

ZARZĄDZENIE NR 17/2018
STAROSTY NOWODWORSKIEGO
z dnia 3 kwietnia 2018 r.

**w sprawie : zatwierdzenia rocznego sprawozdania Powiatowego Rzecznika
Konsumentów z działalności w roku 2017**

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

§ 1.

zarządzam co następuje :

Zatwierdzam roczne sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim w roku 2017, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA
(-)
Zbigniew Ptak

Załącznik
do zarządzeni Nr 17/2018
Starosty Nowodworskiego
z dnia 3 kwietnia 2018 r.

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W NOWYM DWORZE
GDAŃSKIM W ROKU 2017**

Nowy Dwór Gdański, marzec 2018 rok

SPIS TREŚCI

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

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Pomorskie
2. Miasto /Powiat	Nowodworski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	40 tys.
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Tadeusz Dawidowski
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.	Nie
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 TAK - $\frac{2}{5}$ 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).	3 razy w tygodniu (2 dni po 8 godzin, 1 dzień 4 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
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.	Szacunkowo 35 tys.

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:
 - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
 - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
 - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
 - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

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

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

IV. TABELA

I.WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim za 2017 rok, zwanego dalej "rzecznikiem konsumentów", zostało sporządzone na podstawie art.43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2017 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj.Dz.U. z 2017 r. poz.229 ze zm.), zwanej dalej ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów. Zgodnie z art. 43 ust. 1 tej ustawy „Rzecznik konsumentów, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkłada staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo delegaturze Urzędu”. 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 (tj. Dz.U. z 2017 r. poz. 1868 ze zm.), powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie m.in. ochrony praw konsumenta. Zadania te oraz formę ich realizacji określają przede wszystkim przepisy art. 37-43 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W świetle postanowień tej ustawy art. 39 ust. 1 zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy rzecznik 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, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- Wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

Ponadto do zadań i uprawnień rzecznika konsumentów należy prowadzenie działań informacyjno-edukacyjnych. Rzecznik konsumentów może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. W sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów może występować jako oskarżyciel publiczny w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

Kompetencje rzecznika konsumentów mieszczą się w zakresie szeroko pojętych zadań w dziedzinie ochrony konsumentów ale jego działalność zwłaszcza koncentruje się na ochronie konsumentów w indywidualnych sporach z przedsiębiorcami.

Rzecznik konsumentów jest zobowiązany do podejmowania działań, zgodnie z dokumentem rządowym Polityka konsumencka na lata 2014-2018, w którym za główne obszary działania uznano wzmocnienie i rozwój systemu poradnictwa konsumenckiego, rozwój alternatywnych, wobec drogi sądowej, sposobów rozstrzygania sporów konsumenckich, podnoszenie świadomości konsumenckiej.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

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

Jednym z zadań wykonywanych przez rzecznika konsumentów jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W 2017 roku rzecznik konsumentów realizował to zadanie poprzez udzielanie bezpośrednich porad na stanowisku pracy bądź udzielał odpowiedzi na pisemne i kierowane drogą elektroniczną pytania konsumentów. Pomoc ta polegała na wskazywaniu zainteresowanemu sposobu postępowania, który umożliwi mu załatwienie sprawy, wyjaśnianiu wątpliwości, przytaczaniu przepisów, które mają istotne znaczenie w dochodzonej sprawie, dokonywaniu interpretacji przepisów prawa, oceny przedstawionego zagadnienia prawnego oraz prawnych możliwości załatwienia sprawy. Informowano konsumentów o ich prawach i obowiązkach, o podmiocie właściwym w zgłoszonej sprawie, 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 przedsiębiorców. W przypadku konsumentów nie wracających po ponowna pomoc należy uznać, że była ona skuteczna, w innym przypadku rzecznik konsumentów podejmował działania na rzecz konsumentów w ramach swoich ustawowych uprawnień.

Problemu, z jakimi konsumenci zwracali się do rzecznika konsumentów, związane były zwłaszcza z zawartymi umowami sprzedaży wszelkich towarów zakupionych na potrzeby własnego gospodarstwa domowego u przedsiębiorcy, umowami o dzieło i świadczenie usług telekomunikacyjnych, dostawy energii elektrycznej, usług finansowych, ubezpieczeniowych, związanych z opieką zdrowotną i innych. Roszczenia konsumentów wynikały przede

wszystkim z odpowiedzialnością sprzedawcy wobec kupującego za jakość sprzedanej rzeczy ruchomej czyli rękojmi za wady i gwarancji przy sprzedaży. A także z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania z zawartej umowy o usługę.

W udzielanych poradach i informacjach prawnych dominowały sprawy związane z wadliwością zakupionych rzeczy głównie urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego, obuwia i odzieży, mebli, artykułów wyposażenia wnętrz i utrzymania domu, produktów związanych z opieką zdrowotną, używanych samochodów. Najczęściej konsumenci zwracali się o pomoc w egzekwowaniu prawa do reklamacji z tytułu rękojmi i gwarancji przy sprzedaży. Natomiast sprzedawcy uchylali się od odpowiedzialności za jakość rzeczy sprzedanej odmawiając przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego konsumenta, narzucali konsumentom własny sposób jej załatwienia, przewlekłe rozpatrywali reklamacje konsumentów, nie przestrzegając ustawowego 14 dniowego terminu ustosunkowania się do żądania reklamacyjnego konsumenta. Ponadto sprzedawcy kierowali konsumentów do producenta rzeczy zakupionej, podczas gdy to sprzedawca był stroną umowy sprzedaży z konsumentem. W zakresie gwarancji udzielonej na zakupioną rzecz przedsiębiorcy nieskutecznie usuwali wady fizyczne rzeczy zakupionych, wprowadzali konsumentów w błąd informując konsumentów, że gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń gwarancyjnych, niezależnie od uprawnień wynikających z rękojmi za wady fizyczne rzeczy sprzedanej. Jak również odmawiali uwzględnienia reklamacji, przewlekłe dokonywali realizacji uprawnień z udzielonej gwarancji konsumentom bądź dokonywali zapisów postanowień dokumentu gwarancyjnego w sposób niejasny i trudny do wyegzekwowania przez konsumentów.

Porady i informacje prawne udzielane były również na zgłoszone przez konsumentów wadliwie świadczone usługi przez przedsiębiorców. Problemy dotyczyły zwłaszcza :

>usług związanych z sektorem energetycznym przede wszystkim :

- nieterminowego przekazywania faktur konsumentom,
- nieprawidłowego rozliczania należności w okresach rozliczeniowych za dostarczona energię elektryczną,
- utrudniania konsumentom odstąpienia od umowy sprzedaży energii elektrycznej przez alternatywnych sprzedawców zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa,
- wprowadzania konsumentów w błąd poprzez uświadamianie konsumentom, że nowa korzystna oferta dotyczy dotychczasowego, a nie nowego sprzedawcę.

>usług telekomunikacyjnych, związanych z dostępem do telefonii, Internetu, telewizji

- niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej,
- utrudnianie konsumentom realizacji roszczeń reklamacyjnych,

- nieprawidłowe obliczanie należności za świadczoną usługę,
- nie przekazywanie konsumentom prawdziwej i pełnej informacji w zakresie świadczonej usługi przez operatora.

>usługi finansowe

- utrudnianie konsumentom realizacji uprawnień do odstąpienia od zawartej umowy o usługę
- nie przekazywanie konsumentom przez przedstawicieli kredytodawcy zawierającego umowę o usługę egzemplarza umowy,
- oferowanie przez banki skomplikowanych produktów,
- nie udzielanie przez kredytodawcę pełnej informacji o warunkach kredytu przed zawarciem umowy z konsumentem.

Ponadto interesy konsumentów były istotnie naruszane przez przedsiębiorców w zawieranych z konsumentami umowach poza lokalem przedsiębiorstwa i umowach na odległość. Podstawowe problemy, z jakimi spotykali się konsumenci związane były z przedkładanymi konsumentom przez przedsiębiorców wzorcami umów, których postanowienia były sformułowane w sposób niejasny budzący wątpliwości w przypadku dochodzenia roszczeń. Inne problemy dotyczyły odmowy uznania skutecznego odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej podczas pokazów, prezentacji na wycieczce połączonej z zakupem rzeczy czyli umowy poza lokalem. A ponadto przedsiębiorcy w umowach z konsumentami nie wskazywali dokładnego adresu przedsiębiorcy, wprowadzali konsumentów w błąd co do jakości i właściwości oferowanych produktów. Konsumenci napotykali też trudności w dochodzeniu roszczeń od przedsiębiorców w umowach zawieranych na odległość tj. bez jednoczesnej obecności stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość np. telefon, Internet. Na stronie internetowej przedsiębiorcy brak było regulaminu świadczenia usługi drogą elektroniczną określającego rodzaj i zakres świadczonej usługi, warunki zawierania i rozwiązywania umowy, trybu postępowania reklamacyjnego.

Znaczna część spraw, z którymi zgłaszali się konsumenci do rzecznika konsumentów nie miała charakteru konsumenckiego, skargi dotyczyły działalności przedsiębiorstw energetycznych, wodociągowych, spraw związanych z utrzymaniem lokali mieszkalnych komunalnych i spółdzielczych, zwłaszcza czynszu, stanu technicznego, mediów. Z poradnictwa i informacji prawnych korzystali również lokalni przedsiębiorcy. Przedmiotem ich zainteresowania była wykładnia przepisów Kodeksu cywilnego o rękojmi za wady.

Biorąc pod uwagę dane z lat poprzednich należy stwierdzić, że z liczbą udzielanych porad i informacji z każdym rokiem zwiększa się, co świadczy o wzroście świadomości konsumenckiej konsumentów powiatu w dochodzeniu swoich roszczeń od przedsiębiorców.

Szczegółowe zestawienie udzielanych porad i informacji prawnych w zakresie ochrony interesów konsumentów przedstawia Tabela 1, stanowiąca załącznik do niniejszego sprawozdania.

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

W 2017 roku rzecznik konsumentów nie występował z wnioskami o stanowienie lub zmianę przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. Nie występowały z inicjatywą gminy, samorząd powiatowy, konsumenci. Stąd też nie podejmowano w tym zakresie działań.

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

Podstawą prawną wystąpień rzecznika konsumentów do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów jest art. 42 ust.1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Działania są podejmowane, gdy żądania konsumenta nie zostały zaspokojone zgodnie z obowiązującym prawem konsumenckim bądź naruszony został interes konsumenta. Z uwagi na brak uprawnień władczych w zakresie egzekwowania roszczeń konsumenta od przedsiębiorcy, rzecznik konsumentów zwracał się do przedsiębiorców o udzielenie wyjaśnień i informacji oraz ustosunkowanie się do uwag i opinii w przedmiocie wystąpienia.

W 2017 roku większość wystąpień miało charakter mediacyjny. Po przedstawieniu stanu faktycznego i odpowiadającym temu stanowi przepisom prawa, proponowano przedsiębiorcom zweryfikowanie swojego stanowiska i załatwienie sprawy zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Wystąpienia rzecznika konsumentów dotyczyły zawartych przez konsumentów umów sprzedaży rzeczy ruchomych, głównie obuwia i odzieży, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu, urządzeń gospodarstwa domowego. W przypadku wystąpień związanych z usługami dominowały usługi telekomunikacyjne. Natomiast w sprawach dotyczących umów zawieranych poza lokalem skargi konsumentów dotyczyły nieprawidłowości przedsiębiorców w organizowanych spotkaniach, prezentacjach, pokazach połączonych z zakupem rzeczy. Interwencje dotyczyły zarówno jakości sprzedawanych przez przedsiębiorców rzeczy, przydatności ich do użycia jak i sposobu rozpatrywania reklamacji konsumentów.

Wystąpienia do przedsiębiorców pozwoliły, w większości przypadków, na pozytywnie załatwienie spraw konsumentom. A podejmowane działania były alternatywną, wobec drogi sądowej, metodą rozstrzygania sporów konsumenckich. Była to szybka, tania, pozbawiona formalności i skuteczna pomoc w dochodzeniu praw i słuszych interesów konsumentów. Pozasądowe rozstrzyganie sporów konsumenckich to zalecana metoda działania w dokumencie rządowym Polityka konsumencka na lata 2014-2018.

Zestawienie wystąpień rzecznika konsumentów do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów przedstawia Tabela 2, stanowiąca załącznik do sprawozdania.

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

Trwa stała, bieżąca współpraca rzecznika konsumentów z podmiotami zajmującymi się bezpośrednio bądź pośrednio problematyką konsumencką. Współpraca ta polegała na wzajemnym przekazywaniu informacji o niekorzystnych dla konsumentów praktykach rynkowych przedsiębiorców naruszających prawa i interesy konsumentów, wymianie informacji i doświadczeń w zakresie jednolitej interpretacji przepisów prawa, uczestnictwie w wspólnych organizowanych szkoleniach, seminariach, warsztatach, spotkaniach powiązanych z wymianą doświadczeń i ustalanie kierunków współdziałania w zakresie ochrony konsumentów.

Rzecznik konsumentów współdziałał z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową, Urzędem Regulacji Energetyki, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Rzecznikiem Finansowym, Federacją Konsumentów, Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów. A ponadto rzecznik współpracował z rzecznikami konsumentów woj. pomorskiego w bieżącej realizacji zadań.

Współdziałanie z podmiotami zajmującymi się problematyką konsumencką miało na celu zapewnienie wzmocnienia ochrony konsumentów i zwiększenie efektywności działania rzecznika konsumentów.

Zestawie spraw w zakresie współdziałania z innymi instytucjami rzecznika konsumentów przedstawia Tabela 3, stanowiąca załącznik do sprawozdania.

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

W okresie sprawozdawczym rzecznik konsumentów nie korzystał z uprawnień określonych w art. 42 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie możliwości wytaczania powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowania, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. Sporne sprawy konsumentów z przedsiębiorcami zostały załatwione w sposób polubowny i satysfakcjonowały konsumentów. Stąd też nie zachodziła potrzeba występowania na drogę sądową. Natomiast w 2 przypadkach pomagano konsumentom w sporządzaniu pozwu sądowego. Dotyczyły one wadliwości sprzedanej rzeczy ruchomej i nienależytego wykonania usługi.

Zestawienie udzielonej pomocy konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami przedstawia Tabela 4.2, stanowiąca załącznik do sprawozdania.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Istotnym elementem pracy rzecznika konsumentów, obok doraźnej pomocy w sytuacji sporu z przedsiębiorcą, jest edukacja konsumencka, mająca na celu przekazanie konsumentom wiedzy w zakresie praw konsumenckich i umiejętności w dochodzeniu swoich praw.

Jedną z form tej działalności było pozyskanie a następnie przekazanie szkołom ponadgimnazjalnym w Powiecie Nowodworskim materiałów edukacyjnych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w postaci publikacji pt. „Zakupy przez Internet” i „Rękojmia. Jak reklamować”, a także ulotek „Nie daj się nabrać, sprawdź zanim podpiszesz”. Publikacje te składają uczniów do samodzielnego analizowania sytuacji związanych z zakupami, pozwalają na zdobycie podstawowej wiedzy przez młodych konsumentów. Przekazano do Zespołu Szkół nr 1 i Zespołu Szkół nr 2 w Nowym Dworze Gdańskim 122 egzemplarze. Ponadto pisemnie informowano Dyrektorów Szkół o możliwości skorzystania z dodatkowych materiałów edukacyjnych na stronie internetowej www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl.

Inną formą działalności rzecznika konsumentów była prowadzenie poradnictwa konsumenckiego na stronie internetowej www.starostwo@nowydworgdanski.pl, w zakładce Powiatowy Rzecznik Konsumentów, stanowiącego ważny element systemu ochrony konsumentów, zwłaszcza przy zawieraniu i wykonywaniu umów konsumenta z przedsiębiorcą. W zamieszczanych poradach i informacjach prawnych wskazywano konsumentom sposób postępowania w dochodzeniu roszczeń od przedsiębiorcy,

7. Podejmowanie działań wynikających z innych przepisów.

- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
- art. 42 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),
- art. 42 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zawiązku z art. 63 Kpa (przedstawianie sądowi istotnego poglądu w sprawie).

W przypadku zadań wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, rzecznik podejmował działania na praktyki rynkowe przedsiębiorców.. Praktyki te polegały na wprowadzaniu konsumentów w błąd poprzez nie przekazywanie w sposób jasny, jednoznaczny informacji, przez przedstawicieli operatorów telekomunikacyjnych, co do oferowanej usługi telekomunikacyjnej. Informowano o niższej cenie usługi niż to wynikało z zawartej umowy przez konsumenta. Nie informowano konsumentów o dodatkowej usłudze

w ramach zawieranej umowy.

Kolejną nieuczciwą praktyką rynkową przedsiębiorcy była oferta sieci handlowej, która w ulotce reklamowej zawierała nieprawdziwe, wprowadzające w błąd informacje co do firmy i oferowanego produktu.

Rzecznik konsumentów informował konsumentów, że dane działanie przedsiębiorcy nosi znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej, występował do przedsiębiorców o zaprzestanie takiej praktyki.

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

III. ZAKŃCZENIE, WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH 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 w dochodzeniu swoich roszczeń.

W 2017 roku ilość wniesionych spraw konsumentów utrzymywała się na zbliżonym poziomie, w stosunku do lat minionych, i wyniosła 105 spraw. Nadal najczęściej zgłoszeń konsumentów dotyczyło wad rzeczy sprzedanej przez przedsiębiorców. Konsumenci niezadowoleni byli ze świadczonych usług, zwłaszcza usług w sektorze energetycznym i usług telekomunikacyjnych. Zauważalny jest wzrost udzielanych porad i informacji prawnych co świadczy o tym, że konsumenci chcą sami dochodzić praw. Rośnie świadomość konsumencka mieszkańców Powiatu Nowodworskiego.

1. Wnioski rzecznika konsumentów dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

- Konieczność stałego podnoszenia kwalifikacji zawodowych rzecznika konsumentów poprzez uczestnictwo w organizowanych szkoleniach, seminariach, warsztatach, spotkaniach poświęconych ochronie konsumentów jak również w formie samokształcenia.
- Stała i bieżąca współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, instytucjami i organizacjami społecznymi zajmującymi się problematyką konsumencką, w celu wymiany informacji i doświadczeń, co pozwoli na zwiększenie efektywności działania rzecznika konsumentów.

- Podnoszenie świadomości konsumenckiej, w szczególności poprzez prowadzenie działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym
- Zapewnienie rzecznikowi konsumentów materiałów edukacyjnych, w postaci broszur, ulotek, stosownie do jego zamówienia, popularyzujących wiedzę i umiejętności konsumentów w znajomości konsumenckich praw i w dochodzeniu roszczeń od przedsiębiorcy.

2. Wnioski dotyczące pracy rzecznika konsumentów.

- Zbyt częste zmiany przepisów prawa konsumenckiego.
- Zgłaszane spraw konsumentów są coraz bardziej złożone i wymagają coraz większego nakładu pracy.
- Wzmocnienie instytucji rzecznika konsumentów poprzez wsparcie etatowe i finansowe.

Tadeusz Dawidowski
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Nowym Dworze Gdańskim

Tabela 1.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13
- 14
- 15
- 16
- 17
- 18
- 19
- 20
- 21
- 22
- 23

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	poza lokalem	na odległość		w lokalu bez	poza lokalem	na odległość		w lokalu bez	poza lokalem	na odległość		w lokalu bez	poza lokalem	na odległość		w lokalu bez	poza lokalem	na odległość		RAZEM
SPRZEDAŻ:																					
art. żywnościowe																					
odzież i obuwie					3			1													4
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu					2																2
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																					
samochody i środki transportu osobistego																					
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																					
produkty związane z opieką zdrowotną																					
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																					
inne																					
USŁUGI:																					
związane z rynkiem nieruchomości																					
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																					
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																					
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																					
finansowe																					
ubezpieczeniowe																					
pocztowe i kurierskie																					
telekomunikacyjne	3			1																	4
transportowe																					
turystyka i rekreacja																					
sektor energetyczny i wodny																					
związane z opieką i opieką zdrowotną																					
edukacyjne																					
inne																					
RAZEM																					10
informacje ogólne																					
niekonsumenckie																					
	razem:																				

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

	Wady i skutki umów															RAZEM				
	rozwiązanie umowy				wady towarów nienależyte wykonanie umowy				warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne				nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności				inne			
	w lokalu bez	poza lokalem	na odległość		w lokalu bez	poza lokalem	na odległość		w lokalu bez	poza lokalem	na odległość		w lokalu bez	poza lokalem	na odległość					
SPRZEDAŻ:																				
art. żywnościowe																				
odzież i obuwie					1												1			
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																				
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																				
samochody i środki transportu osobistego																				
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																				
produkty związane z opieką zdrowotną																				
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																				
inne																				
USŁUGI:																				
związane z rynkiem nieruchomości																				
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																				
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																				
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																				
pocztowe i kurierskie																				
telekomunikacyjne	2																2			
transportowe																				
turystyka i rekreacja																				
sektor energetyczny i wodny	2																2			
związane z opieką i opieką zdrowotną																				
edukacyjne																				
inne																				
RAZEM																	5			
informacje ogólne																				
niekonsumenckie																				
	razem:																5			

Tabela 4.
pomoc na drodze sądowe

[illegible]