

ZARZĄDZENIE Nr 15/2017
STAROSTY NOWODWORSKIGO
z dnia 31 marca 2017 roku

w sprawie: zatwierdzenia rocznego sprawozdania Powiatowego Rzecznika Konsumentów z działalności w roku 2016

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2017 r. poz.229 jednolity tekst),

zarządzam co następuje :

§ 1

Zatwierdzam roczne sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim z działalności w roku 2016, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania



STAROSTA

mgr Zbigniew Ptak

Załącznik
do zarządzenia Nr 15/2017
Starosty Nowodworskiego
z dnia 31 marca 2017 roku

**DZIAŁANIA POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W NOWYM DWORZE GDAŃSKIM W ROKU 2016**

Nowy Dwór Gdański, marzec 2017 rok

I.WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Zadania z zakresu ochrony konsumentów są realizowane przez samorząd powiatowy jako zadanie własne. Zgodnie z art.4 ust.1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2016 r. poz.814 jednolity tekst ze zm.), powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie ochrony praw konsumenta. Zadania te oraz formę ich realizacji określają przede wszystkim przepisy art.37-43 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2017r. poz.229 jednolity tekst), zwanej dalej ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów. W świetle postanowień art.39 ust.1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów. Kompetencje rzecznika konsumentów mieszczą się w zakresie szeroko pojętych zadań w dziedzinie ochrony konsumentów, ale jego działalność koncentruje się zwłaszcza na ochronie indywidualnych interesów konsumentów.

Do ustawowych zadań rzecznika konsumentów, określonych w art.42 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy :

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Ponadto do zadań i kompetencji rzecznika konsumentów należy prowadzenie edukacji konsumenckiej o charakterze edukacyjno-informacyjnym. Rzecznik konsumentów może w szczególności wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczące się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. W sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów rzecznik konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. –Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (Dz.U.z 2016 r. poz.1713).

Priorytety działań rzecznika konsumentów w 2016 roku były zawarte w dokumencie rząd rządowym–Polityka konsumencka na lata 2014-2018, w którym za główne obszary działania w zakresie ochrony konsumentów uznano wzmocnienie i rozwój systemu poradnictwa konsumenckiego, rozwój alternatywnych form rozwiązywania sporów konsumenckich, takich jak mediacja czy pozasądowe rozstrzyganie sporów konsumenckich, jako skuteczny i tani środek dochodzenia praw konsumentów, podnoszenie poziomu świadomości konsumenckiej.

Sprawozdanie niniejsze stanowi wykonanie art.43 ust.1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów który stanowi, że rzecznik konsumentów, w terminie do 31 marca każdego roku, przedkłada Staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W okresie sprawozdawczym zadania Powiaty Nowodworskiego wykonywał Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim, zwany dalej „rzecznikiem konsumentów”.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

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

Ochrona indywidualnych interesów konsumentów wymaga podejmowania przez rzecznika konsumentów działań o zróżnicowanym charakterze. Podstawowa forma świadczenia pomocy prawnej przez rzecznika konsumentów było udzielanie konsumentom bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów. Pomoc ta polegała na wskazywaniu zainteresowanemu sposobu postępowania, który umożliwi załatwienie sprawy, wyjaśnianiu wątpliwości, przytaczaniu przepisów, które mają istotnie mu znaczenie w dochodzonej sprawie, dokonywaniu interpretacji przepisów, oceny przedstawionego zagadnienia prawnego oraz prawnych możliwości załatwienia sprawy. Informowano konsumentów o ich prawach i obowiązkach, o podmiocie właściwym do załatwienia sprawy, w tym kierowano do odpowiedniej instytucji bądź organu. Jak również pomagano konsumentom w sporządzaniu pism, formularzy, przekazywano materiały pomocne w dochodzonej sprawie.

Poprzez udzielane porady i informacje prawne rzecznik konsumentów wspierał konsumentów w poszukiwaniu rozwiązań ich problemów. Pozwoliło to konsumentom na dalsze samodzielne dochodzenie roszczeń od przedsiębiorcy. W przypadku konsumentów nie wracających po ponowną pomoc należy uznać, że była ona skuteczna. W innym przypadku rzecznik konsumentów podejmował działania stosownie do swoich uprawnień.

Problemu, z jakimi zwracali się konsumenci do rzecznika konsumentów, związane były z zwłaszcza z umową sprzedaży, umową o dzieło, umową o świadczenie usługi telekomunikacyjnej, umową sprzedaży energii elektrycznej, umową o kredyt konsumencki umową komisu, z których konsument dochodził od przedsiębiorcy roszczeń. Roszczenia konsumentów wynikały przede wszystkim z odpowiedzialności za wady rzeczy sprzedanej, wady wykonanego dzieła, z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania z zawartej umowy. Jak również z gwarancji udzielonej na rzecz zakupioną, wykonane dzieło.

W udzielanych poradach i informacjach prawnych dominowały sprawy związane z wadliwością świadczonych usług konsumentom, zwłaszcza :

>usług dostawy energii elektrycznej

- nienależyte naliczanie opłat za dostawę energii elektrycznej do gospodarstwa domowego,
- nie udzielanie odpowiedzi na reklamację,
- utrudnianie odstąpienia od umowy zawartej z nowym sprzedawcą.

>usług telekomunikacyjnych

- nienależyta jakość świadczonych usług przez operatora, w dostępie do telefonii, Internetu, telewizji,
- utrudnianie dokonywania zgłoszeń reklamacyjnych,

-przewlekłe załatwianie spraw związanych ze zwrotem sprzętu operatorowi.

>usług finansowych

-odmowa uznania roszczenia o odszkodowanie z tytułu ubezpieczenia zakupionego sprzętu telekomunikacyjnego,

-brak rzetelnej i pełnej informacji o treści umowy i zabezpieczeniach,

-utrudnianie realizacji uprawnień konsumentowi do odstąpienia od umowy.

Następna kategoria spraw zgłaszanych przez konsumentów związana była z wadliwością rzeczy sprzedanej. Konsumenty reklamowali głównie sprzęt telekomunikacyjny, sprzęt RTV i AGD, artykuły motoryzacyjne, obuwie i odzież. Najczęściej zwracali się o pomoc w egzekwowaniu prawa do reklamacji z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej i gwarancji. Sprzedawcy uchylali się od odpowiedzialności za jakość rzeczy sprzedanej poprzez narzucanie konsumentom własnego sposobu załatwienia, przedstawiali stanowisko producenta, nie powoływali się na opinię rzeczoznawcy, odmawiali przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego, przewlekłe załatwiali reklamacje. Natomiast w zakresie gwarancji udzielonej na rzecz zakupioną przedsiębiorcy nieskutecznie usuwali wady fizyczne. Natomiast w zakresie gwarancji udzielonej na rzecz zakupioną przedsiębiorcy nieskuteczni usuwali wady fizyczne, wprowadzali konsumentów w błąd co do odpowiedzialności gwaranta, ograniczali zapisy dokumentu gwarancyjnego.

Kolejna kategoria spraw zgłaszanych przez konsumentów związana była z umowami zawieranymi poza lokalem przedsiębiorstwa i umowami na odległość. Przedsiębiorcy utrudniali konsumentom odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem w ustawowym 14 dniowym terminie, nie informowali konsumentów o przysługujących im prawach. A ponadto wprowadzali w błąd konsumentów co do właściwości oferowanych rzeczy bądź oferowali im rzeczy za cenę znacznie przewyższającą jej wartość. W przypadku umów zawieranych na odległość przedsiębiorcy nie zamieszczali regulaminów na swoich stronach internetowych, przesyłali konsumentowi pisemną umowę po upływie 14 dniowego terminu od wydania rzeczy lub zawarcia umowy o usługę, co w efekcie utrudniło konsumentowi odstąpienie od zawartej umowy w ustawowym terminie. Przedmiotem zawieranych umów poza lokalem i umów na odległość była najczęściej sprzedaż energii elektrycznej, artykułów samochodowych, sprzętu AGD i sprzętu medycznego.

Znaczna część spraw, z którymi zgłaszali się interesanci, nie miała charakteru konsumenckiego. Skargi dotyczyły podwyżki cen biletów w komunikacji publicznej, spraw członków spółdzielni mieszkaniowej, najemców mieszkań komunalnych, zagadnień prawa pracy, umów zawartych pomiędzy przedsiębiorcami lub pomiędzy osobami fizycznymi.

Bezpłatne poradnictwo konsumenckie i informacje prawne rzecznik konsumentów udzielał na stanowisku pracy, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Szczegółowe zestawienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów przedstawia **Tabela nr1**, stanowiąca załącznik do niniejszego sprawozdania.

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

Zadanie to nie było realizowane. Nie występowali z inicjatywą konsumenci, gminy, samorząd powiatowy. Stąd też rzecznik konsumentów nie podejmował działań w tym zakresie.

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

Wystąpienia rzecznika konsumentów były kierowane do przedsiębiorców w przypadku gdy roszczenia konsumenta nie zostały spełnione zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa konsumenckiego. Rzecznik konsumentów zwracał się do przedsiębiorców o udzielenie wyjaśnień i informacji będących przedmiotem jego wystąpienia, a także o ustosunkowanie się do uwag i opinii zawartych w wystąpieniu. Wystąpienia najczęściej dokonywane były w formie pisemnej, a także w formie telefonicznej interwencji. W większości przypadków wystąpienia miały charakter mediacyjny. Po przedstawieniu stanu faktycznego i odpowiadającym temu stanowi przepisom prawa, proponowano przedsiębiorcy zweryfikowanie swojego stanowiska i załatwienie sprawy zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Przedmiotem kierowanych wystąpień do przedsiębiorców była odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego za wady fizyczne rzeczy sprzedanej, głównie sprzętu telekomunikacyjnego, sprzętu RTV i AGD, artykułów motoryzacyjnych. Rzecznik konsumentów kierował również wystąpienia do przedsiębiorców świadczących usługi dostawy energii elektrycznej, usługi telekomunikacyjne, wyposażenia wnętrz.

Większość wystąpień rzecznika konsumentów do przedsiębiorców doprowadziło do pozytywnego załatwienia sprawy konsumenta. Podejmowane działania na rzecz konsumentów były alternatywną, wobec drogi sądowej, metodą rozstrzygania sporów konsumenckich. Była to szybka, tania i skuteczna pomoc w dochodzeniu praw i interesów konsumentów. Pozasądowe rozstrzyganie sporów konsumenckich to zalecana metoda działania w dokumencie rządowym – Polityka konsumencka na lata 2014-2018.

Szczegółowe zestawienie wystąpień rzecznika konsumentów do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów przedstawia **Tabela nr 2**, stanowiąca załącznik do niniejszego sprawozdania.

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

W prowadzonej działalności na rzecz konsumentów rzecznik konsumentów współdziałał z instytucjami i organizacjami społecznymi, które bezpośrednio bądź pośrednio zajmowały się problematyką konsumencką, zwłaszcza z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, Rzecznikiem Finansowym, Urzędem Regulacji Energetyki, Federacją Konsumentów, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, Bowiem każdy z tych podmiotów ma inne uprawnienia i możliwości działania, a problematyka konsumencka jest szeroka, różnorodna i złożona i wymaga współdziałania w realizacji zadań.

Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów polegało na sygnalizowaniu niekorzystnych dla konsumentów zjawisk rynkowych, wymagających podjęcia działań na szczeblu administracji rządowej. Wymieniano informacje w zakresie ochrony konsumentów. Uzgadniano wspólne stanowisko odnośnie jednolitej interpretacji przepisów prawa. Występowano do UOKiK o przekazanie materiałów do prowadzenia edukacji konsumenckiej w placówkach oświatowych powiatu.

Współdziałanie z Inspekcją Handlową polegało na wzajemnym kierowaniu konsumentów w zakresie właściwości działania Inspekcji Handlowej i rzecznika konsumentów. Rzecznik konsumentów kierował do Inspekcji Handlowej tych konsumentów, których sprawa wymagała podjęcia mediacji pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem bądź w celu zasięgnięcia opinii rzeczoznawcy branżowego do spraw produktów bądź usług. Natomiast Inspekcja Handlowa kierowała do rzecznika konsumentów konsumentów, których sprawy wymagały pomocy w postępowaniu reklamacyjnym lub procesowym. Wymieniano bieżące wzajemne informacje związane z praktykami rynkowymi, sposób postępowania w dochodzeniu roszczeń konsumenta od przedsiębiorcy.

Rzecznik konsumentów współdziałał z Rzecznikiem Finansowym. Efektem tej współpracy była możliwość skorzystania przez konsumentów z fachowych porad w spornych sprawach konsumenta zarówno z bankami jak i ubezpieczycielami. Przekazywano konsumentom adres do korespondencji, stronę internetową Rzecznika Finansowego. Jak również informowano konsumentów o dniach i godzinach pełnienia dyżurów przez ekspertów z Biura Rzecznika Finansowego.

Współdziałano również z Urzędem Regulacji Energetyki w zakresie ochrony konsumentów jako odbiorców paliw i energii. Rzecznik konsumentów przekazywał do Północnego Oddziału Terenowego URE z siedzibą w Gdańsku informacje i opinie związane z działalnością przedsiębiorstw energetycznych na terenie Powiatu Nowodworskiego w zakresie dostaw ciepła i energii elektrycznej do gospodarstw domowych. Jak też kierował do URE konsumentów skarżących się na działalność przedsiębiorstwa energetycznego. Natomiast Północny Oddział Terenowy informował rzecznika konsumentów o ilości i sposobie rozpatrzonych skarg konsumentów powiatu.

Ponadto rzecznik konsumentów współdziałał z organizacjami społecznymi –Federacją Konsumentów, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów. Przedmiotem współpracy była wymiana informacji i materiałów szkoleniowych w dziedzinie ochrony konsumentów. Na uwagę zasługuje współdziałanie ze Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, które przekazywało własne publikacje pt. „Biuletyn Rzeczników Konsumentów”, związane z ochroną konsumentów w tym m.in. sposoby załatwianych spraw konsumenckich, zmiany w regulacjach i orzecznictwo sądowe w sprawach konsumenckich.

Współdziałanie z podmiotami zajmującymi się ochroną konsumentów miało na celu zapewnienie wzmocnienia ochrony konsumentom Powiatu Nowodworskiego i zwiększenie efektywności działania rzecznika konsumentów.

5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

W okresie sprawozdawczym rzecznik konsumentów nie korzystał z uprawnienia w zakresie wytaczania powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowania, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów, stosownie do postanowień art.42 ust.2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sporne sprawy pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami załatwiane były w sposób polubowny, co satysfakcjonowało konsumentów. Stąd też nie zachodziła potrzeba dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Podejmowano działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym w celu zapewnienia konsumentom powszechnego dostępu do edukacji i informacji konsumenckiej.

Jedną z form tej działalności było pozyskanie, a następnie przekazanie wszystkim szkołom podstawowym w Powiecie Nowodworskim materiałów edukacyjnych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w postaci publikacji pt. „Moje konsumenckie ABC”, i kolorowanek. Publikacje te skłaniają uczniów, jako młodych konsumentów, do samodzielnego analizowania sytuacji związanych z zakupami. Pozwalają na zdobycie elementarnej wiedzy konsumenckiej. A ponadto przekazano szkołom „Vademecum konsumenta”, poradnik zawierający podstawowe wiadomości i praktyczne porady z dziedziny ochrony konsumentów. Łącznie przekazano szkołom 195 egzemplarzy. Ponadto informowano dyrektorów szkół o możliwości pozyskania dodatkowych materiałów edukacyjnych dostępnych na stronie internetowej www.konsumenckieabc.pl, a także z portalu www.consumerclassroom.eu.pl adresowanego do nauczycieli podejmujących tematykę konsumencką.

Inną formą działalności rzecznika konsumentów było prowadzenie poradnictwa konsumenckiego, na stronie internetowej Starostwa Powiatowego www.nowydworgdanski.pl, stanowiącego ważny element systemu ochrony konsumentów. Realizując to ważne zadanie zamieszczano bieżące porady i informacje prawne dotyczące nieprawidłowości przedsiębiorców prowadzących działalność w zakresie sprzedaży energii elektrycznej, polegające na braku rzetelności sprzedawców, niepełnej informacji o ofercie, opóźnieniach związanych z wystawianiem faktur konsumentom. Jak również informowano konsumentów o zasadach dokonywania zakupów w sklepie internetowym, przestrzegano przed działaniami nieuczciwych firm. Ponadto rzecznik konsumentów zamieścił na stronie internetowej informacje pt. „Dokumenty Zastrzeżone” w ramach kampanii prowadzonej przez Związek Banków Polskich.

Kolejną formą działalności była możliwość uzyskania porady komornika sądowego, który pełnił dyżur w dniu 22 listopada 2016 r. na stanowisku rzecznika konsumentów, w ramach prowadzonej akcji pt. „VI Dzień Otwarty Komorników Sądowych „

Podejmowane działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym zarówno popularyzowały wiedzę i umiejętności w zachowaniu się na rynku konsumenckim, jak również uświadamiały konsumentom, że w spornych sprawach z przedsiębiorcą mogą zwrócić się o bezpłatną pomoc do rzecznika konsumentów.

7. Podejmowanie działań wynikających z :

- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
- art.42 ust.3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),
- art.42 ust.5 w zw. z art.63 K.p.c (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

Podejmowano sprawy z zakresu ustawy o nieuczciwych praktykach rynkowych. Dotyczyło to prowadzonej przez przedsiębiorcę działalności gospodarczej w zakresie usług. Praktyki te polegały na zaniechaniu przedsiębiorcy, który nie informował konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o obowiązkach przedkontraktowych i nie potwierdzał na trwałym nośniku umowy o świadczenie usługi zawieranej na odległość, zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U z 2014 r poz.827 ze zm.). Nieuczciwe praktyki rynkowe polegały też na działaniu wprowadzającym w błąd konsumenta, w zakresie odpowiedzialności przedsiębiorcy za wady dzieła i obowiązków związanych z procedurą reklamacyjną. Przedsiębiorca, w związku z wniesioną reklamacją konsumenta, uwolnił się od odpowiedzialności za wady dzieła, gdy wada została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania dzieła konsumentowi, powołując się na opinię producenta. Podczas gdy obowiązany był zasięgnąć opinii rzeczoznawcy branżowego i przedłożyć ją konsumentowi, zgodnie z przepisami cyt. ustawy o prawach konsumenta.

Innych działań wynikających z powyższych ustaw nie podejmowano, nie zachodziła taka potrzeba.

Ilość podejmowanych działań przedstawia **Tabela nr4** stanowiąca załącznik do niniejszego sprawozdania.

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

W zakończeniu niniejszego sprawozdania należy stwierdzić, że zmiany zachodzące na rynku konsumenckim powodują zapotrzebowanie i oczekiwanie społeczne na działalność rzecznika konsumentów. Konsumenci wciąż oczekują odpowiedniej i skutecznej pomocy rzecznika konsumentów w dochodzeniu ich praw. Stąd też rzecznik konsumentów w prowadzonej działalności występował do przedsiębiorców, podejmował mediacje wskazując na prawa konsumenta, i inne działania interwencyjne w celu ochrony indywidualnych interesów i praw konsumentów. Podejmowanie wielu skutecznych działań na rzecz konsumentów nie byłoby możliwe bez współdziałania rzecznika konsumentów z podmiotami zajmującymi się problematyką konsumencką. Pozwoliło to na pozytywne załatwienie większości spraw konsumentów.

W 2016 roku konsumenci Powiatu Nowodworskiego zgłosili 121 spraw na stanowisku pracy rzecznika konsumentów, telefonicznie bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej. Wachlarz zgłoszonych spraw konsumentów był różnorodny i wymagał podejmowania działań w różnej formie. Najwięcej zgłoszonych spraw konsumentów związanych było z zawartymi umowami, głównie z umowami o świadczenie wszelkiego rodzaju usług i umowami sprzedaży rzeczy, niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy. Zauważalny jest wzrost porad i informacji prawnych co może świadczyć, że konsumenci

chęć sami dochodzić swoich praw. Jak również to, że konsumenci zwracają się do rzecznika konsumentów z coraz bardziej zawiłymi sprawami.

1. Wnioski rzecznika konsumentów dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

- > Wprowadzenie regulacji prawnych zobowiązujących wszystkich przedsiębiorców do obowiązkowego uczestnictwa w sądownictwie polubownym, co pozwoli na szybsze, tańsze i pozbawione formalności rozstrzyganie sporów konsumenckich.
- > Zapewnienie rzecznikowi konsumentów uczestnictwa w szkoleniach.
- > Konieczność stałego i bieżącego podnoszenia kwalifikacji zawodowych przez rzecznika konsumentów.

2. Wnioski dotyczące pracy rzecznika konsumentów.

- > Przekazanie rzecznikowi konsumentów materiałów edukacyjnych, stosownie do jego zamówienia.
- > Zgłaszane sprawy konsumentów są coraz bardziej złożone, i wymagają coraz większego nakładu pracy.

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2016R.
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w: Nowym Dworze Gdańskim**

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	53
ubezpieczeniowa	4
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	5
remontowo-budowlana	
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	17
telekomunikacja (telefony, TV)	12
turystyczno-hotelarska	
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	
motoryzacja	2
pralnicza	
timeshare	
pocztowa	
gastronomiczna	
przewozowa	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	
medyczna	2
wyposażenie wnętrz	5
pogrzebowa	
windykacyjne	5
inne	1
II. Umowy sprzedaży, w tym:	35
obuwie i odzież	5
wyposażenie mieszkania	3
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	11
komputer i akcesoria komputerowe	3
motoryzacja	5
artykuły spożywcze	
artykuły chemiczne i kosmetyki	
zabawki	1
inne	7
III. Umowy poza lokalem i na odległość	9

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:	10	8	2	
ubezpieczeniowa				
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)				
remontowo-budowlana				
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	5	4	1	
telekomunikacja (telefon, TV)	3	2	1	
turystyczno-hotelarska				
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz	2	2		
pogrzebowa				
windykacyjne				
inne				
II. Umowy sprzedaży, w tym:	7	6	1	
obuwie i odzież	2	2		
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego				
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	3	2	1	
komputer i akcesoria komputerowe				
motoryzacja	2	2		
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne				
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.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	
6.	Inne				
	RAZEM				
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	4
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	