ZATWIERDZAM

JAROSŁAW MATŁACH
STAROSTA SZCZYCIEŃSKI

SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W SZCZYTNIE W 2018 R.

SZCZYTNO, MARZEC 2019

Sprawozdanie stanowi wykonanie obowiązku wynikającego z zapisu art. 43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2017.229 t.j. z dnia 2017.02.07) – zwanej dalej ustawą. Na podstawie niniejszych przepisów przedkładam Staroście Szczycieńskiemu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku 2017. Zatwierdzone przez Starostę sprawozdanie rzecznik przekazuje właściwej Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy.

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. TABELE

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. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	70 153
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 **7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.**	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ 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).**	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
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
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.	Szacunkowy koszt 88 478 zł.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania Powiatu Szczycieńskiego w zakresie ochrony konsumentów nałożone ustawą z dnia 5 czerwca 1998 r. (Dz.U. 1998 Nr 91, poz. 578, t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 1868) o samorządzie powiatowym. Usytuowanie organizacyjne Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Szczytnie określa Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Szczytnie. Zgodnie z nim Rzecznik Konsumentów podporządkowany jest Staroście Szczycieńskiemu, który sprawuje bezpośredni nadzór nad działalnością Rzecznika.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów:

- prowadzi edukację konsumencką,
- zapewnia konsumentom bezpłatne poradnictwo i informację prawną w zakresie ochrony ich interesów,
- występuje do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów
- składa wnioski w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- współdziała z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi
- w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia,
- może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępuje, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- może wytaczać powództwa w sprawach nieuczciwych praktyk rynkowych,
- może wytaczać powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Szczytnie zatrudniony jest w pełnym wymiarze czasu pracy, a interesanci przyjmowani są w poniedziałki, wtorki, czwartki i piątki w pok. 1A w budynku Starostwa Powiatowego w Szczytnie w godzinach pracy urzędu (od godz. 7.30 do 15.30). Środa jest z założenia dniem wewnętrznym, przeznaczonym na przygotowanie pism do przedsiębiorców, pism procesowych oraz innych dokumentów związanych z wniesionymi sprawami, jak również udzielaniem porad telefonicznych, e-mailowych.

Rzecznik Konsumentów w Szczytnie wykonuje zadania jednoosobowo, bez wsparcia kadrowego, jak również nie dysponuje wyodrębnionym budżetem.

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,
- wyjaśnianie i interpretacje przepisów prawa,
- umożliwianie i ułatwianie konsumentom dostępu do materiałów edukacyjnych i informacyjnych dotyczących uprawnień konsumentów.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik udzielił 721 porad konsumentom powiatu szczycieńskiego. Z podanej ilości porad 329 dotyczyło sprzedaży (w tym 206 porad dotyczyło sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość) oraz 320 porad rzecznik udzielił w zakresie świadczenia usług. W trakcie roku rzecznik udzielił 61 porad w sprawach niekonsumenckich (głównie w zakresie umów zawartych między osobami fizycznymi lub zawartych przez przedsiębiorców prowadzących jednoosobowa działalność gospodarczą) oraz w 12 sprawach udzielił informacji ogólnych na temat obowiązujących przepisów prawa w sprawie z jaką zwrócił się mieszkaniec powiatu.

Porady udzielane przez rzecznika polegały głównie na informowaniu o prawach i obowiązkach stron umowy, analizowaniu dokumentów gwarancyjnych, reklamacyjnych, regulaminów sklepów internetowych oraz innych regulaminów będących integralną częścią umowy zawartej przez konsumenta. Rzecznik pomagał w przygotowaniu pism reklamacyjnych, oświadczeń, wniosków o mediację do Inspekcji Handlowej, Rzecznika Finansowego, Koordynatora ds. Negocjacji przy Prezesie URE, Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Zainteresowanym konsumentom udostępniono treść przepisów prawa, wydawano broszury informacyjne o tematyce konsumenckiej.

Najwięcej problemów w zakresie sprzedaży konsumenci zgłaszali w związku z reklamowaniem sprzętów elektronicznych (głównie telefonów komórkowych) oraz obuwia. Wady obuwia ujawniające się już w pierwszy miesiącach użytkowania zwykle świadczą

o niskiej jakości wykonania, a jednocześnie przedsiębiorcy odrzucając reklamacje obciążali konsumentów odpowiedzialnością za niewłaściwy sposób użytkowania obuwia. W dalszym ciągu częstym zjawiskiem podczas reklamacji towarów jest narzucanie przez sprzedawców reżimu gwarancyjnego wskazywanego w formularzu reklamacyjnym lub wręcz odsyłanie konsumentów by samodzielnie kontaktowali się z gwarantem. Niektórzy przedsiębiorcy stosują praktykę odrzucania reklamacji konsumentów jeszcze przed zapoznaniem się ze stanem reklamowanego urządzenia. Konsumenci wówczas są informowani, że reklamacja została odrzucona, ale sprzęt zostanie wysłany do serwisu w celu sprawdzenia zgłoszonej usterki. Przedsiębiorcy często nie okazują, nawet na żądanie, protokołów serwisowych wskazujących na dowód uszkodzenia, za które odpowiedzialnością obarczany jest konsument. Częsty problem z jakim rzecznik miał do czynienia w ubiegłym roku dotyczył odrzucanych roszczeń konsumentów wynikających z umów ubezpieczenia. Problem dotyczył zarówno umów ubezpieczenia sprzętu, nieruchomości, pojazdów z tytułu Auto Casco, ale też umów ubezpieczenia na życie. Ubezpieczyciele wykorzystywali wszystkie możliwości i wątpliwości w zakresie warunków umowy aby odmówić wypłaty odszkodowania lub zaniżyć jego wypłatę. Czasami dopiero interwencja Rzecznika Finansowego, do którego rzecznik konsumentów przygotowywał konsumentom wniosek, rozwiązywał problem w sposób pozasądowy z korzyścią dla konsumenta. Rzecznik zauważył także w sporach z bankami, SKOK, że instytucje te nie chcą rozliczać się w sposób zgodny z art. 49 .1 ustawy o kredycie konsumenckim z konsumentami spłacającymi kredyt przed terminem. Zgodnie z niniejszym zapisem oraz interpretacją UOKIK i Rzecznika Finansowego w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu jego koszty winny ulec proporcjonalnemu zmniejszeniu. Banki rozliczają odsetki jednak odmawiają zmniejszenia i zwrotu części kosztów pobranych z tytułu m.in. prowizji za udzielenie kredytu. Interwencja Rzecznika Finansowego, tak jak w przypadku umów ubezpieczenia, również powodowała korzystne dla konsumentów zakończenie sporu. Jednak zakładam, że większość konsumentów będąc informowanym o tym, że koszty te nie są zwracane nie szuka pomocy prawnej. Ilość tego rodzaju spraw, z jakimi konsumenci zgłaszali się do rzecznika powoduje zaniepokojenie zachowaniem ubezpieczycieli oraz instytucji finansowych w zakresie unikania odpowiedzialności. Niepokojące jest też, że w przypadku tak dużych przedsiębiorstw, mających wiedzę w zakresie przepisów prawa, konieczne jest w sprawach, które winny być rozpatrzone na korzyść konsumenta, odwoływanie się do instytucji Rzecznika Finansowego, aby uzyskać od przedsiębiorców zgodne z prawem rozstrzygnięcie.

W zakresie sprzedaży na pokazach z udziałem konsumentów zwłaszcza pod koniec roku sprawozdawczego rzecznik był informowany o możliwości stosowania przez sprzedawców nieuczciwych praktyk rynkowych polegających na zastraszaniu telefonicznym odstępujących od umowy konsumentów koniecznością ponoszenia kar, zwrotu dofinansowania (np. Comfort – Med.+ Sp. z o. o. z siedzibą w Wysokogotowie, Clavam Sp. z o. o. z Białegostoku). Zwykle konsumenci skutecznie odstępują od umowy, są im zwracane zaliczki jednak przez okres ok. 2 tygodni otrzymują wielokrotnie telefony od różnych pracowników przedsiębiorcy mające nakłonić ich do zmiany oświadczenia. Nagminnym jest też brak doręczania umowy kredytowej mimo jej podpisania. W przypadku Promedica czy Pro-Water Marek Borlik z siedzibą w Poznaniu, do zawarcia umów doszło pod pretekstem rzekomego badania układu krążenia. Umowa dotyczyła zakupu Rewitalizatora Bio P/321/77, który jako system filtracji wody sprzedawany był konsumentom i w tym samym dniu montowany w mieszkaniu konsumentów. Niestety bardzo szybko przedsiębiorca ten (działający pod obiema nazwami jako sprzedawca i firma odpowiedzialna za montaż) zawiesił działalność, a korespondencja nie była odbierana. Bardzo wiele z umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa dotyczyła Hermes Energy Group S.A. z siedzibą w Warszawie trudniącej się sprzedażą energii elektrycznej i gazu. Przedstawiciele przedsiębiorcy wykorzystywali sytuację na rynku energii związaną z podwyższeniem cen energii elektrycznej i pod pretekstem obniżenia kosztów informowali konsumentów, że muszą zawrzeć nowe umowy. Wielu konsumentów nie było nawet świadomymi, że przy okazji umowy na sprzedaż energii elektrycznej zawierali także umowę ubezpieczenia ale też umowę na sprzedaż gazu, z uwagi na brak otrzymania umów na te usługi. Z relacji konsumentów wynika, że gdy rozmowa dotyczyła energii, o umowie na sprzedaż gazu przedstawiciel nie informował, a dopiero pismo przedsiębiorcy wskazujące na termin rozpoczęcia świadczenia usługi powodował, że konsumenci zwracając się do rzecznika konsumentów składali stosowne oświadczenia przedsiębiorcy. Przedsiębiorca uznawał te oświadczenia nie przyznając się jednak do stosowania takich praktyk celowo. Do rzecznika zwracali się też konsumenci, którzy zawarli umowy z Energa Operator S.A. na przyłączenie do sieci elektroenergetycznej , gdzie spór dotyczył opłaty za przyłączenie prezentowanej w umowie jako kwota netto. Podobnie w przypadku umów na wykonanie instalacji zbiornikowej na gaz płynny oraz dostawy gazu zawieranych z Gaspol S.A. z siedzibą w Warszawie. Umowy te zawierają postanowienia zdaniem rzecznika niedozwolone, które mogą stanowić o stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych. Również w przypadku tych umów ceny prezentowane w

umowie mające odniesienie do wysokości kar, wskazywane są w wysokości netto, co jest niedopuszczalne w umowach z konsumentami.

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 omawianym okresie konsumenci skierowali do rzecznika 29 wniosków o podjęcie interwencji. Z pośród 29 spraw 15 zakończyło się negatywnie, a 13 pozytywnie dla konsumentów, 1 sprawa jest w toku postępowania. W przypadku sporów zakończonych negatywnie rzecznik przygotowywał wnioski do innych instytucji zajmujących się polubownym rozpatrywaniem sporów, a w przypadku gdy konsument nie był usatysfakcjonowany rozstrzygnięciem, przygotowane były pisma procesowe niezbędne do rozpatrzenia sporu przez Sąd.

Rzecznik podejmował działania o charakterze mediacyjnym w celu polubownego zakończenia sporu, przedstawiając przedsiębiorcy mające zastosowanie w sprawie przepisy prawa oraz propozycje polubownego zakończenia sporu. Podejmowane przez rzecznika działania wynikały z charakteru sprawy z jaką zgłosił się konsument. Podstawową formą działania rzecznika konsumentów jest pisemne wystąpienie do przedsiębiorców po wyczerpaniu przez konsumenta drogi reklamacyjnej. Wystąpienia dotyczyły sporów w zakresie reklamacji obuwia, sprzętów elektronicznych, usług telekomunikacyjnych, turystycznych, odstąpienia od umowy zawartej na pokazie i na odległość.

Wystąpienia bywają niekiedy pracochłonne i długotrwałe, co w szczególności dotyczy spraw o skomplikowanym stanie faktycznym i powszechnie budzących wątpliwości interpretacyjne. Już na etapie weryfikacji dokumentów Rzecznik wnikliwie analizuje treść łączącej strony umowy (w tym pod kątem obecności niedozwolonych klauzul), ustala podstawę prawną roszczeń. Niekiedy niezbędna okazuje się również dłuższa polemika

z przedsiębiorcą i sprawa nie kończy się na pojedynczym wystąpieniu Rzecznika. Zdarza się też, że do Rzecznika wpływają wnioski konsumentów, którzy bezzasadnie formułują swoje zarzuty przeciwko przedsiębiorcom. Niekiedy dopiero w toku już podjętej przez Rzecznika interwencji ujawnia się odmienny od opisanego przez konsumenta stan faktyczny sprawy. W takich sytuacjach Rzecznik udziela wyczerpujących wyjaśnień i informacji.

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

W 2018 r. Rzecznik udzielał informacji na zapytania UOKIK w sprawie skarg konsumentów na przedsiębiorców wskazanych w treści zapytania, w przypadku wystąpienia skarg konsumentów na przedsiębiorców, których dotyczyło zapytanie. Rzecznik udzielał też odpowiedzi na zapytania organów policji. Rzecznik nawiązał współpracę z Rzecznikiem Finansowym zawierając porozumienie o współpracy między rzecznikiem konsumentów, a Rzecznikiem Finansowym. Rzecznik konsumentów uczestniczył też w miarę możliwości w konferencjach, szkoleniach i warsztatach dotyczących ochrony praw konsumenta organizowanych przez UOKIK, Federację Konsumentów, KNF i innych rzeczników.

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

W roku sprawozdawczym rzecznik nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów i nie wstępował do toczących się postępowań. Pomoc rzecznika ograniczała się do sporządzenia niezbędnych pism procesowych: pozwów, sprzeciwów od nakazu zapłaty, odpowiedzi na pozew, wniosków o zwolnienie z kosztów sądowych, innych pism procesowych. Większość spraw, w których rzecznik pomagał konsumentom w sporze wszczętym przez przedsiębiorcę dotyczyła usług finansowych i telekomunikacyjnych. W przypadku przygotowywanych sprzeciwów od nakazu zapłaty i innych pism wszystkie zakończone do końca 2018 r. rozstrzygnięcia były korzystne dla konsumentów. Z pośród 5 przygotowanych przez rzecznika pozwów w 2018 r. 1 sprawa uzyskała pozytywne rozstrzygnięcie, 1 negatywne i 3 z nich dotąd są w toku.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2018 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 w niewielkiej ilości przesyłane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Federację Konsumentów w miarę możliwości były wykładane i uzupełniane w celu zachowania ciągłego dostępu do informacji.

Rzecznik uczestniczył w wielu spotkaniach z mieszkańcami organizowanych na terenie miasta Szczytno, podczas których przekazywał informacje związane z ochroną konsumenta głównie uczulając mieszkańców na problemy związane z zawieraniem umów sprzedaży oraz świadczenia usług na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa.

Rzecznik prowadził zajęcia dydaktyczne dotyczące praw konsumentów dla młodzieży Zespołu Szkół Nr 3 w Szczytnie w ramach lekcji przedsiębiorczości. Rzecznik zorganizował wspólnie z Delegaturą Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Olsztynie spotkanie z mieszkańcami miasta i gminy Szczytno w ramach kampanii „Wiem co podpisuję" omawiając prawa konsumentów oraz zagrożenia nieuczciwymi praktykami akwizytorskimi.

Rzecznik podobnie jak w poprzednich latach zorganizował V Powiatowy Konkurs Wiedzy Konsumenckiej dla uczniów szkół ponadgimnazjalnych powiatu szczycieńskiego pod patronatem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Starosty Szczycieńskiego. Konkurs ten corocznie cieszy się dużym zainteresowaniem wśród uczniów, a wiedza uczestników z zakresu ochrony konsumenta daje nadzieję, że przyszłe pokolenie konsumentów będzie potrafiło korzystać w pełni ze swoich praw.

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 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 2018 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 2018 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.

Świadomość konsumentów co do swoich praw oraz istnienia instytucji rzecznika konsumentów stale wzrasta. Konsumenci coraz częściej potrafią skorzystać z przysługujących im praw. Ilość konsumentów zgłaszających się z prośbą o poradę prawną i informacje wskazuje jednoznacznie, że poziom wiedzy konsumenckiej nadal jest na dość niskim poziomie. Niezmiennym elementem jest fakt, iż konsumenci mają w pamięci przepisy prawne, które już dawno zostały zmienione, jak np. prawo do zwrotu zakupionego w sklepie stacjonarnym towaru. Dlatego też istnieje ciągłe zapotrzebowanie na usługi świadczone przez Rzecznika i wręcz konieczność stałego pogłębiania wiedzy oraz doskonalenia metod pracy.
W celu polepszenia standardów ochrony konsumentów Rzecznik proponuje:

- wprowadzenie zmian w zakresie usług bankowych, gdzie zmiany wymaga zakres podmiotów uprawnionych do uzyskania informacji objętych tajemnicą bankową poprzez wprowadzenie zmian w Ustawie Prawo bankowe i uzupełnienie uprawnionych podmiotów o instytucję Rzecznika Konsumentów.

- emisję w ogólnodostępnych mediach programów popularyzujących wiedzę z zakresu zarówno praw, jak i obowiązków występujących po stronie konsumentów oraz przedsiębiorców.

Niniejsze sprawozdanie stanowi odzwierciedlenie podejmowanych działań w zakresie wykonywania ustawowo określonych zadań. **Podkreślenia wymaga, że liczby i opis niektórych spraw w żaden sposób nie oddają charakteru tej pracy**. W swojej pracy stykamy się z rzeczywistymi problemami konsumentów, tymi natury konsumenckiej, ale nie tylko tymi. Sprostanie wszystkim ustawowym obowiązkom oraz zapewnienie sprawnego i skutecznego udzielania pomocy konsumentom nie jest łatwe. Dlatego też praca Rzecznika, która wykonywana jest jednoosobowo polega przede wszystkim na bieżącym udzielaniu porad i informacji prawnej, przygotowywaniu niezbędnych pism. Dodatkowa praca edukacyjna mająca popularyzować wiedzę na temat uprawnień konsumenckich jest wykonywana w miarę możliwości czasowych rzecznika, gdyż każda nieobecność w urzędzie wiąże się ze wzmożoną pracą po powrocie.

Mimo, iż Rzecznik prowadzi w sposób ciągły popularyzację aktów prawnych dotyczących ochrony i praw konsumentów poprzez wyjaśnianie i interpretowanie przepisów, wręczanie ulotek, publikacji otrzymanych z UOKiK to w dalszym ciągu przepisy dotyczące ochrony i praw konsumentów winny popularyzować prasa, radio, telewizja oraz organizacje konsumenckie. Brakuje broszur, które dotychczas były dostarczane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów co stanowi problem informacyjny.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

W 2018 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizował zadania w zakresie ochrony konsumentów zapewniając konsumentom bezpłatne poradnictwo i informację prawną, występując do przedsiębiorców, pomagając konsumentom w sprawach sądowych, a także podejmując działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym. Rzecznik współdziałał z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową, organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami, do których zadań należy ochrona konsumentów. W związku ze zmianami przepisów prawa i pojawiającymi się nowymi, nieznanymi dotąd zagrożeniami, z którymi spotkać się mogą konsumenci, istnieje potrzeba stałego podnoszenia kwalifikacji poprzez uczestnictwo rzecznika w różnego rodzaju szkoleniach dotyczących praw konsumenckich. Zwłaszcza szkolenia prowadzone przez doświadczonych praktyków

są bardzo pożądane i potrzebne, czego dowodem było szkolenie zorganizowane przez Federację Konsumentów na jesieni ubiegłego roku. Spotkania organizowane w roku 2018 z przedstawicielami UOKIK ale też otrzymywane newslettery znacznie ułatwiają przepływ informacji, wymianę doświadczeń oraz pozwolą na bieżące wyjaśnianie wątpliwości, które jako rzecznicy w swojej pracy często mamy, a nie posiadamy odpowiedniego wsparcia. Bardzo pomocna w pracy Rzecznika jest również możliwość uczestnictwa w konferencjach, debatach za pośrednictwem transmisji on-line, z której to możliwości Rzecznik kilkukrotnie chętnie korzystał. Ogrom zadań rzecznika ale także ograniczony budżet często uniemożliwia uczestniczenie w większej ilości szkoleń (zwłaszcza tych odległych, organizowanych przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów na południu Polski) jednak są one konieczne.

Działalność rzecznika konsumentów oceniana jest pozytywnie prze konsumentów, co znajduje odzwierciedlenie w kierowanych podziękowaniach osobistych i pisemnych składanych na ręce Starosty Powiatu.

IV. TABELE

Sporządziła:
Katarzyna Kostiuk

Tabela 1.

udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

		1.1.osobiście i telefonicznie															razem	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			
		w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem		w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	
	SPRZEDAŻ:	**9**	**35**	**30**	**214**	**34**	**3**			**1**	**1**		**1**	**1**			**329**																**1**
a	art. **żywnościowe**		6		1												7																
b	**odzież i obuwie**	7	10		93	9											119																
c	**meble**, artykuły **wyposażenia wnętrz,** utrzymania domu		6	1	19	4											30																
d	**urządzenia** gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy	2	11	23	76	20	2							1			135																
e	**samochody** i środki transportu osobistego		1		13	1											15																
f	**kosmetyki**, środki czyszczące i konserwujące																																
g	produkty związane z **opieką zdrowotną**			3	2		1			1							7																
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. **dla dzieci**		1	2	9								1				13																
i	**inne**			1	1						1						3				1												1
	USŁUGI:	**46**	**13**	**34**	**113**	**15**	**3**	**15**	**7**	**8**	**19**	**7**	**5**	**24**	**5**	**5**	**320**																**7**
j	związane z rynkiem **nieruchomości**	1			2												3																
k	bieżąca konserwacja, **utrzymanie** domu, drobne **naprawy, pielęgnacja**				14		1										15																
l	**czyszczenie** i naprawa odzieży i obuwia				1												1																
m	konserwacja i **naprawa pojazdów** i innych środków transportu				3												3																
n	**finansowe**	11		1	8			5		2	8	1	1	5		1	43																
o	**ubezpieczeniowe**	6			35	1		3						11		1	57											1					1
p	**pocztowe i kurierskie**				7				2			2					11																
r	**telekomunikacyjne**	21	12	5	18	6	1	2	3			1	1	4	3		77				1												1
s	**transportowe**	1			5	1			1								8																
t	**turystyka i rekreacja**				7	7					1						15				1												1
u	sektor **energetyczny i wodny**	5		28	7			4	1	4	9	1	3	4	1	3	70				4												4
w	związane z **opieką** i opieką zdrowotną	1															1																
x	**edukacyjne**							1									1																
y	**inne**		1		6		1			2	1	2			1		14																
	RAZEM	**55**	**48**	**64**	**327**	**49**	**6**	**15**	**7**	**9**	**20**	**7**	**6**	**25**	**5**	**5**	**648**				**7**							**1**					**8**
	informacje ogólne																																
	niekonsumenckie																																
																		razem:															

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

		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	RAZEM
	SPRZEDAŻ:	1	2	1	8	3											15
a	art. **żywnościowe**																
b	**odzież i obuwie**				1												1
c	**meble**, artykuły **wyposażenia wnętrz,** utrzymania domu		1		1												2
d	**urządzenia** gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy	1		1	5	3											10
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**		1														1
i	**inne**				1												1
	USŁUGI:	1	3	2	3	3				1							13
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**				1												1
p	**pocztowe i kurierskie**																
r	**telekomunikacyjne**	1	2	1	1	2											7
s	**transportowe**																
t	**turystyka i rekreacja**					1											1
u	sektor **energetyczny i wodny**		1	1	1					1							4
w	związane z **opieką** i opieką zdrowotną																
x	**edukacyjne**																
y	**inne**																
	RAZEM	2	5	3	11	6				1							28
	informacje ogólne																
	niekonsumenckie																

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności			inne			RAZEM
		w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	
	SPRZEDAŻ:																
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:																
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			1													1
n	**finansowe**																
o	**ubezpieczeniowe**																
p	**pocztowe i kurierskie**																
r	**telekomunikacyjne**																
s	**transportowe**																
t	**turystyka i rekreacja**																
u	sektor **energetyczny i wodny**																
w	związane z **opieką** i opieką zdrowotną																
x	**edukacyjne**																
y	**inne**																
	niekonsumenckie	1															1
		razem:															2

Tabela 4.
pomoc na drodze sądowej

		4.1. udział RK w postępowaniach sądowych															RAZEM	4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami															RAZEM
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne				rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem		w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	
	SPRZEDAŻ:																																
a	art. **żywnościowe**																																
b	**odzież i obuwie**																				1												1
c	**meble**, artykuły **wyposażenia wnętrz,** utrzymania domu																					1											1
d	**urządzenia** gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy																				2												2
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:																																
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**																								1			1		1			3
o	**ubezpieczeniowe**																																
p	**pocztowe i kurierskie**																																
r	**telekomunikacyjne**																	2															2
s	**transportowe**																																
t	**turystyka i rekreacja**																																
u	sektor **energetyczny i wodny**																								1								1
w	związane z **opieką** i opieką zdrowotną																																
x	**edukacyjne**																																
y	**inne**																																
	RAZEM																	2			3	1		2			1		1				**10**
	sprawy o ukaranie																																
		razem:															0	razem:															10