ZATWIERDZAM

JAROSŁAW MATŁACH
STAROSTA SZCZYCIEŃSKI

SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W SZCZYTNIE W 2016 R.

SZCZYTNO, MARZEC 2017

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. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Szczytnie
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.**	- $3/5$ etatu - $1/2$ etatu - $2/5$ etatu - $1/5$ 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**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania Powiatu Szczycieńskiego w zakresie ochrony konsumentów nałożone ustawą z dnia 5 czerwca 1998 r. (Dz.U.2016.814 t.j. z dnia 2016.06.09) o samorządzie powiatowym. Usytuowanie organizacyjne Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Szczytnie określa Regulamin Organizacyjny Powiatu Szczycieńskiego. Zgodnie z nim Rzecznik Konsumentów podporządkowany jest Staroście Szczycieńskiemu, który sprawuje bezpośredni nadzór nad działalnością Rzecznika.

Rzecznik zgodnie z 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) – 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.

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 2016 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił 859 porad. Zakres spraw z jakimi zgłaszali się konsumenci w okresie sprawozdawczym był bardzo szeroki i różnorodny, a wynikał przede wszystkim z umów zawieranych na pokazach i poza lokalem przedsiębiorstwa, rozliczeń za energię elektryczną oraz realizacji uprawnień w ramach rękojmi i gwarancji sprzętu RTV, AGD i telefonów komórkowych. Wiele problemów związanych było z kwestią reklamacji zakupionego towaru (od butów poprzez sprzęty gospodarstwa domowego, komputery, samochody) i dotyczyła: odpowiedzialności sprzedawcy za sprzedany towar, podstaw prawnych do składania reklamacji, roszczeń przysługujących konsumentom, terminów rozpatrywania reklamacji. Najwięcej jednak problemów mieli konsumenci w związku z realizacją umów kompleksowych energii elektrycznej czy przywróceniem prawidłowych rozliczeń po powrocie do macierzystego sprzedawcy energii elektrycznej, po nieudanej przygodzie z nowym sprzedawcą energii. Konsumenci wielokrotnie po zawarciu umowy sprzedaży energii elektrycznej w wyniku wizyty przedstawiciela sprzedawcy energii dopiero w momencie otrzymania faktury orientowali się w wysokości opłat wynikających z warunków umowy oraz z faktu, że

rozwiązanie dotychczasowej umowy kompleksowej wiąże się z koniecznością wnoszenia oddzielnie opłat do dystrybutora według innego niż dotychczas cennika i oddzielnie do sprzedawcy z tytułu zużytej energii elektrycznej. Początkowo obiecywane niższe koszty energii elektrycznej okazywały się być znacznie wyższe niż uprzednio ponoszone. W niektórych przypadkach (umowy zawierane z Polską Energetyką PRO Sp. z o. o. obecnie Polski Prąd i Gaz Sp. z o. o.) konsumenci nie byli w ogóle informowani, że zawierają umowę z innym niż dotychczasowy sprzedawcą energii elektrycznej, czasem nie otrzymywali w ogóle egzemplarza umowy aby mieć możliwość odstąpienia od umowy. Po rozwiązaniu zaś niechcianej umowy i chęci powrotu do poprzedniego sprzedawcy Energa Obrót S.A., konsumenci napotykali na kolejne problemy związane z realizacją umowy, rozliczeniami, brakiem możliwości wyjaśnienia problemów w BOK Energa. Zawierane umowy kompleksowe, czy to za pośrednictwem salonu sprzedaży przedsiębiorcy, czy na odległość poprzez wysyłkę dokumentów do spółki były wprowadzane w życie ze znacznym opóźnieniem często dopiero po interwencji rzecznika konsumentów. Konsumenci w tym czasie albo nie otrzymywali w ogóle faktur za energię, albo otrzymywali faktury z Energa Operator S.A. za dystrybucję i oddzielnie z Energa Obrót S.A. za sprzedaż energii rezerwowej, która kosztuje konsumentów znacznie więcej niż koszt wynikający z taryfy . W niektórych przypadkach dopiero teraz wprowadzane są w życie umowy kompleksowe zawarte z konsumentami w 2015 r., a korygowane faktury za sprzedaż energii rezerwowej, pod warunkiem, że albo konsument albo rzecznik o to zawnioskuje. Energa tłumaczy niniejszy stan błędami systemu jednak przez tak długi okres czasu i takie natężenie problemu nie powinno to być wystarczającym wyjaśnieniem, a koniec problemu wcale nie jest tak pewny. Naraża to konsumentów na stres związany z brakiem możliwości realizowania rozliczeń, występujące z tego powodu wysokie zadłużenie, którego nie będą w stanie jednorazowo spłacić. Zmiany numeru klienta, kont do zapłaty zamienionych na indywidualne konta, bez jednoczesnego doręczania faktur powodowały brak możliwości ustalenia zobowiązań.

Również w kontakcie z Energa Obrót S.A. wielokrotnie konsumenci skarżyli się na sposób oferowania telefonicznie przez przedstawicieli Energa zmiany dotychczasowej umowy kompleksowej zawartej na czas nieokreślony na umowę w ofercie promocyjnej na czas określony pn.: „Gwarancja stałej ceny", „ Office z Energą". Konsumentom były oferowane jako korzystne, skierowane do stałych klientów oferty mające obniżyć cenę energii elektrycznej, a w efekcie okazywało się, że rachunki konsumentów były znacznie wyższe niż przed zmianą, a oferta nie była w ogóle korzystna zwłaszcza biorąc pod uwagę punkty poboru, dla których zużycie było uprzednio bardzo niskie. Oferty te wprowadzają do

stosowania nową opłatę handlową w wysokości ok. 16 zł./mies, której prezentacja telefoniczna co prawda występuje, jednak w taki sposób, że konsumenci nie wyłapywali jej podczas odczytywania przez przedstawiciela warunków umowy. Ponadto zastanawiająca jest jej wysokość oraz czy jest adekwatna do podejmowanych czynności i z czym się wiąże. Zwłaszcza w sytuacji gdy oferuje się konsumentowi objęcie ofertą wprowadzającą opłatę handlową gdzie punkt poboru dotyczy garażu przy zużyciu kilku kWh, a dotychczasowe 20 zł. wysokości faktury zastępuje 52 zł. (2 miesiące x 15,99 zł.) Dokumenty, które po rozmowie telefonicznej otrzymują konsumenci bez obowiązku ich podpisywania są dla większości na tyle niezrozumiałe, że zapisy nie powodują ich wątpliwości wobec dotychczasowej, zaufanej współpracy ze sprzedawcą energii elektrycznej. Po otrzymaniu dokumentów ponownie wykonywane jest połączenie telefoniczne do konsumenta, a wówczas nawet dopytywanie konsumenta czy jego rachunek na pewno nie będzie wyższy, nie powoduje wyjaśnień przedstawiciela Energa odnośnie opłaty handlowej.

Duża liczba spraw, z którymi konsumenci zwracali się do Rzecznika dotyczyła umów o świadczenie różnego rodzaju usług (telekomunikacyjnych, finansowych, dostaw energii, ciepła, wody, ubezpieczeniowych, windykacyjnych itp.). Wiele problemów konsumenckich związanych była również z dziedziną usług finansowych np. w związku z problemami ze spłatą zaciągniętych kredytów lub pożyczek oraz usług ubezpieczeniowych. Ubezpieczenia sprzętu RTV i AGD, telefonów to w dalszym ciągu problem jaki napotykają konsumenci dopiero w sytuacji zgłoszenia usterki ubezpieczonego urządzenia. Ubezpieczenia te sprzedawane są podczas zakupu sprzętów jako chroniące sprzęty bez względu na powód wystąpienia usterki podczas gdy po zgłoszeniu szkody Ubezpieczyciel tłumaczy, że ochrona ubezpieczeniowa występuje ale w sytuacji wystąpienia nieszczęśliwego wypadku. Być może jasne sposoby rozliczenia faktycznie trafiającej do Ubezpieczyciela składki z tytułu ochrony i prowizji dla sprzedawców z tytułu sprzedaży ubezpieczeń ograniczyłyby skalę nieuczciwych informacji przekazywanych przez sprzedawców.

Dużą popularnością cieszyły się również inne niż tradycyjne sposoby zawierania umów np. przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość oraz umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa (w szczególności w branży telekomunikacyjnej oraz energetycznej). Szczególną aktywność wykazywali tzw. alternatywni operatorzy oferujący konsumentom świadczenie usług. Do Rzecznika zgłaszali się konsumenci, którzy nie byli zainteresowani zmianą dotychczasowego operatora telekomunikacyjnego, ani z własnej woli nie nawiązywali kontaktu z nowym dostawcą usług, a jednak nieświadomie dokonali zmiany. Przedsiębiorcy ci pozyskiwali potencjalnych klientów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, nie

przestrzegając obowiązku udzielania konsumentom jasnych, rzetelnych informacji, stosując nieuczciwe praktyki rynkowe wprowadzające w błąd. Konsumenci, gdy orientowali się, że zostali wprowadzeni w błąd, bowiem zawarli umowę, której wcale nie chcieli zawrzeć, składali oświadczenia zmierzające do jej rozwiązania. Wówczas do konsumentów kierowane były noty obciążeniowe z tytułu opłaty jednorazowej za przedterminowe rozwiązanie umowy. Rzecznik udzielał konsumentom informacji i porad w zakresie możliwości odstąpienia od przedmiotowych umów oraz reklamacji zakupionych towarów (rozpowszechniając informacje, wręczając ulotki, udzielając pomocy przy sporządzaniu pism itp.). Ponadto Rzecznik szczególnie uczulał konsumentów na zagrożenia płynące z niezapoznania się z treścią podpisywanych przez nich dokumentów, czy też pochopnie dokonywanych zakupów.

W przypadkach, w których konsument, pomimo błędnego przekonania, co do tożsamości przedsiębiorcy, składał własnoręczny podpis pod przedkładanymi dokumentami, nie było możliwości unieważnienia takich umów poprzez działania Rzecznika. Natomiast w przypadkach, w których konsumenci oświadczali, że nie składali żadnego podpisu, a pomimo tego były wszczynane postępowania zmierzające do zmiany dostawcy np. energii elektrycznej czy też operatora telekomunikacyjnego, byli pouczani o możliwości zawiadomienia organów ścigania o prawdopodobieństwie popełnienia przestępstwa podrobienia podpisu lub sfałszowania dokumentu.

W porównaniu do lat ubiegłych liczba porad udzielanych konsumentom przez Rzecznika przedstawiała się następująco:

Ilość udzielonych porad w 2016 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.

Wystąpienia Rzecznika do przedsiębiorców w sprawach z zakresu ochrony i praw konsumentów dotyczyły przede wszystkim podjętych interwencji w celu doprowadzenie do polubownego rozwiązania sporu w toczących się sprawach z udziałem konsumentów.
Pisemna interwencja Rzecznika polega na zastąpieniu konsumenta, jako słabszej strony umowy, w sporze z udziałem przedsiębiorcy poprzez pisemne przedstawienie okoliczności sprawy (zgodnych z oświadczeniem konsumenta i treścią załączonych dokumentów), przytoczenie treści przepisów prawa obowiązujących w przedmiotowym zakresie, przedstawienie roszczeń konsumenta oraz zwrócenie się do przedsiębiorcy o złożenie wyjaśnień wobec stawianych zarzutów lub ewentualnej propozycji ugodowego zakończenia sprawy.

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. Do Rzecznika wpływają również 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.

W roku sprawozdawczym rzecznik konsumentów występował do przedsiębiorców w 39 sprawach z czego najwięcej skarg konsumentów dotyczyło usług: rozliczeń z tytułu sprzedaży i dostaw energii elektrycznej, usług telekomunikacyjnych. Wiele skarg związanych było z wadliwością sprzętów RTV i AGD, obuwia. W kilku sprawach toczą się postępowania sądowe, a w części spraw roszczenia konsumentów, których uznania przedsiębiorca odmawiał w postępowaniu przed rzecznikiem zostały rozstrzygnięte sądownie z korzyścią dla konsumentów. Niepokojąca jest coraz większa niechęć przedsiębiorców do podjęcia ponownej analizy reklamacji w sprawach spornych czy do poddania się mediacji lub polubownemu postępowaniu. Rzecznik zawsze zachęca konsumentów do korzystania z polubownych form rozwiązania sporu, jednak zwykle przedsiębiorcy odmawiają podjęcia negocjacji nie tylko w sprawach prowadzonych przez rzecznika ale też w sprawach,

w których konsumenci zwracają się do Inspekcji Handlowych. Wówczas zwykle pomoc rzecznika polega na sporządzeniu pozwu, pism procesowych. Wielokrotnie przedmiotem wystąpienia rzecznika były też telefony komórkowe. Często powodem były uszkodzenia urządzeń jakie powstawały już po przyjęciu telefonów do reklamacji w salonach operatorów lub w serwisach gwarancyjnych.

Wiele spraw prowadzonych przez Rzecznika dotyczyło problemów związanych z odstąpieniem od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w zakresie sprzedaży energii elektrycznej. Nagminne stało się obciążanie konsumentów opłatami, które są nienależne np. wystawianiem faktur za sprzedaż energii mimo nie świadczenia w tym czasie sprzedaży. Powoduje to często sytuację, w której konsument otrzymywał fakturę za sprzedaż energii z nowej firmy np. Novum S.A., Polska Energetyka PRO Sp. z o. o. , która faktycznie nie rozpoczęła sprzedaży oraz Energa Obrót S.A., która faktycznie sprzedaży dokonywała za dystrybucję i sprzedaż ale też zdarzały się obciążenia wystawiane przez Energa Obrót S.A. mimo braku sprzedaży w okresie obciążenia. Zwykle reklamacje konsumentów nie powodowały zmiany stanowiska przedsiębiorcy, a interwencje Rzecznika również nie zawsze odnosiły zamierzony skutek.

Kolejną grupę interwencji stanowiły sprawy rozliczenia umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, od których konsumenci odstąpili korzystając z przysługującego im prawa. W większości spraw pisemna argumentacja Rzecznika doprowadziła do uwzględnienia roszczeń konsumentów lub wypracowano rozwiązania satysfakcjonujące obie strony. W sytuacjach natomiast ewidentnie złej woli przedsiębiorców, rozbieżnych stanowisk stron, brakiem zgody na rozstrzygnięcie sprawy przez sąd polubowny, bądź też z całkowitym brakiem odpowiedzi na wezwanie Rzecznika, konsumentom pozostaje jako ostateczność droga sądowa.

Szczegółowe zestawienie wystąpień w 2016 r. przedstawia tabela 2.

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

W 2016 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, przesyłał 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 2016r. 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. 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. Sprawy, w których rzecznik wspomagał konsumentów pomocą w zakresie postępowania sądowego dotyczyły głównie roszczeń wynikających z tytułu wady towaru (obuwie, karta graficzna, suknia ślubna) ale też z tytułu odstąpienia od umowy zawartej na pokazie. W 2016 r. rzecznik przygotował konsumentom 5 pozwów, 7 sprzeciwów od nakazów zapłaty (głównie do umów zawartych w mieszkaniu konsumenta lub na odległość oraz dotyczące windykacji nienależnych roszczeń), 1 odpowiedź na pozew, 20 pism procesowych.

Zestawienie przedstawia tabela 3.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2016 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.

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 o 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 wspólnie z Delegaturą Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Olsztynie uczestniczył w spotkaniu Klubu Aktywnego Seniora w Pasymiu ale też w spotkaniu Stowarzyszenia Razem Weselej Seniorze w Szczytnie omawiając prawa konsumentów oraz zagrożenia nieuczciwymi praktykami akwizytorskimi.

Konsumenci odwiedzający biuro rzecznika na bieżąco wyposażani są w ulotki informacyjne oraz w miarę potrzeb w niezbędne druki oświadczeń, reklamacji itp.

Rzecznik ponownie jak w poprzednich latach zorganizował III Powiatowy Konkurs Wiedzy Konsumenckiej dla uczniów szkół ponadgimnazjalnych powiatu szczycieńskiego pod patronatem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Starosty Szczycieńskiego. Konkurs ten 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 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 2016 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 2016 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. Jednakże corocznie wzrastająca liczba konsumentów zgłaszających się z prośbą o poradę prawną i informację 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. Wysiłek i stres towarzyszy każdego dnia. W celu usprawnienia pracy Rzecznik otrzymał zgodę na tzw. dzień zamknięty dla interesantów, aby przygotowywać pisma i wystąpienia w zgłoszonych sprawach. Jednakże nie zawsze się to udaje, ponieważ interesanci dzwonią lub też nie czytając informacji o godzinach przyjęć Rzecznika zamieszczonej na drzwiach chcą być obsłużeni w dniu „wewnętrznym". Mimo, iż dzień ten powinien być bez przyjęć interesantów, to Rzecznik nie odmawia osobom zgłaszającym się i udziela im porad.

Instytucja Rzecznika jest potrzebna, na co wskazuje duża ilość zgłaszanych spraw. 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, ponieważ wiele spraw dotyczy nie tyle konkretnego przypadku, co udzielania informacji nt. obowiązującego prawa i przysługujących uprawnień.

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.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

W 2016 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 z 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. Zmiany przepisów powodują konieczność stałego kształcenia, monitorowania orzecznictwa oraz uczestniczenia w szkoleniach. Zwłaszcza szkolenia prowadzone przez doświadczonych praktyków są bardzo pożądane i potrzebne. Zasadnym byłoby organizowanie częściej przez UOKiK za pośrednictwem swoich delegatur co najmniej raz na kwartał szkoleń z zakresu

realizowanych przez rzeczników zadań na szczeblu województw, nie zaś w odległych miejscowościach. Pozwoliłoby to na stałe i systematyczne podnoszenie wiedzy i jakości pracy rzeczników, wymianę doświadczeń i integrację środowiska. 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 takiej ilości szkoleń jakie są konieczne dla prawidłowego poziomu poradnictwa jednak są one konieczne.

W swojej pracy rzecznik zauważa niedostateczny jeszcze dostęp do informacji prawnej w sprawach o charakterze niekonsumenckim, ponieważ mieszkańcy powiatu często mylą kompetencje Rzecznika Konsumentów jako rzecznika spraw obywatelskich, bezpłatnej pomocy prawnej w sprawach z zakresu prawa pracy, spraw rodzinnych, roszczeń cywilnych itp.

IV. TABELE

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	**410**
ubezpieczeniowa	**45**
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	**27**
remontowo-budowlana	**8**
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	**143**
telekomunikacja (telefony, TV)	**68**
turystyczno-hotelarska	**2**
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	**2**
motoryzacja	**1**
pralnicza	**1**
timeshare	**0**
pocztowa	**2**
gastronomiczna	**0**
przewozowa	**15**
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	**1**
medyczna	**2**
wyposażenie wnętrz	**1**
pogrzebowa	**0**
windykacyjne	**40**
inne	**51**
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**300**
obuwie i odzież	86
wyposażenie mieszkania	20
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	99
komputer i akcesoria komputerowe	15
motoryzacja	22
artykuły spożywcze	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	2
zabawki	2
inne	54
III. Umowy poza lokalem i na odległość	**149**

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:	**18**	**11**	**6**	**1**
ubezpieczeniowa	-	-	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	-	-	-	-
remontowo-budowlana	-	-	-	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	9	6	3	-
telekomunikacja (telefon, TV)	6	3	2	1
turystyczno-hotelarska				
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa	1	1	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne	1	1	-	-
inne	1	-	1	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	**18**	**8**	**8**	**2**
obuwie i odzież	5	3	1	1
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	2	1	1	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	6	3	2	1
komputer i akcesoria komputerowe	1	-	1	-
motoryzacja				
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne	4	1	3	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	3	2	1	-

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 *	---------	---------	---------	5
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	---------	---------	---------	-
6.	Inne	-	-	-	-
	RAZEM	**-**	**-**	**-**	**5**
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	1	4	-	5
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	-

Przygotowała:

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW

Katarzyna Kostiuk

Szczytno, 30.03.2017 r.