

**SPRAWOZDANIE**

**z działalności**

**Powiatowego Rzecznika Konsumentów**

**w Słupsku za 2014 rok**

**Sprawozdanie stanowi wykonanie obowiązku wykonującego z zapisu art.43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U.z 2007r. Nr 50, poz.331 z póź. zm.)na podstawie którego przedkładam Staroście Słupskiemu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za 2014 rok w celu zatwierdzenia.**

**Zatwierdzam:**

*/-/Zdzisław Kołodziejcki  
Starosta Słupski*

# **SPIS TREŚCI**

## **I. WSTĘP**

1. Podstawy prawne działania, formalne- prawne usytuowanie rzecznika w powiecie oraz struktura i stan kadrowy.

## **II. REALIZACJA USTAWOWYCH ZADAŃ**

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
3. Współdziałanie z władzami nadrzędnymi i innymi władzami dla ochrony praw konsumentów.
4. Uprawnienia procesowe rzecznika.
5. Składanie wniosków w sprawach stanowienia i zmian przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
6. Współpraca z organami ścigania.
7. Działanie o charakterze edukacyjno - informacyjnym.

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

## I. WSTĘP

Wykonując zapis art.43 ust.1 Ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów ( tekst jedn. Dz.U.z 2007r. Nr 50, poz.331 z późn.zm.) przedkładam Staroście Słupskiemu sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za 2014 rok w celu zatwierdzenia.

Zostało ono sporządzone w oparciu o prowadzony rejestr porad indywidualnych i wystąpień do przedsiębiorców oraz innych dokumentów gromadzonych w toku realizacji zadań.

### 1. Podstawy prawne działania, formalno- prawne usytuowanie rzecznika w powiecie oraz struktura i stan zatrudnienia.

**Ochrona konsumentów** obejmuje działania na wielu płaszczyznach, realizowane są przez instytucje o różnych kompetencjach. Opiera się na przesłankach ekonomicznych i społecznych i ma już bardzo długą tradycję.

Konieczność przestrzegania jej zasad przez Polskę wynika zarówno z wewnętrznych uwarunkowań społeczno-gospodarczych, jak i ze zobowiązań międzynarodowych, w tym zwłaszcza podpisanego Układu Europejskiego( art.69), potrzeby harmonizacji regulacji prawnych i wyrównywania standartów ochrony do poziomu obowiązującego w Unii Europejskiej.

**Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej** w art.76 nakłada na wszystkie władze publiczne obowiązek ochrony konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwa oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Wyrażenie tego obowiązku w praktyce przejawia się tworzeniem nowych ustaw i innych aktów prawnych. Obecnie w Polsce obowiązuje około 50 aktów prawnych, przenoszą one również do ustawodawstwa polskiego podstawy ochrony konsumenckiej obowiązujące w U.E.

Najważniejszym obowiązującym rządowym dokumentem, określającym zakres działania administracji publicznej w sferze zapewnienia konsumentom właściwego poziomu ochrony ich praw i interesów jest " **Strategia polityki konsumenckiej na lata 2010 - 2013** "ukierunkowana na :

- rozwój bezpiecznego i pro-konsumenckiego rynku,
- rozwój dialogu konsumenckiego i wzmocnienie mechanizmów samo-regulacyjnych,
- wzmocnienie i rozwój efektywnego, skutecznego systemu poradnictwa i dochodzenia roszczeń konsumenckich,
- prowadzenie pro-aktywnej polityki informacyjnej i edukacyjnej.

Samorząd terytorialny działania w dziedzinie ochrony konsumentów realizuje od 1 stycznia 1999 roku, w zakresie określonym ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów oraz odrębnymi przepisami zadania te wykonuje **Powiatowy Rzecznik Konsumentów**. Od 6 września 2011 roku do chwili obecnej funkcję pełni Maria Janusz. Zgodnie z ustawą o pracownikach samorządowych z dnia 21 listopada 2008 roku, zatrudniona w ramach umowy o pracę na czas nieokreślony. W okresie sprawozdawczym Rzecznik wykonywał zadanie jednoosobowo a miejscem wykonywania pracy jest Starostwo Powiatowe w Słupsku. Pod względem merytorycznym i organizacyjnym oraz zgodnie z art. 40 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest podporządkowany bezpośrednio Staroście Słupskiemu. Z jego pomocy korzystać mogą mieszkańcy 10 gmin Powiatu Słupskiego. Powiatowy Rzecznik Konsumentów posiada wykształcenie wyższe magisterski o kierunku Historia ( Wydział Humanistyczny) , studia podyplomowe o kierunku Zarządzanie firmą i Marketing ( Wydział Ekonomi i Zarządzania) oraz studia podyplomowe o kierunku Kontrola i audyt w JST ( Wydział Zarządzania).

## II. REALIZACJA USTAWOWYCH ZADAŃ

Zakres powierzonych Rzecznikowi Konsumentów zadań i kompetencji ( głównie doradczych i procesowych) jest bardzo szeroki. Należą do nich :

- zapewnieni bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz innymi organizacjami konsumenckimi.
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Uprawnienia Rzecznika Konsumentów pozwalają również na :

- ochronę praw i interesów konsumentów przed sądami polubownymi działającymi w różnych instytucjach.
- wytaczanie powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą , do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę ich interesów. Występowanie jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia ( art.132- 139 kw).
- zawiadamianie o praktykach naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz podejrzeniu stosowania praktyk ograniczających konkurencje ( art.86 i 100 uokik).
- wytaczanie powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.
- występowanie do właściwego sądu z wnioskiem o nałożenie kary grzywny na podmiot naruszający obowiązek udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia lub ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika ( art. 114 ust.1 uokik)

Nie posiada on natomiast żadnych uprawnień kontrolnych i nakazowych.

Wszelkie formy pomocy Rzecznika począwszy od porad , negocjacji z przedsiębiorcą , interwencji mają charakter nieodpłatny , co sprawia , iż mieszkańcy Powiatu Słupskiego chętnie korzystają z tej pomocy.

## II. 1

### **ZAPEWNIENIE BEZPŁATNEGO PORADNICTWA I POMOCY PRAWNEJ**

Ochrona konsumentów obejmuje działania na wielu płaszczyznach, zadania stawiane w tym zakresie wymagają bardzo dobrej znajomości przepisów prawnych z różnych dziedzin. Niejednoznaczność i częste zmiany przepisów wymagają umiejętności ciągłej ich aktualizacji i analizy. Przepisy w zakresie ochrony konsumentów i procedury wewnętrzne określają tryb i sposób postępowania w sprawach zgłaszanych przez konsumentów. Bezpośredni kontakt z konsumentem wymaga kompetencji i umiejętności stosowania różnorodnych metod i przepisów, gdyż jest o często „trudny klient” oczekujący natychmiastowej pomocy.

Głównym celem podejmowanych w tym zakresie działań jest rozwijanie świadomości konsumentów, wyrabianie ich krytycznego zmysłu, tak by mogli w sposób racjonalny dokonywać wyborów i właściwie reagować na naciski handlowe i skutecznie egzekwować swoje roszczenia.

W okresie sprawozdawczym udzielono ogółem 2247 porad w zakresie sprzedaży i usług ( 1526 porad w zakresie sprzedaży, 721 porad w zakresie usług), które polegały przeważnie na informowaniu o prawach i obowiązkach stron konkretnej umowy, analizowaniu zapisów dokumentów gwarancyjnych i pism reklamacyjnych, wniosków o mediację do Inspekcji Handlowej, wystąpień do Rzecznika Ubezpieczonych, Rzecznika Odbiorców Paliw, Arbitra Bankowego, oświadczeń o odstąpieniu od umowy, wezwań do dobrowolnego spełnienia świadczenia. Zainteresowanym udostępniono teksty odpowiednich aktów prawnych, broszur, orzecznictwa o tematyce konsumenckiej. Prowadzono też pełną informację o zadaniach, strukturze i kompetencjach wszystkich instytucji i organów działających na rzecz ochrony konkurencji i konsumentów.

Szczegółowy zakres udzielanych porad przedstawia następująca tabela :

**TABELA NR 1 : ZAPEWNIENIE BEZPŁATNEGO PORADNICTWA I INFORMACJI PRAWNEJ W ZAKRESIE OCHRONY KONSUMENTÓW**

	Ogółem
<b>I. Usługi, w tym:</b>	
ubezpieczeniowa	65
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	66
remontowo-budowlana	50
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	170
telekomunikacja (telefony, TV)	197
turystyczno-hotelarska	17
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	2

motoryzacja	11
pralnicza	-
timeshare	-
pocztowa	2
gastronomiczna	3
przewozowa	9
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1
medyczna	-
wyposażenie wnętrz	8
pogrzebowa	-
windykacyjne	117
inne	3
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	
obuwie i odzież	333
wyposażenie mieszkania	37
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	102
komputer i akcesoria komputerowe	110
motoryzacja	13
artykuły spożywcze	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-
zabawki	8
inne	13
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>910</b>

Tradycyjnie już najczęściej zapytań dotyczyło praw i obowiązków wynikających z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej czyli umów kupna-sprzedaży. Zgłaszane reklamacje dotyczyły przede wszystkim obuwia i odzieży, sprzętu RTV i AGD, telefonów komórkowych i sprzętu komputerowego. Znaczący wzrost nastąpił w zakresie postępowań windykatywnych związanych ze spłatą zaciągniętych kredytów w różnych walutach i należności za abonament radiowo-telewizyjny. W roku 2014 nastąpił znaczący wzrost zgłoszeń dotyczących dostawy energii elektrycznej, gazu, ciepła i wody, ilość zgłaszanych postępowań reklamacyjnych i odwoławczych stanowi znaczącą pozycję wśród udzielanych porad i wezwań rzecznik do wyjaśnień w przedmiotowej sprawie. Wyraźny wzrost różnych problemów zaznaczył się w zakresie dostawców energii elektrycznej, zmiany dostawcy, czasu trwania umów. W roku 2014 bardzo dużo zapytań dotyczyło również praktyk stosowanych przez Energetyczne Centrum S.A. z siedzibą w Radomiu – przedsiębiorstwo zajmujące się sprzedażą energii elektrycznej. Pytania związane były głównie z wątpliwościami dotyczącymi umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa. Konsumenci, z którymi skontaktowali się przedstawiciele Energetycznego Centrum S.A. z siedzibą w Radomiu, często podkreślali, że zostali przez nich wprowadzeni w błąd co do nazwy firmy, którą reprezentują, jak również samej oferty i wynikających z niej obowiązków oraz kar za wypowiedzenie umowy, y , rozliczeń z dystrybutorem, i zawiłych sformowań tekstów umów. W zakresie usług dominowały sprawy telekomunikacyjne, sprawy związane z zobowiązaniami i

windykacją oraz bezpośredniej dostawy mediów.

Coraz większa jest ilość zgłaszanych problemów dotyczy umów zawieranych na odległość, głównie przez internet oraz umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorcy. Rozwój rynku sprzedaży internetowej wywołuje coraz to większą liczbę zgłaszanych odstępień od umów zawieranych na odległość i związanych z tym problemów, zwrotu zapłaconej ceny czy też problem ponoszenie kosztów zwrotu zakupionego towaru. Na nieuczciwe działania akwizytorów narażone są głównie osoby starsze, samotne i nieporadne, najczęściej dotyczy to niedopełnienia obowiązków informacyjnych, zwłaszcza w zakresie kosztów kredytu zaciągniętego na pokrycie ceny zakupu towaru lub usługi, a także prawie do odstąpienia od umowy. Zdarzały się przypadki oszustwa polegające na fałszowaniu podpisu konsumenta na umowach lub aneksach przedłużających trwanie umowy.

Znaczna część spraw, z którymi zwracali się interesanci nie miała charakteru konsumenckiego. Były to sprawy członków spółdzielni mieszkaniowych, wspólnot mieszkaniowych, sprawy dotyczące interpretacji przepisów prawa pracy, ubezpieczeń społecznych, prawa rodzinnego czy prawa spadkowego. Do rzecznika zgłaszały się osoby w sprawie postępowań administracyjnych i windykacyjnych.

W zakresie usług telekomunikacyjnych dominowały skargi na operatorów telekomunikacyjnych przede wszystkim operatorów telefonów komórkowych, telewizji kablowej oraz dostawców internetu, podmioty świadczące usługi finansowe tj. banki, parabanki, pośrednicy finansowi, ubezpieczyciele.

Tak duża ilość skarg na operatorów telekomunikacyjnych jest efektem działań podejmowanych w zakresie liberalizacji rynku. Walcząc o klienta przedsiębiorcy nie zawsze stosują uczciwe metody. Konsumenci skarżą się, że są nękanymi telefonami alternatywnych operatorów jeszcze przed rozwiązaniem wcześniejszych umów, że nie są należycie informowani o warunkach usługi a nawet celowo wprowadzani w błąd. Napotykać też utrudnienia przy zmianie operatora i przeniesieniu numeru.

Wiele skarg dotyczyło jednego z serwerów internetowych, który zachęcał do bezpłatnego testowania strony przez okres 10 dni, nie informując o tym, iż zalogowanie się na odpowiedniej stronie jest równoznaczne z podpisaniem umowy. Konsumenci nie są świadomi, iż akceptując regulamin, którego zwykle nie czytają akceptują warunki umowy. Dodatkowym utrudnieniem jest język jakim posługują się sprzedawcy tego rodzaju usług, często niezrozumiały dla powszechnego nabywcy, pojęcie „mobilny internet” był utożsamiany z pojęciem internetu stacjonarnego co stanowiło podstawę do wzajemnych nieporozumień i w dalszej części postępowań reklamacyjnych.

Znaczny wzrost sprawami finansowymi wynika z coraz większych trudności, jakie mają mieszkańcy powiatu w spłacie kredytów, a także wynika to z braku nadzoru nad działalnością pośredników finansowych. Nie jest ona dotąd uregulowana szczegółowymi przepisami jak w przypadku poczty czy banków. Taka działalność nie wymaga zezwolenia czy koncesji a jedynie wpisu do działalności gospodarczej. Problemem zainteresowano Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Zarzuty podnoszone przez konsumentów potwierdzają pilną potrzebę regulacji zasad świadczenia tego rodzaju usług zgodnie z prawem Unii Europejskiej i poddanie instytucji płatniczych kontroli komisji Nadzoru Finansowego.

Dość istotny i uciążliwy problem stanowi działalność firm windykacyjnych skupiających krótkoterminowe należności pieniężne na podstawie umów cesji i faktoringu. Zdarza się, iż dochodzą one nieistniejących, niewymagalnych bądź przedawnionych roszczeń, a skuteczna



obrona interesów konsumentów może być prowadzona wyłącznie na drodze postępowania sądowego.

Nadal znaczna ilość zgłaszanych problemów dotyczy umów zawieranych na odległość (głównie przez internet) oraz umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorcy. Na nieuczciwe działania akwizytorów narażone są głównie osoby starsze, samotne i nieporadne, najczęściej dotyczy to niedopełnienia obowiązków informacyjnych, zwłaszcza w zakresie kosztów kredytu zaciągniętego na pokrycie ceny zakupu towaru lub usługi, a także prawie do odstąpienia od umowy. Zdarzały się przypadki fałszowania podpisów na umowach. Wyraźny wzrost bardzo różnych problemów zaznaczył się w zakresie dostawców energii elektrycznej, zmiany dostawcy, rozliczeń z dystrybutorem, i zawitych sformowań tekstów umów.

Znaczna część spraw, z którymi zwracali się interesanci nie miała charakteru konsumenckiego. Były to sprawy członków spółdzielni mieszkaniowych, wspólnot mieszkaniowych, sprawy dotyczące interpretacji przepisów prawa pracy, ubezpieczeń społecznych, prawa rodzinnego czy prawa spadkowego. Do rzecznika zgłaszały się osoby w sprawie postępowań administracyjnych i windykacyjnych.

## **II. 2**

### **WYSTĄPIENIA DO PRZEDSIĘBIORCÓW W SPRAWIE OCHRONY INTERESÓW KONSUMENTÓW**

W powyższym zakresie problemy konsumentów nadal polegały głównie na odmowie przyjmowania reklamacji przez sprzedawców tłumaczących przy tym konsumentom, że okres na złożenie reklamacji to np. jedynie dwa miesiące od daty dokonania zakupu, braku ustosunkowania się do roszczeń konsumentów w ustawowym 14-dniowym terminie, załatwianie reklamacji niezgodnie z żądaniem konsumentów, czyli np. dokonywanie naprawy zamiast wymiany towaru na nowy zgodnie z roszczeniem konsumenta, narzucanie rozpatrzenia reklamacji z tytułu gwarancji jakości zamiast z tytułu niezgodności towaru z umową i wreszcie ograniczanie odpowiedzialności przez sprzedawców do 6 miesięcy od daty wydania towaru pomimo zapisu o dwuletniej odpowiedzialności po stronie sprzedawcy.

Inne zapytania konsumentów dotyczyły: form zawierania umów, wad oświadczeń woli, pobierania zadatków i zaliczek oraz różnic między nimi, ochrony danych osobowych, postępowania spadkowego, egzekucji komorniczych, oszustw, upadłości konsumenckiej, świadczenia usług drogą elektroniczną, postępowania przed sądami cywilnymi w tym postępowania elektronicznego, zasad wydawania w tym trybie nakazów zapłaty i możliwości wniesienia sprzeciwu oraz wniosków o przywrócenie terminu do wniesienia sprzeciwu i innych.

Bezpośrednie interwencje Rzecznika w istniejące spory i konsekwentne dążenie do ich zakończenia, jak dotąd są najskuteczniejszą i najbardziej pożądaną przez konsumentów formą egzekwowania ich roszczeń. Jednakże jest to forma czasochłonna, wymagająca dużego zaangażowania i coraz bardziej utrudniona ze względu na złożoność zgłaszanych problemów. Większość interwencji podejmowanych było po wyczerpaniu przez konsumenta wszelkich możliwości polubownego załatwienia sprawy. Grupę skutecznych interwencji stanowiły sprawy rozliczenia umów zawieranych na odległość, od których konsumenci odstąpili korzystając z przysługującego im prawa. Problematyczne w nich były kwestie rozliczenia kredytu zaciągniętego na sfinansowanie transakcji. Ofiarami nierzetelnych przedsiębiorców przeważnie są osoby starsze, samotne, podatne

na wszelkie chwyt marketingowe i niepotrafiące poradzić sobie z zawilnością problemu.

Szczegółowy zakres wystąpień przedstawia następująca tabela :

**TABELA NR 2 : WYSTĄPIENIA DO PRZEDSIĘBIORCÓW W SPRAWIE OCHRONY INTERESÓW KONSUMENTÓW**

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>27</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	
ubezpieczeniowa	4	2	2	
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	6	3	3	
remontowo-budowlana				
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	7	6	1	
telekomunikacja (telefon, TV)	6	4	2	
turystyczno-hotelarska	2	2		
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne				
inne				
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	
obuwie i odzież	7	6	1	
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	2	1	1	
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	2	2	-	
komputer i akcesoria komputerowe	5	3	2	
motoryzacja	1	1		
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne				
<b>III. Umowy poza lokalem i na</b>				

W ramach podejmowanych interwencji wskazano także na budzące wątpliwości klauzule umowne oraz nieuczciwe praktyki rynkowe, są one słabą stroną pod względem możliwości negocjacyjnych. Kwestionowane praktyki rynkowe dotyczyły zmuszania do dokonania zakupu towaru ze względu na naruszenie jego opakowania, zabezpieczenia oraz wprowadzania w błąd co zasady bezpłatnego badania słuchu narzucając zawarcie umowy kupna produktu.

Wśród wniosków o podjęcie działań pewien odsetek stanowią sprawy, których zarzuty konsumentów wobec przedsiębiorców są nieuzasadnione i Rzecznik nie ma podstaw do podjęcia interwencji bądź w wyniku jej podjęcia wyłania się inny stan faktyczny niż przedstawiał konsument.

## II. 3

### **WSPÓLDZIAŁANIE Z WŁADZAMI NADRZĘDNYMI I INNYMI WŁADZAMI DLA OCHRONY PRAW I INTERESÓW KONSUMENTÓW**

Ustawowym obowiązkiem Rzecznika jest współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz innymi instytucjami i organizacjami działającymi na rzecz ochrony praw konsumentów, w szczególności Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Federacja Konsumentów, Europejskie Centrum Konsumentów. W okresie sprawozdawczym prowadzono współpracę z przedstawicielami w/w organów. W ramach wzajemnej współpracy i sygnalizowania problemów przekazywano sprawy do Inspekcji Handlowej, które wymagały podjęcia czynności sprawdzających i kontrolnych oraz mediacji bezpośredniej. Zasygnalizowano też problem potrzeby ochrony zbiorowych interesów konsumentów na rynku usług pośrednictwa finansowego w związku ze skargami mieszkańców Powiatu Słupskiego na niejasne i nieprecyzyjne zapisy co do kosztów udzielanego kredytu i zakupów w systemie ratalnym. Kierowano również sprawy do Rzecznika Ubezpieczonych dotyczących weryfikacji szkody komunikacyjnej i wypłaty roszczenia odszkodowawczego z tytułu pobytu w szpitalu. Przekazywano zgodnie z właściwościami sprawy wykraczające poza ustawowe kompetencje Rzecznika, kierując ich do odpowiednich organów administracji samorządowej i organów odwoławczych.

Podjęto inicjatywę wraz z Inspekcją Handlową w Słupsku, Miejskim Rzecznikiem Konsumentów, Federacją konsumentów i przedstawicielem Stałego Polubownego Sądu Konsumentów w Słupsku co do wspólnej organizacji obchodów Światowego Dnia Konsumenta.

Najczęściej rzecznik współpracował ze stałym Polubownym Sądem Konsumentów przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Gdańsku oddział Zamiejscowy w Słupsku, także z Miejskim Rzecznikiem Konsumentów w Słupsku, Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Bytowie i Federacją Konsumentów. Współpraca układa się bardzo dobrze. Przy rozwiązywaniu zawitych problemów rzecznik kontaktuje się głównie z przewodniczącym SPSK, a także z zaprzyjaźnionymi rzecznikami w celu ustalenia wspólnej interpretacji przepisów prawa.

Współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów polegała przede wszystkim na wymianie informacji istotnych z punktu widzenia ochrony konsumenta. Ponadto Urząd przekazuje Rzecznikowi bieżące wydawnictwa z zakresu ochrony praw konsumentów Rzecznik współpracuje także z Delegaturą Urzędem Komunikacji Elektronicznej

poprzez telefoniczne uzgadnianie interpretacji przepisów z zakresu prawa telekomunikacyjnego oraz z Delegaturą Urzędu Regulacji Energetyki w zakresie przepisów prawa energetycznego.

## II. 4

### WYTACZANIE POWÓDZTW NA RZECZ KONSUMENTÓW I WYSTĘPOWANIE DO TOCZĄCYCH SIĘ POSTĘPOWAŃ

W okresie sprawozdawczym nie wytaczano powództw na rzecz konsumentów przed sądami powszechnymi i nie występowało w toczących się postępowaniach z racji tego, że nie dysponuje się środkami na ewentualne pokrycie kosztów sądowych. Powództwa dotyczyły postępowania przed Delegaturą Stałego Sądu Polubownego w Słupsku. Udzielono pomocy w przygotowaniu pozwów do indywidualnego wniesienia sprawy przez konsumenta.

Ponadto rzecznik stoi na stanowisku, że w przypadku wystąpienia w imieniu jednego konsumenta inny mógłby się domagać takiego wystąpienia nawet w przypadku gdy rzecznik uważałby sprawę za przegraną. Alternatywą tego rodzaju postępowania jest pomoc rzecznika w przygotowywaniu pozwów do sądu powszechnego, jak i do sądu polubownego oraz innej dokumentacji niezbędnej w postępowaniu cywilnym.

Szczegółowy zakres wytaczanych powództw przedstawia następująca tabela :

**TABELA NR 3 : WYTACZANIE POWÓDZTW NA RZECZ KONSUMENTÓW I WYSTĘPOWANIE DO TOCZĄCYCH SIĘ POSTĘPOWAŃ.**

L p.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	3
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia	-	-	-	-

	umownego za niedozwolone				
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	Brak informacji zwrotnej od konsumenta	Brak informacji zwrotnej od konsumenta	6
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług		Brak informacji zwrotnej	Brak informacji zwrotnej	4
6.	Inne				
	<b>RAZEM</b>				<b>13</b>
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	10	Brak informacji zwrotnej	Brak informacji zwrotnej	38
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

**TABELA NR 4 : INNE ZADANIA**

Lp	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	-
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	2
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	-
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	14

5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	-
----	--	---

## II. 5

### **SKŁADANIE WNIOSKÓW W SPRAWIE STANOWIENIA I ZMIANY PRZEPISÓW PRAWA MIEJSCOWEGO W ZAKRESIE OCHRONY INTERESÓW KONSUMENTÓW**

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie zgłaszał projektów uchwał do przedstawicieli samorządu terytorialnego. Wypowiadał się jedynie w zakresie wniosku Federacji Konsumentów dotyczącego realizacji zadań publicznych i współpracy z organizacjami pozarządowymi.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów był informowany o terminach i tematyce sesji Rady Powiatu Słupskiego i zazwyczaj uczestniczył w tych obradach. W omawianym okresie sprawozdawczym nie zachodziła potrzeba składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

## II. 6

### **WSPÓŁPRACA Z ORGANAMI ŚCIGANIA**

W ramach korzystania z pomocy Rzecznika i dochodzenia roszczeń cywilno-prawnych konsumentów podnoszą też zarzuty popełniane przez akwizytorów czynów noszących znamiona przestępstwa. W związku z tym nawiązano współpracę z odpowiednim wydziałem lokalnej policji. Wszystkie sprawy zgłaszane przez konsumentów w tym zakresie zakończyły się postępowaniem przed sądownym. W ramach pomocy prawnej przygotowywano zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa z tytułu oszustwa i na szkodę konsumentów, brano bezpośredni udział w procedurze wyjaśniania okoliczności spraw z tytułu w/w przestępstw. Prowadzono wraz z Komendą Policji w Słupsku wspólną akcję na temat zagrożeń na które narażone są osoby starsze między innymi związane z podpisywaniem umów poza lokalem przedsiębiorstwa a często dotyczących dostawy energii elektrycznej i usług telekomunikacyjnych.

## II. 7

### **DZIAŁANIA O CHARKTERZE EDUKACYJNO - INFORMACYJNYM**

Edukacja konsumentka jest ważnym czynnikiem w podnoszeniu świadomości konsumentkiej, która ma decydujący wpływ na bardziej odpowiedzialną postawę przedsiębiorców. Tylko świadomy swych praw konsument i świadomy obywatel stworzą właściwą presję i będą przeciwwagą dla samowoli przedsiębiorców. Podstawą edukacji konsumentkiej jest informacja zapewniająca przejrzystość rynku i oferty rynkowej. Tylko konsument, który otrzymuje i rozumie kierowane do niego informacje może podejmować właściwe wybory i decyzje. Informacja musi więc być jasna, prawdziwa i niewprowadzająca w błąd.

Świadomość konsumencka najlepiej rozwija się w działaniu, dlatego proces jej kształtowania wymaga wzbudzania aktywności konsumentów nie tylko poprzez przekazywanie im informacji i bierne oddziaływanie, ale także współpracę i współdziałanie we wszystkich dostępnych formach. W roku 2014 z okazji Światowego Dnia Konsumenta został zorganizowany dzień otwarty pod hasłem „Świadomy konsument” podczas, którego można było skorzystać z darmowych porad i uzyskania informacji w sprawach konsumenckich ale najistotniejszą rzeczą tego dnia było spotkanie edukacyjne z grupą seniorów w ramach zajęć Uniwersytetu Trzeciego Wieku w Ustce. Zadaniem rzecznika było przedstawienie instytucji rzecznika, problemów, z jakimi można się do rzecznika zgłaszać, ze szczególnym uwzględnieniem usług finansowych. Łącznie rzecznik wzięła udział w 3 spotkaniach zorganizowanych dla 3 różnych grup wiekowych.

Wspólnie z Komendą Policji w Słupsku prowadzono akcję „Bądź bezpieczny” poprzez spotkania z osobami starszymi podczas, których informowano o najczęściej stosowanych sposobach oszustw i wyłudzeń pieniędzy. Uświadamiano konieczność zachowania ostrożności i zabezpieczeń przed takimi wypadkami. Wraz z Miejskim Rzecznikiem i przedstawicielem Federacji Konsumentów prowadzono wspólne konsultacje, podczas indywidualnych spotkań można było się dowiedzieć między innymi o postępowaniu reklamacyjnym, obowiązkach sprzedawców i uprawnieniach konsumentów oraz rozwiązywaniu sporów konsumenckich przy pomocy mediacji i stałego sądu konsumenckiego.

Rzecznik została również zaproszona do prowadzenia i udziału w programie telewizyjnym w ramach programu „Kawa czy herbata”. Spotkanie poświęcone było sprawom finansowym a w szczególności „pułapką kredytową”. Realizacja programu miała miejsce w Ustce. Zadaniem rzecznika było przedstawienie instytucji rzecznika, problemów, z jakimi można się do rzecznika zgłaszać, ze szczególnym uwzględnieniem usług finansowych. Łącznie rzecznik wzięła udział w 3 spotkaniach zorganizowanych dla 3 różnych grup wiekowych.

W ramach działań na rzecz edukacji konsumenckiej rzecznik utrzymywała stały kontakt z przedstawicielami miejscowych mediów, czego efektem były artykuły w lokalnej prasie oraz artykuły zamieszczone na stronie internetowej.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów współpracuje z lokalnymi mediami (prasa, radio, telewizja) i przekazuje informacje na tematy uprawnień konsumentów wynikających z zawartych umów sprzedaż oraz umów na wykonanie usług. Udzielano wywiadów i porad do lokalnej prasy i radia szczególnie w okresach zbliżających się świąt. Brano udział w programie telewizyjnym „Kawa czy herbata” dotyczącym tematu jak bezpiecznie pożyczać pieniądze i nie wpaść w pułapkę kredytową. Kontynuowano współpracę z lokalnym oddziałem Federacji Konsumentów mającą na celu rozprowadzenia wśród konsumentów materiałów edukacyjnych z zakresu przysługujących konsumentom praw.

Wśród lokalnych przedsiębiorców (sprzedawców i usługodawców) rzecznik rozprowadzał wydany przez UOKiK poradnik „Przepisy konsumenckie dla przedsiębiorców”

W Biurze obsługi interesanta Starostwa Powiatowego w Słupsku oraz w swoim biurze rzecznik regularnie przekazuje materiały informacyjno-edukacyjne, które są chętnie czytane przez konsumentów. Za pośrednictwem lokalnych mediów przekazywano informacje dotyczące:

- bezpiecznych zakupów przez internet
- umów zawieranych na odległość i procesie odstąpienia od nich
- nieuczciwej konkurencji
- nieuczciwych praktyk stosowanych przez akwizytorów
- prawidłowości procesu reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową i z tytułu gwarancji.

### III.

#### **WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW**

Duża liczba osób zgłaszających się z prośbą o poradę prawną i informację wskazuje jednoznacznie, że poziom wiedzy konsumenckiej jest nadal dosyć niski. Zapewne wynika to między innymi z wprowadzanych cyklicznie zmian do obowiązujących przepisów prawa konsumenckiego. Niezmiennym elementem jest to, iż konsumenci mają w pamięci przepisy prawne, które już dawno zostały zmienione jak np. prawo do zwrotu zakupionego towaru. Dlatego też istnieje ciągle zapotrzebowanie na usługi świadczone przez rzecznika i wręcz konieczność stałego pogłębiania wiedzy i doskonalenia metod pracy.

W celu poprawy realizacji praw konsumentów rzecznik w dalszym ciągu widzi konieczność wprowadzenia przepisów prawa umożliwiających rzecznikom nieodpłatne korzystanie z opinii rzeczoznawców, wprowadzenie edukacji sprzedawców i prowadzenie bezpłatnych szkoleń z zakresu prawa konsumenckiego oraz wyemitowanie programów popularyzujących wiedzę z zakresu zarówno praw, jak i obowiązków występujących po stronie konsumentów, jak i przedsiębiorców.

Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów mają w środowisku lokalnym pozytywny wydźwięk. Jego zadania to wyłącznie udzielanie bezpłatnej pomocy, natomiast duża skuteczność w dochodzeniu roszczeń na etapie postępowania polubownego i mediacyjnego przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku urzędu. Istotny jest fakt rosnącej świadomości lokalnej społeczności o istnieniu instytucji Powiatowego Rzecznika Konsumentów oraz o możliwości skorzystania z takiej pomocy, co przekłada się bezpośrednio na stale wzrastającą liczbę udzielonych porad oraz podjętych interwencji.

Ilość i charakter wpływających do rzecznika spraw świadczy zarówno o skali problemu, jak też o tym, że działania samorządu powiatowego w tym zakresie są potrzebne, winny być kontynuowane i rozwijane. Skuteczność podejmowanych działań utrzymuje się na wysokim poziomie. Wskazuje również na konieczność podjęcia szerszych działań w zakresie edukacji i podnoszenia świadomości konsumenckiej nie tylko wśród dorosłych ale przede wszystkim wśród młodzieży, aby przekonać, że powinni i mogą samodzielnie zadbać o swoje interesy.

Jak przedstawiono powyżej, działania rzecznika w 2014 roku odznaczały się wymiernymi efektami. Ilość porad, konsultacji i bezpośrednich interwencji udzielonych przez rzecznika w ostatnim roku to liczba 2247. W zakresie umów sprzedaży udzielono 1526 porad a w zakresie usług 721 porad. Jest to liczba bardzo znacząca i utrzymująca się na wysokim poziomie. Co pozwala stwierdzić, że mieszkańcy Powiatu Słupskiego mają świadomość na temat możliwości uzyskania pomocy i dochodzenia swoich praw. Z uwagi na powyższe, należy stwierdzić, że instytucja rzecznika konsumentów jest społecznie nie tylko potrzebna ale bardzo potrzebna.

Lokalne media popularyzują prawa konsumentów jak również urząd Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Słupsku, co pozytywnie wpływa na świadomość konsumentów o możliwościach dochodzenia swoich praw. Mieszkańcy Powiatu Słupskiego w większości wiedzą gdzie szukać pomocy i wsparcia przy rozwiązywaniu problemów konsumenckich.

W obliczu rosnącego zapotrzebowania na porady konsumenckie i różnorodności problemów, z jakimi borykają się konsumenci, niezbędne jest ciągle usprawnianie pracy i zaangażowanie w prowadzone sprawy.



Każda forma działalności w tym zakresie jest społecznie oczekiwana i niezbędna.

Sporządziła:

Maria Janusz

Słupsk, 23 marzec 2015 r.