

ZATWIERDZAM

JAROSŁAW MATŁACH
STAROSTA SZCZYCIEŃSKI

**SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W SZCZYTNO W 2015 R.**

SZCZYTNO, MARZEC 2016

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
 - art. 479 (38) 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)

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

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

IV. TABELA

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Warmińsko - mazurskie
2. Miasto /Powiat	Powiat Szczycieński
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Szczycie
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Katarzyna Kostiuk
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe administracyjne
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
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
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).	
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).	0

Rzecznik zgodnie z art. 43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., nr 50, poz. 331) – zwaną dalej ustawą, w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada Staroście powiatu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim. Zatwierdzone przez Starostę sprawozdanie rzecznik przekazuje właściwej Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy.

Zadania realizowane z zakresu ochrony konsumentów w powiecie szczycieńskim wykonywane są jednoosobowo przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów Panią Katarzynę Kostiuk. Usytuowanie organizacyjne Powiatowego rzecznika konsumentów w Szczytnie określa Regulamin Organizacyjny Powiatu Szczycieńskiego. Zgodnie z obowiązującym Regulaminem Organizacyjnym Rzecznik Konsumentów podporządkowany jest Staroście Szczycieńskiemu, który sprawuje bezpośredni nadzór nad działalnością Rzecznika.

Zakres prowadzonej przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Szczytnie działalności jest bardzo szeroki i stale się zwiększa. Przy wciąż rosnącej liczbie konsumentów korzystających z porad Rzecznika, poważnym ograniczeniem w wykonywaniu bieżącej pracy jest fakt, iż Rzecznik wykonuje swoją pracę jednoosobowo. Rzecznik konsumentów pracuje w pełnym etacie od poniedziałku do piątku w godzinach pracy urzędu od godziny 7³⁰ do 15³⁰.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Podstawowym zadaniem Rzecznika konsumentów jest udzielanie konsumentom bezpłatnych porad niezbędnych do dochodzenia swoich praw. Pomoc ta realizowana była poprzez:

- ❖ udzielanie bezpośrednich porad w biurze Rzecznika,
- ❖ udzielanie porad telefonicznych,
- ❖ udzielanie porad drogą poczty elektronicznej,
- ❖ sporządzanie pism procesowych, wzorów reklamacyjnych, oświadczeń oraz pism,
- ❖ podejmowanie mediacji w celu polubownego rozwiązania spraw,
- ❖ wyjaśnianie i interpretacje przepisów prawa,
- ❖ umożliwianie i ułatwianie konsumentom dostępu do materiałów edukacyjnych i informacyjnych dotyczących uprawnień konsumentów.

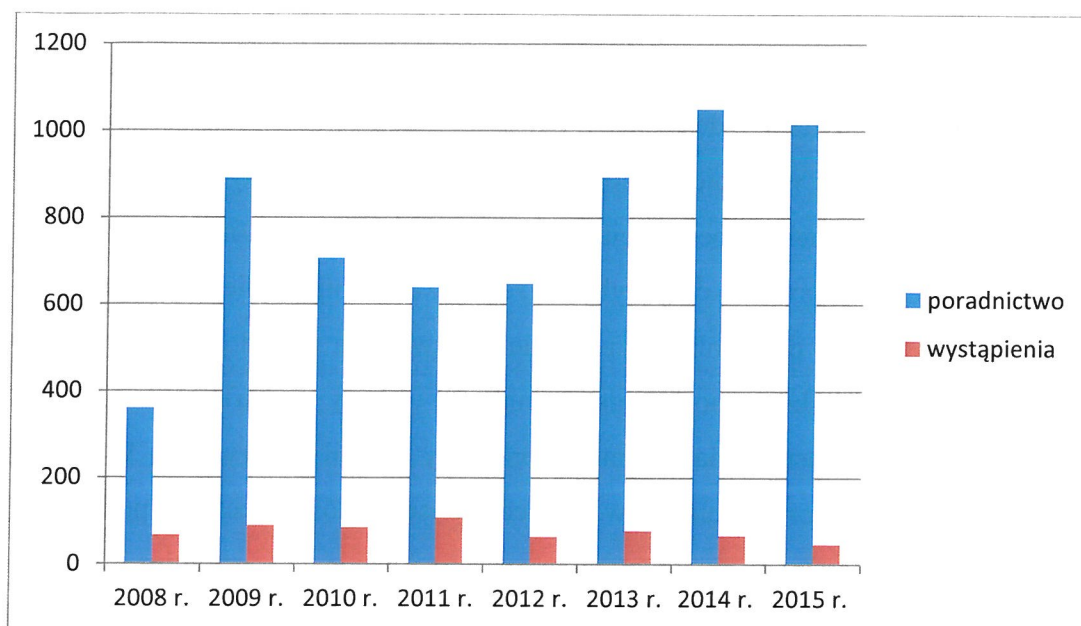
W 2015 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił 1016 porad.

Problemy z jakimi zgłaszali się konsumenci dotyczyły przede wszystkim umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, a wśród nich zwłaszcza umów sprzedaży energii elektrycznej. Spora część porad dotyczyła świadczenia usług telekomunikacyjnych, pożyczek, rozliczeń energii. W dalszym ciągu duży problem stanowią zaciągane w parabankach pożyczki, przeznaczone na spłatę poprzednich zobowiązań, co w powiązaniu z łatwością ich uzyskania i dostępnością takich form kredytowania coraz częściej powoduje niewypłacalność oraz wpadanie w spiralę zadłużenia w związku z opłatami stosowanymi przez te instytucje. Mimo wielu ostrzeżeń ciągle jeszcze panuje przekonanie, że firma kredytowa to namiastka banku, a warunki umowy muszą być zgodne z prawem. W 2015 r. wiele problemów przysporzyły konsumentom powiatu szczycieńskiego zmiany organizacyjne oraz nowe oferty Energa S.A. z siedzibą w Gdańsku, których efektem było: brak wystawiania faktur przez długi, często ponad półroczny okres, co powodowało kumulowanie roszczeń żądanych od konsumentów, zawyżanie faktur, często brak reakcji na reklamacje konsumentów, wystawianie faktur za sprzedaż energii elektrycznej mimo nie prowadzenia sprzedaży co prowadziło do sytuacji kiedy konsumenci płacili za sprzedaż w tym samym okresie dla dwóch przedsiębiorców. Także w 2015 r. do rzecznika konsumentów zwracali się konsumenci, którzy pod pozorem obniżenia kosztów abonamentu za telefon w ramach posiadanej umowy wyrazili zgodę telefonicznie na zmianę warunków umowy. Efektem tej oferty miała być wizyta kuriera, któremu należało podpisać niezbędne dokumenty aby rabat wprowadzić w życie. Podczas wizyty kuriera konsumenci zawarli umowy, których kopii nie otrzymali więc nie byli świadomi ich zawarcia do czasu otrzymania faktur za świadczenie usług. Konsumenci nie otrzymali dokumentów lub otrzymali szczątkowe dokumenty więc nie mieli wiedzy co do tożsamości przedsiębiorców. Po otrzymaniu przez konsumentów faktur za usługi i wyjaśniania ich zasadności oraz wezwaniu przedsiębiorców do przesłania kopii umów okazało się, że z udziałem przedstawiciela trzech przedsiębiorców – nie kuriera, konsumenci zawarli 3 umowy: o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Telekomunikacją dla Domu Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, sprzedaży energii elektrycznej z Polską Energetyką PRO Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie oraz Polskim Centrum Telemedycznym Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie. Konsumenci zgłaszali zawiadomienia o możliwości popełnienia przestępstwa oszustwa i doprowadzenia do niekorzystnego rozporządzenia mieniem. Ponieważ osób, które czuły się oszukane było sporo, wielu z nich nie posiadało dokumentów Komenda Powiatowa Policji w Szczytnie połączyła sprawy i podjęła dochodzenie

w niniejszej sprawie. Zebrany materiał dowodowy nie pozwolił jednak na postawienie zarzutów w niniejszej sprawie i w efekcie postępowanie zostało umorzone. Konsumenci z niecierpliwością czekają na decyzje Prezesa UOKIK, które mogą potwierdzić stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych oraz zbiorowe naruszenie praw konsumentów. Tego rodzaju praktyki, stosowane w sposób identyczny przez przedsiębiorców wobec konsumentów zamieszkujących inne powiaty i województwa, szeroko były opisywane w prasie ale też były przedmiotem reportaży telewizyjnych. Konsumentom bardzo ciężko jest zrozumieć, że takie działania, mimo powielania wobec wielu osób tak ciężko wykazać i zablokować zawieranie kolejnych umów. Czują ogromną bezsilność. Bombardowani są ofertami ciągle nowych firm sprzedających usługi telekomunikacyjne, energię elektryczną, usługi ubezpieczeniowe, i nowość - usługi telemedyczne. Ledwo zdążą zawrzeć jedną umowę, pojawia się następny przedstawiciel, który celem uzupełnienia zbiera podpis pod kolejną umową. Często firmy te bazują na znanych konsumentom przedsiębiorcom jak Orange czy Energa uwidaczniając logo między dokumentami umownymi ale nie występujące już na umowach, mające uspokoić czujność konsumentów. Zwłaszcza osoby starsze, bardziej są narażone i podatne na działania nieuczciwych sprzedawców. Osoby często schorowane, niedowidzące, słabo słyszące, wolniej reagujące, chcąc zaoszczędzić każdy możliwy grosz częściej ulegają namowom wykwalifikowanych sprzedawców, którzy prowadzą rozmowę tak by ofertę przedstawić w samych superlatywach pomijając istotne, a mniej korzystne dla konsumenta elementy.

W dalszym ciągu często konsumenci zmuszeni są wielokrotnie reklamować towary RTV i AGD z powodu występowania tej samej wady co oznacza nieskuteczność napraw serwisowych, które zmuszają konsumentów do odstępowania od umów ale też często walkę o wyegzekwowanie zapłaconych za nie pieniędzy na drodze postępowania sądowego.

*Struktura udzielanych porad oraz kierowanych przez rzecznika wystąpień
w latach 2008 - 2015*



Ilość udzielonych porad w 2015 r. przedstawia tabela Nr 1

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów był informowany o terminach i tematyce sesji Rady Powiatu Szczycieńskiego, a także uczestniczył w tych obradach. Rzecznik nie był zapraszany na obrady i nie uczestniczył w sesjach rad gmin i miast z terenu powiatu. W omawianym okresie sprawozdawczym nie zachodziła potrzeba składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony konsumentów.

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

W roku sprawozdawczym rzecznik konsumentów występował do przedsiębiorców w 46 sprawach z czego 20 skarg konsumentów dotyczyło sprzedaży zwłaszcza obuwia i sprzętu RTV i AGD, 17 skarg zgłoszonych w związku z umowami zawartymi poza lokalem

przedsiębiorstwa i na odległość oraz 9 dotyczących usług głównie telekomunikacyjnych. W kilku sprawach toczą się postępowania sądowe w zakresie sporu zwłaszcza dotyczące roszczeń wynikających z pożyczek zaciąganych w parabankach. Konsumenci dowodzą w tych postępowaniach swoich racji po złożeniu oświadczenia o spłacie kredytu darmowego. Opierając się na raporcie Prezesa UOKiK dotyczącym opłat stosowanych przez parabanki konsumenci korzystali z uprawnienia do złożenia oświadczenia o spłacie kredytu darmowego w związku ze stwierdzonymi w swoich umowach brakami informacyjnymi, opierając się także na wydawanych decyzjach wobec Capital Service S.A. i Everest Finanse Sp. z o. o. S.K.A. Bardzo dużo postępowań dotyczyło egzekwowania uprawnień konsumentów wynikających z zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość umów. Skargi dotyczyły możliwości oraz skuteczności odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa zwłaszcza odstąpienia od umów sprzedaży energii elektrycznej. W sytuacji mniej przychylniej postawy przedsiębiorców wobec konsumentów rzecznik pomagał w przygotowaniu wniosków o mediację jako etapu przedsądowego. W ostatnim czasie do rzecznika zaczęły docierać informacje dotyczące standardów przyjmowania reklamacji urządzeń sprzedawanych wraz z umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych w salonie Orange. Roszczenia konsumentów kierowane są przez pracowników salonu na reżim gwarancyjny poprzez spisywanie formularzy reklamacji z zaznaczoną opcją reklamacji w ramach gwarancji. Niezależnie od woli konsumentów wydawany jest formularz potwierdzający przyjęcie reklamacji w ramach gwarancji. Takie działanie może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową gdyż uprawnienia gwarancyjne w żaden sposób nie powinny ograniczać konsumentom możliwości kierowania, według ich woli, roszczeń z tytułu rękojmi.

Szczegółowe zestawienie wystąpień w 2015 r. przedstawia tabela 2.

4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

W 2015 r. rzecznik udzielał informacji na zapytania UOKiK w sprawie skarg konsumentów na przedsiębiorców wskazanych w treści zapytania, a w przypadku potwierdzenia występowania skarg konsumentów na przedsiębiorców, przysyłał niezbędne do zbadania sprawy dokumenty oraz informacje. Rzecznik konsumentów uczestniczył też w miarę możliwości w szkoleniach i warsztatach dotyczących ochrony praw konsumenta.

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

W 2015r. Rzecznik Konsumentów nie kierował spraw do rozpatrzenia przez sąd polubowny, ale pomagał konsumentom w przygotowaniu wniosków oraz wskazywał taki tryb roszczeń jako alternatywę wobec sądownictwa powszechnego. Rzecznik nie wytaczał też powództw oraz nie wstępował do toczącego się postępowania, natomiast pomagał w sporządzaniu pozwów sądowych oraz innych pism procesowych, zwykle gdy było to poprzedzone postępowaniem interwencyjnym rzecznika, bądź bezskuteczną próbą mediacji, która nie przyniosła zadowalającego konsumenta skutku. Bardzo często przygotowywane były konsumentom sprzeciwy od nakazów zapłaty wydanych przez e-sąd w postępowaniu uproszczonym. Zwykle powództwa dotyczyły roszczeń nie istniejących, zapłaconych bądź przedawnionych, o których powstaniu konsumenci-dłużnicy nie byli w ogóle informowani. Konsumenci w takich sytuacjach są bezradni, niestety często dopiero egzekucja komornicza zmusza ich do poszukiwania pomocy u rzecznika. A często zobowiązania te są przedawnione, a jeśli nawet należne to wysokość roszczeń nie jest prawidłowo określona bądź powód nie wykazał prawidłowo i skutecznie ich istnienia. Rzecznik napotkał na sprawę, w której wierzyciel nawet 2 –krotnie w tej samej sprawie występował o nakaz zapłaty, a w momencie złożenia przez konsumenta sprzeciwu od nakazu zapłaty powód 2-krotnie wycofał roszczenie. Chodziło o roszczenia dotyczące kosztów umowy kredytu, do którego konsument złożył oświadczenie o spłacie kredytu darmowego. Powód-firma zajmująca się obrotem wierzytelnościami skupowanymi od wierzycieli pierwotnych licząc na błąd czy opieszałość konsumenta-pozwanego próbuje w ten sposób bez wyjaśnienia dochodzić roszczeń nienależnych. Sprawy, w których rzecznik wspomagał konsumentów pomocą w zakresie postępowania sądowego dotyczyły różnych dziedzin zarówno w zakresie roszczeń wynikających z tytułu wady towaru, roszczeń z tytułu odstąpienia od umowy zawartej na odległość, ale też wynikających z nieprawidłowo wykonanych usług. W 2015 r. rzecznik przygotował konsumentom 3 pozwy, 6 sprzeciwów od nakazów zapłaty, 2 odpowiedzi na pozew, 25 pism procesowych oraz 1 zawiadanie przed Sąd do próby ugodowej w zakresie sporu.

Zestawienie przedstawia tabela 3.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2015 roku rzecznik kontynuował działania edukacyjne podjęte w latach ubiegłych. Na tablicy ogłoszeń umieszczonej przed biurem rzecznika w Starostwie Powiatowym w Szczytnie były na bieżąco aktualizowane informacje dotyczące spraw konsumenckich. Broszury i materiały edukacyjne przesyłane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Federację Konsumentów były wykładane i uzupełniane w celu zachowania ciągłego dostępu do informacji.

Ponadto w prasie lokalnej w 2015 r. ukazywały się artykuły dotyczące problematyki konsumenckiej przygotowane przy współpracy redakcji z rzecznikiem „Majtki w abonamencie”, „Ubezpieczenie sprzętu czy to na pewno bezpieczne”. Rzecznik uczestniczył w V powiatowej debacie Bezpieczny Senior organizowanej przez Komendę Powiatową Policji w Szczytnie ale też w 2 spotkaniach informacyjnych w poszczególnych gminach powiatu związanych z tematyką ochrony osób starszych przed zagrożeniami. Rzecznik uczestniczył też w debacie Ufaj ale sprawdzaj w Pasymiu zorganizowanej przez Klub Aktywnego Seniora gdzie we współpracy z Delegaturą Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Olsztynie przybliżył zagrożenia z jakimi spotkać się mogą osoby starsze na rynku usług oraz sposoby ustrzeżenia się przed nimi. Rzecznik prowadził zajęcia dydaktyczne dotyczące praw konsumentów dla młodzieży Zespołu Szkół Nr 2 oraz Zespołu Szkół Nr 3 w Szczytnie podczas Światowego Tygodnia Przedsiębiorczości w ramach projektu „Otwarta Firma”. Konsumentów odwiedzających biuro rzecznika na bieżąco wyposażani są w ulotki informacyjne oraz niezbędne druki oświadczeń, reklamacji itp.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- **art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne)**

Rzecznik konsumentów nie podejmował działań w ramach zadań wynikających z postępowania w zakresie niedozwolonych klauzul umownych

- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym**

Rzecznik na bieżąco przekazywał UOKiK informacje dotyczące stosowania przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych.

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

Rzecznik konsumentów w roku sprawozdawczym nie podejmował działań w zakresie dochodzenia roszczeń w postępowaniu grupowym.

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

W 2015 r. rzecznik nie występował 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 2015 r. rzecznik nie podejmował działań w zakresie przedstawienia sądowi istotnego poglądu dla sprawy.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Największy problem stanowi dostęp rzecznika do informacji stanowiącej tajemnicę bankową w sytuacji skargi konsumenta. Rzecznik Konsumentów został pominięty w tym zakresie przez ustawę Prawo Bankowe. Właściwym i koniecznym zdaniem rzecznika jest postulowanie wprowadzenia zmian w zakresie podmiotów uprawnionych do uzyskania informacji objętych tajemnicą bankową poprzez wprowadzenie zmian w Ustawie Prawo bankowe i uzupełnienie uprawnionych podmiotów o instytucję Rzecznika Konsumentów.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

W 2015 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizował zadania w zakresie ochrony konsumentów zapewniając konsumentom bezpłatne poradnictwo i informację prawną, występując do przedsiębiorców, pomagając konsumentom w ich sprawach sądowych, a także podejmując działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym. Rzecznik współdziałał z UOKiK-iem, Inspekcją Handlową, organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami, do których zadań należy ochrona konsumentów. W związku z pojawiającymi się nowymi, nieznany dotąd zagrożeniami, z którymi spotkać się mogą konsumenci, istnieje potrzeba stałego podnoszenia kwalifikacji poprzez uczestnictwo rzecznika w różnego rodzaju szkoleniach dotyczących praw konsumenckich. Zmiany przepisów powodują konieczność stałego kształcenia, monitorowania orzecznictwa oraz uczestniczenia w szkoleniach. Zwłaszcza szkolenia prowadzone przez doświadczonych praktyków są bardzo pożądane i potrzebne. Ogrom zadań rzecznika ale także ograniczony budżet często uniemożliwia uczestniczenie w takiej ilości szkoleń jakie są konieczne dla prawidłowego poziomu poradnictwa. W przypadku dalej narastającej liczby spraw konsumenckich, w szczególności o znacznym stopniu skomplikowania, dla utrzymania wysokiego poziomu obsługi klientów, może okazać się konieczne wzmocnienie etatowe Rzecznika.

Katarzyna Kostiuk

Powiatowy Rzecznik

Konsumentów w Szczytnie

IV.TABELE

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	462
ubezpieczeniowa	31
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	46
remontowo-budowlana	13
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	52
telekomunikacja (telefony, TV)	117
turystyczno-hotelarska	2
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-
motoryzacja	11
pralnicza	6
timeshare	-
pocztowa	-
gastronomiczna	-
przewozowa	18
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	2
medyczna	13
wyposażenie wnętrz	2
pogrzebowa	-
windykacyjne	38
inne	111
II. Umowy sprzedaży, w tym:	294
obuwie i odzież	86
wyposażenie mieszkania	29
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	81
komputer i akcesoria komputerowe	19
motoryzacja	19
artykuły spożywcze	2
artykuły chemiczne i kosmetyki	-
zabawki	-
inne	58
III. Umowy poza lokalem i na odległość	260

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:	9	4	5	-
ubezpieczeniowa	-	-	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	2	1	1	-
remontowo-budowlana	-	-	-	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	3	1	2	-
turystyczno-hotelarska	-	-	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
przewozowa	2	2	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	2	-	2	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
inne	-	-	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	20	10	10	-
obuwie i odzież	9	3	6	
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	1	-	1	
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	7	5	2	
komputer i akcesoria komputerowe	-	-	-	
motoryzacja	1	1	-	
artykuły spożywcze	-	-	-	
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	
zabawki	-	-	-	
inne	2	1	1	
III. Umowy poza lokalem i na odległość	17	11	6	-

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

lp	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	-	-	-	-
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	1	0	1	2
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	0	0	1	1
6.	Inne	-	-	-	-
	RAZEM	1	-	2	3
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

*Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

** Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	-
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	-
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	-
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	-
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	-