Rzecznik uczestniczył w spotkaniu z Powiatowymi i Miejskimi Rzecznikami Konsumentów z terenu województwa lubelskiego i podlaskiego organizowanym przez Delegaturę Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie w dniu 24 kwietnia 2017 r., którego tematem były: Nowe regulacje prawne i ich stosowanie w ochronie konsumentów – pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich, system, rola Prezesa UOKiK, wymagania dla podmiotów ADR, istotne poglądy w sprawach konsumenckich, stare, nowe problemy przy zawieraniu umów poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

Rzecznik kontynuował współpracę również z Inspekcją Handlową, Urzędem Komunikacji Elektronicznej oraz Urzędem Regulacji Energetyki.

Rzecznik wykorzystywał również w swojej pracy informacje zawarte na stronie internetowej www.rf.gov.pl oraz informował konsumentów o możliwości skorzystania z porad udzielanych w ramach działalności Rzecznika Finansowego.

W zakresie spraw związanych z umowami o świadczenie usług telekomunikacyjnych Rzecznik wykorzystywał także informacje dostępne na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej www.uke.gov.pl oraz kontaktował się z Delegaturą UKE w Lublinie.

Współpraca z organizacjami konsumenckimi polegała przede wszystkim na korzystaniu z informacji zawartych na stronie internetowej Federacji Konsumentów, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich i Europejskiego Centrum Konsumenckiego.

W zakresie wymiany informacji, ważnym elementem w pracy Rzecznika, podobnie jak w latach poprzednich, były także kontakty i konsultacje telefoniczne oraz mailowe z rzecznikami konsumentów z różnych miast i powiatów.

Działania z tego punktu ilustruje **tabela nr 3**.

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

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów i nie występował do toczących się postępowań. Rzecznik sporządził natomiast dwa sprzeciwy od nakazu zapłaty oraz w jednym przypadku zarzuty od nakazu zapłaty.

W kilku sprawach dotyczących nieuznanej reklamacji obuwia Rzecznik udzielił pomocy w sporządzeniu wniosku do właściwego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej o wszczęcie procedury pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego (ADR).

Dotychczas podejmowane przez Rzecznika działania oceniane przez pryzmat ich skuteczności poprzez prowadzone mediacje, głównie w formie pisemnych wystąpień, ukazują, iż przyjęty model pracy wydaje się prawidłowy. Konsumentom uzyskują skuteczną pomoc w ochronie ich praw. Rzecznik wnikliwie analizuje każdą zgłaszaną sprawę i stara się uzyskać pozytywne jej rozwiązanie.

Działania z tego punktu przedstawia **tabela nr 4**.

6. Działanie o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Rzecznik w okresie sprawozdawczym realizując zadania o charakterze edukacyjno-informacyjnym udostępniał konsumentom broszury i ulotki informacyjne z zakresu ochrony praw konsumentów, popularyzując wiedzę z tego zakresu. Rzecznik udostępniał również istotne informacje na stronie internetowej www.krasnystaw-powiat.pl, w zakładce „rzecznik”.

W roku sprawozdawczym, tak jak w latach poprzednich, Rzecznik spotykał się z młodzieżą szkolną, zapoznając uczniów z podstawowymi prawami konsumentów, instytucją rzecznika oraz informował o istnieniu organizacji konsumenckich. Spotkania te odbyły się w dniach:

- 15 marca 2017 r. w II Liceum Ogólnokształcącym im. C. K. Norwida w Krasnymstawie z okazji Światowego Dnia Konsumenta,
- 16 listopada 2017 r. w Zespole Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 1 w Krasnymstawie włączając się w realizację programu „Otwarta Firma” w ramach Światowego Tygodnia Przedsiębiorczości,
- 28 listopada 2017 r. w Zespole Szkół Ponadgimnazjalnych w Żółkiewce w ramach Światowego Tygodnia Przedsiębiorczości,
- 5 grudnia 2017 r. w Liceum Ogólnokształcącym im. Wł. Jagiełły w Krasnymstawie.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym**

W 2017 roku Rzecznik złożył zawiadomienie do Prezesa UOKiK dotyczące podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów tj. podejrzenie stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego oraz przesłał dokumentację skarg kilkunastu konsumentów. Rzecznik przesłał również do UOKiK drogą elektroniczną skargi konsumentów powiatu krasnostawskiego na działania drugiego operatora telekomunikacyjnego oraz przedsiębiorcę działającego w branży energetycznej, wskazujące na stosownie nieuczciwych praktyk rynkowych przy zawieraniu umów.

- **ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym**

Rzecznik w 2017 roku nie podejmował działań w tym zakresie, bowiem nie było spraw, które uzasadniałyby ochronę interesu grupy konsumentów.

- **art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)**

W roku 2017 Rzecznik nie występował z wnioskami o ukaranie przedsiębiorców do sądu, ze względu na brak podstaw do podjęcia działań w tym zakresie.

- **art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)**

W roku sprawozdawczym Rzecznik nie przedstawiał sądowi istotnego poglądu w sprawie.

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

1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

W roku sprawozdawczym 2017, tak jak w roku ubiegłym, największą grupę skarg wpływających do Rzecznika stanowią sprawy dotyczące umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz sprzedaży energii elektrycznej. Przedstawiciele przedsiębiorców wykorzystują przede wszystkim ufnosć osób starszych, wprowadzając w błąd podczas wizyty, zatajając jej cel handlowy oraz podmiot, w którego imieniu rzeczywiście działają, sugerując, iż reprezentują ich dotychczasowego sprzedawcę/dostawcę usługi. Nieuczciwe działania przedsiębiorców doprowadziły liczną grupę osób starszych do nieświadomego podpisania umowy, w przypadku umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych - pod pretekstem konieczności wymiany aparatu telefonicznego na nowy w związku z cyfryzacją lub obniżenia abonamentu a w przypadku umów sprzedaży energii elektrycznej – pod pretekstem odnowienia umowy czy wymiany licznika. Przedstawiciele w części przypadków nie wręczają egzemplarza umowy, bądź pozostawiają konsumentom niekompletne dokumenty m.in. bez cennika, regulaminu a co najważniejsze formularza – wzoru odstąpienia od umowy. Rzecznik dostrzega, że konsumenci nie czytając dokumentów podpisują je zgodnie z sugestią przedstawiciela. Utrudnia to odstąpienie od umowy w ustawowym terminie. Zawarcie takich umów na czas określony wiąże się z obciążaniem konsumenta opłatą (karą umowną) w przypadku jej przedterminowego rozwiązania.

Zatem zasadnym jest w ocenie Rzecznika podejmowanie w dalszym ciągu działań o charakterze edukacyjno – informacyjnym oraz wprowadzenie uregulowań prawnych, które pozwoliłyby na wyeliminowanie nieuczciwych działań przedsiębiorców. Istotna byłaby zmiany prawa energetycznego poprzez usunięcie zapisów umożliwiających obciążanie konsumenta karami umownymi w przypadku rozwiązania umowy przed terminem na jaki została zawarta oraz wprowadzenie analogicznego zapisu, określonego w prawie telekomunikacyjnym, iż w przypadku konsumenta początkowy okres obowiązywania umowy, zawieranej z danym dostawcą usług na czas określony nie może być dłuższy niż 24 miesiące. W zakresie sprzedaży stacjonarnych usług telekomunikacyjnych i możliwości przeniesienia numeru do innego operatora, należałoby wprowadzić również rozwiązania systemowe, które uchronią konsumentów przed nieuczciwymi praktykami. Osoby starsze, wobec których stosowane są nieuczciwe procedury pozyskiwania klienta, dowiadują się o przeniesieniu numeru często od dotychczasowego operatora. Niestety wtedy, by podjąć skuteczne działania pozwalające na bezproblemowe odstąpienie od umowy jest z reguły trudne, gdyż minął ustawowy termin na odstąpienie od umowy, a numer został już przekazany.

W ocenie Rzecznika istotne jest podnoszenie świadomości i wiedzy konsumentów oraz kształtowanie prokonsumenckich postaw wśród przedsiębiorców. Dlatego w dalszym ciągu ważne jest prowadzenie szeroko zakrojonej edukacji konsumenckiej zarówno przez rzeczników konsumentów, jak również przez organy administracji rządowej, organizacje konsumenckie i 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 2017 roku. Rzecznik udzielił konsumentom łącznie 342 porady oraz kierował wystąpienia do przedsiębiorców w 88 sprawach.

Kolejny rok ukazuje, że działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krasnymstawie cieszy się popularnością wśród mieszkańców powiatu krasnostawskiego, o czym świadczy liczba osób zgłaszających się Rzecznika. W roku sprawozdawczym kontynuowane były różnorodne formy i metody udzielania pomocy konsumentom.

Podejmowane przez Rzecznika działania oceniane przez pryzmat ich skuteczności poprzez prowadzone mediacje w formie pisemnych wystąpień, ukazują, iż przyjęty model pracy wydaje się prawidłowy a konsumenci uzyskują skuteczną pomoc w ochronie ich praw.

Także ważną rolą Rzecznika okazuje się działalność interwencyjna i mediacyjna. Zdecydowana większość przedsiębiorców pozytywnie rozpatruje reklamacje po interwencji wniesionej przez rzecznika. W wielu przypadkach dzięki zaangażowaniu i wytrwałości Rzecznika w dążeniu do polubownego załatwienia sprawy, pozytywne zakończenie sporu następuje po wielokrotnie kierowanej do przedsiębiorcy korespondencji. Na przestrzeni ostatniego okresu czasu Rzecznik dostrzega zwiększenie ilości skarg konsumentów związanych z zawieraniem w nieuczciwy sposób umowami poza lokalem przedsiębiorstwa, tj. w miejscu zamieszkania konsumentów - głównie osób starszych, a dotyczącymi umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych i sprzedaży energii elektrycznej, natomiast mniej, jeśli chodzi o umowy sprzedaży rzeczy zawierane podczas organizowanych pokazów. Pomimo zbliżonego obłożenia ilością wpływających spraw, podejmowane przez rzecznika działania wymagały większego zaangażowania na udzielenie stosownej pomocy i poświęcenia dłuższego czasu na sporządzenie odpowiedniego pisma dla konsumentów.

Zaznaczyć należy, że wypracowane 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.

Stan świadomości konsumentów wzrasta, choć w dalszym ciągu okazuje się niewystarczający. Brak znajomości przysługujących konsumentom praw a zwłaszcza ufność osób starszych często skutkuje ponoszeniem konsekwencji finansowych z powodu zawarcia niekorzystnej umowy. Nadal konsumenci uważają, że np. mają prawo do zwrotu zakupionego w sklepie towaru pełnowartościowego terminie 14 dni, tak jak przy umowach zawieranych na odległość lub poza lokalem. Dlatego, też istotna jest rola rzecznika w kształtowaniu świadomości konsumenckiej. Zapotrzebowanie na pomoc Rzecznika w szerokim spektrum spraw, powoduje konieczność stałego podnoszenia wiedzy oraz doskonalenia metod pracy rzecznika. Wobec tego w dalszym ciągu 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. W dalszym ciągu istnieje potrzeba wyposażania rzecznika w materiały w postaci „broszur i ulotek” w celu realizacji zadań o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Skuteczna i aktywna działalność rzecznika sprzyja kształtowaniu dobrego wizerunku powiatu, przyjaznego jego mieszkańcom i podejmującego ich problemy. Praca Rzecznika wymaga umiejętnego i życzliwego podejścia do konsumentów, wnikliwego rozpatrywania każdej sprawy i z zachowaniem obiektywizmu. Nadmienić należy, że do Rzecznika zgłaszają się osoby ze sprawami niemającymi charakteru konsumenckiego, którzy są wysłuchani, uzyskują poradę i są ukierunkowywani, co do możliwości rozwiązania zgłaszanych problemów.

Działalność Rzecznika jest bardzo ważna dla mieszkańców Powiatu Krasnostawskiego i wydaje się, że od wielu lat jest pozytywnie oceniana przez konsumentów, gdyż w tym miejscu uzyskują pomoc w egzekwowaniu swoich praw a największą satysfakcję daje Rzecznikowi zadowolony konsument z pozytywnie załatwionej sprawy.

Sporządził: Powiatowy
Rzecznik Konsumentów
Krystyna Starczewska

IV. TABELE

1. Tabela 1. udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Tabela 2. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
3. Tabela 3. współdziałanie z innymi instytucjami.
4. Tabela 4. pomoc na drodze sądowej.

Tabela 1.

udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

1.1. osobiście i telefonicznie										1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie										razem
rozwiązanie umowy		wady towarów i nienależyte wykonanie umowy		warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne		nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.		inne		rozwiązanie umowy		wady towarów i nienależyte wykonanie umowy		warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne		nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.		inne		razem
na odległość	poza lokalność	na odległość	poza lokalność	na odległość	poza lokalność	na odległość	poza lokalność	na odległość	poza lokalność	na odległość	poza lokalność	na odległość	poza lokalność	na odległość	poza lokalność	na odległość	poza lokalność	na odległość	poza lokalność	
15	13	7	82	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
SPRZEDAŻ:																				
a	art. żywnościowe																			
b	odzież i obuwie																			
c	meble, artykuły wyposażenia	4		25	2															2
d	wnętrz. utrzymanie domu	2		10																
e	urządzenia gosp. domowego,	3	6	6	35	3	1													9
f	urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																			
g	samochody i środki transportu osobistego	1	6		7	1														2
h	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	1		1																
i	produkty związane z opieką zdrowotną	1																		4
j	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci			1	1															
k	inne	3	1	3																1
l	USŁUGI:	13	1	50	13	4	0	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	47
m	związane z rynkiem nieruchomości																			
n	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielegnacja			4																
o	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia			3																1
p	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu			2																1
q	finansowe	4		10				1												2
r	ubezpieczeniowe																			
s	pocztowe i kurierskie				3															2
t	telekomunikacyjne	5	23	1				5										1	1	21
u	transportowe				1															
v	turystyka i rekreacja							1												
w	sektor energetyczny i wodny			17																20
x	związane z opieką i opieką zdrowotną				1															
y	edukacyjne																			
z	inne	4	1	2																
RAZEM		28	14	57	95	11	1	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	65
informacje ogólne																				
niekonsumentów																				
razem:																				
2																				
67																				

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów
Krzysztof Starczewski

Tabela 2.
występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

		rozwiązanie			wady			warunki			nieuczciwe			inne			RAZEM
		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
	SPRZEDAŻ:	0	1	2	36	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	41
a	art. żywnościowe																
b	odzież i obuwie				30												30
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			1	4	2											7
e	samochody i środki transportu osobistego		1		2												3
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z opieką zdrowotną			1													1
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																
i	inne																
	USŁUGI:	3	2	25	5	1	1	0	0	0	0	0	0	5	2	3	47
j	związane z rynkiem nieruchomości																
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				3												3
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				1												1
n	finansowe													4	2		6
o	ubezpieczeniowe													1		3	4
p	pocztowe i kurierskie					1											1
r	telekomunikacyjne	3	2	18													23
s	transportowe																
t	turystyka i rekreacja				1												1
u	sektor energetyczny i wodny			7			1										8
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																
x	edukacyjne																
y	inne																
	RAZEM	3	3	27	41	3	1	0	0	0	0	0	0	5	2	3	88
	informacje ogólne																
	niekonsumenckie																
	razem:																88

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

																	RAZEM
		rozwiązanie			wady			warunki			nieuczciwe			inne			
		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
	SPRZEDAŻ:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
a	art. żywnościowe																
b	odzież i obuwie																
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																
e	samochody i środki transportu osobistego																
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z opieką zdrowotną																
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																
i	inne																
	USŁUGI:	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
j	związane z rynkiem nieruchomości																
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
n	finansowe																
o	ubezpieczeniowe																
p	pocztowe i kurierskie																
r	telekomunikacyjne			2													2
s	transportowe																
t	turystyka i rekreacja																
u	sektor energetyczny i wodny																
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																
x	edukacyjne																
y	inne																
	niekonsumenckie																
		razem:															2

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów
Krystyna Starczewska

Tabela 4.

Powiatowy
Szczecin Konsumentów
Krystyna Starczewska