

**ZARZĄDZENIE NR 22/2020**  
**STAROSTY NOWODWORSKIEGO**  
z dnia 5 marca 2020 r.

**w sprawie zaopiniowania rocznego sprawozdania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim za rok 2019.**

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów ( t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 369 z późn. zm.).

**zarządzam, co następuje :**

**§ 1.**

Pozytywnie opiniuję roczne sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim z działalności w roku 2019, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

**§ 2.**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.



**STAROSTA**  
  
**Jacek Gross**

## UZASADNIENIE

Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2019r., poz. 369 z późn. zm.) nakłada między innymi na samorząd powiatowy obowiązki z zakresu ochrony praw konsumentów, w tym obowiązek powołania powiatowego rzecznika konsumentów. Do zadań rzecznika konsumentów w szczególności należy: 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 Prezesem Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi; 5) wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Zgodnie z art. 43 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów powiatowy rzecznik konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada staroście do zaopiniowania roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je Prezesowi Urzędu w terminie 7 dni od zaopiniowania przez starostę (prezydenta miasta). Sprawozdanie dotyczy wykonywania wszystkich ustawowych zadań rzecznika, w tym udzielanego poradnictwa, kierowanych wniosków o ukaranie, interweniowania u przedsiębiorców, współpracy z Prezesem Ochrony Konkurencji i Konsumentów i Inspekcją Handlową.

Sprawozdanie niniejsze stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 369 z późn. zm.).

**STAROSTA**  
  
**Jacek Gross**

**POWIATOWY RZECZNIK  
KONSUMENTÓW**

  
**mgr Lech Kraśniański**

# SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W NOWYM DWORZE GDAŃSKIM ZA ROK 2019

*Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2019r., poz. 369 z późn. zm.), na podstawie którego rzecznik konsumentów, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkłada staroście (prezydentowi miasta) do zaopiniowania roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je Prezesowi Urzędu w terminie 7 dni od zaopiniowania przez starostę (prezydenta miasta).*

*Sprawozdanie opiniuję pozytywnie:*

**STAROSTA**  
  
**Jacek Gross**

Nowy Dwór Gdański, marzec 2020r.

## SPIS TREŚCI

<b>I.</b>	<b>WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W NOWYM DWORZE GDAŃSKIM.....</b>	<b>3</b>
1.	Struktura biura rzecznika, stan kadrowy.....	3
<b>II.</b>	<b>REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW.....</b>	<b>5</b>
1.	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	5
2.	Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	8
3.	Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.....	9
4.	Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.....	10
5.	Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów w wstępowanie do toczących się postępowań.....	10
6.	Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.....	11
7.	Podejmowanie działań wynikających z:.....	11
	• 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 (przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).	
<b>III.</b>	<b>WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJA ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW.....</b>	<b>13</b>
1.	Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.....	13
2.	Wnioski dotyczące pracy rzeczników.....	13
<b>IV.</b>	<b>TABELE</b>	

Tabela nr 1: Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Tabela nr 2: Występowanie do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów.

Tabela nr 3: Współdziałanie z innymi instytucjami.

Tabela nr 4: Pomoc na drodze sądowej.



**I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W NOWYM DWORZE GDAŃSKIM**

**Struktura biura rzecznika, stan kadrowy**

1. Województwo	pomorskie
2. Miasto /Powiat	nowodworski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	36 tys.
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Lech Kraśniański
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	Nie
<b>NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6</b>	
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu <b>TAK</b> - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
<b>DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7</b>	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	4 razy w tygodniu (1 dzień - 2 godziny, 3 dni po 6 godzin)
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2019r., poz. 369 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

Ochrona praw konsumentów jest zadaniem samorządu powiatowego wynikającym z art. 4 ust.1 pkt.18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz.U. z 2019r., poz. 511 z późn. zm.). Stosownie do art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2019r., poz. 369 z późn. zm.) zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy rzecznik konsumentów.

Zadania i uprawnienia powiatowego rzecznika konsumentów określa art. 42 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Należą do nich:

- 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) współdziałanie z Prezesem Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- 4) wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

Działania podejmowane przez rzecznika na rzecz konsumentów można podzielić na skierowane na ochronę ich praw indywidualnych (art. 63<sup>3</sup>-63<sup>4</sup> k.p.c.) lub zbiorowych (art. 99a ust. 1, art. 100 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz art. 12 ust. 2 pkt 4 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tj. Dz. U z 2017r., poz. 2070).

Interesy i prawa zbiorowe konsumentów rzecznik może chronić poprzez podejmowanie działań w ramach wykorzystania tzw. instytucji *classaction* - wytoczenia powództwa zbiorowego w celu ochrony interesów indywidualnych konsumentów na podstawie art. 479<sup>38</sup> § 1 k.p.c. oraz przepisów ustawy z dnia 17 grudnia 2009 r. o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (tj. Dz. U. z 2018 r., poz. 573 z późn. zm.).

Właściwość miejscowa rzecznika, w sprawach, w których konsument zwraca się z prośbą o interwencję, jest związana z miejscem zamieszkania konsumenta, a nie miejscem jego zameldowania. Na tej podstawie można stwierdzić, że mieszkańcem powiatu jest osoba fizyczna przebywająca na terytorium powiatu z zamiarem stałego pobytu, a fakt, gdzie dany konsument mieszka, ma podstawowe znaczenie dla stwierdzenia, który rzecznik jest właściwy do prowadzenia jego sprawy. W szczególności dlatego konsument powinien zgłosić się do rzecznika w powiecie, w którym ma miejsce zamieszkania, dlatego na pomoc rzecznika nie mogą liczyć konsumenci przebywający na terenie danego powiatu czasowo co w powiecie nowodworskim zdarza się bardzo często z uwagi na charakter turystyczny powiatu szczególnie w okresie letnim. Tak swoiście rozumiana właściwość miejscowa rzecznika nie dotyczy poradnictwa konsumenckiego. Trudno jest wymagać, by rzecznik zapytywał o miejsce zamieszkania każdego, kto zwraca się do niego telefonicznie, osobiście czy też pocztą elektroniczną, i w razie potrzeby kierował do innego rzecznika. Byłby to zdaniem Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim zbytni formalizm, a postawa taka na pewno nie służyłaby budowaniu zaufania obywateli do organów administracji publicznej w powiecie, w tym do Starosty Nowodworskiego. Mieszkaniec powiatu nie musi być obywatelem polskim. W związku z tym każdy mieszkaniec powiatu nowodworskiego - obywatel polski, obcokrajowiec, bezpaństwowiec - może liczyć na pomoc rzecznika konsumentów działającego w powiecie nowodworskim.

Rzecznik konsumentów może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. Rzecznik konsumentów w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. - Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (tj. Dz. U. z 2019 r. poz. 1120 z późn. zm.).

Przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, działając na podstawie art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest obowiązany udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika.



W Starostwie Powiatowym w Nowym Dworze Gdańskim funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów pełni Lech Kraśniański. W strukturze organizacyjnej Powiatowy Rzecznik Konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany Staroście Nowodworskiemu, co jest zgodne z wymogiem art. 40 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów zatrudniony jest w niepełnym wymiarze czasu pracy, a interesanci przyjmowani są w budynku Starostwa Powiatowego w Nowym Dworze Gdańskim przy ul. Warszawskiej 28 B, od wtorku do piątku, w godzinach od 9<sup>00</sup> do 11<sup>00</sup> w środę, w pozostałe dni w godzinach od 8<sup>00</sup> do 14<sup>00</sup>.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim 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**

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów jest głównym zadaniem rzecznika konsumentów.

W roku sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił konsumentom 157 porad konsumenckich i informacji prawnych, w tym 136 porad udzielono osobiście i telefonicznie oraz 21 porad pisemnie, w tym pomagając konsumentom przy sporządzaniu pism konsumenckich. Ponadto w sprawach dotyczących zagadnień z zakresu informacji ogólnych dotyczących praw konsumentów rzecznik udzielił 26 porad, natomiast w sprawach nie konsumenckich - 11.

Ze względu na sposób zawarcia umowy najwięcej zgłoszeń dotyczyło umów zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa - 122, umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa - 21, najmniej umów zawartych na odległość - 14.

Uwzględniając informacje sektorowe w zakresie sprzedaży towarów, najwięcej porad udzielono w związku z reklamacjami obuwia i odzieży - 42 osoby, oraz urządzeń gospodarstwa domowego, elektroniki i sprzętu komputerowego, w tym telefonów komórkowych - 27 osób. Po poradę związaną z reklamacją mebli, artykułów wyposażenia wnętrz i utrzymania domu zgłosiło się 22 osób, a 11 osób zgłaszało problem z reklamacją dotyczącą samochodów lub innych pojazdów mechanicznych - motocykle, skutery, quady.

Natomiast po poradę dotyczącą zakupu produktów związanych z opieką zdrowotną zgłosiło się 14 osób.

W sektorze usług dominowały zgłoszenia z zakresu usług związanych z naprawami, bieżącą konserwacją, usług związanych z sektorem energetycznym i wodnym, usług związanych z turystyką i rekreacją, usług telekomunikacyjnych i usług ubezpieczeniowych.

Najwięcej porad udzielono w sprawach spornych wynikających z umów sprzedaży obuwia i odzieży. Buty reklamowano z powodu wadliwości użytych do produkcji materiałów oraz rozklejenia podeszwy, uszkodzeń cholewek (przetarć lub nie trzymanie szwów cholewki).

Z kolei odzież, konsumenci reklamowali w większości spraw z uwagi na przecieranie się materiału, prucie na szwach, a także farbowanie, rozciąganie lub kurczenie się materiału po praniu lub czyszczeniu. Zgłaszający się do rzecznika konsumenci nie zgadzali się z oddaleniem ich reklamacji przez sprzedawcę, bądź z proponowanym przez niego sposobem załatwienia sprawy, innym niż oczekiwany przez konsumentów.

W przypadku zakupu urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego, gdzie prym wiedzie elektronika - urządzenia telekomunikacyjne, sprzęt komputerowy – laptopy, tablety itp. coraz częściej, zwłaszcza przy kolejnych reklamacjach tego samego sprzętu, powodem oddalenia roszczeń konsumentów jest stwierdzony brak niesprawności sprzętu. Dotychczas powodem odmowy były tradycyjnie argumenty o uszkodzeniach mechanicznych powstałych po przejściu niebezpieczeństwa na kupującego. Obecnie bardzo często spotyka się opinię, że sprzęt jest sprawny - tak jakby wada w ogóle nie istniała, mimo, że konsument twierdzi, iż towar jest wadliwy.

Sporo zgłoszeń dotyczących sprzętu RTV i AGD, w tym najwięcej telefonów, dotyczy umów ubezpieczenia sprzętu, które to polisy są „sprzedawane” w pakiecie razem z towarem. Zwykle konsumenci mają mylne wyobrażenie o zakresie ubezpieczenia, często wynikające z zapewnień werbalnych sprzedawcy lub braku wiedzy, jakich zdarzeń dotyczy ich ubezpieczenie. W żadnym ze zgłoszonych przypadków konsumenci nie analizowali „*Ogólnych Warunków Umowy Ubezpieczenia*”, opierali się wyłącznie na informacjach sprzedawców. Zauważalnym problemem w tym zakresie jest przekazywanie przez sprzedawców błędnych lub niekompletnych informacji oraz sama „zawartość” ubezpieczenia, a w niektórych przypadkach można się pokusić nawet o określenie „pustego ubezpieczenia”, gdzie ochrona jest iluzoryczna, a definicje przypadków objętych ubezpieczeniem tak skonstruowane, że pozwalają w większości zgłoszeń zaistnienia zdarzeń na odmowę spełnienia świadczeń odszkodowawczych.

Nadal dużo osób zgłasza problemy z umowami zawartymi poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Najczęściej kłopoty dotyczyły samego prawa do odstąpienia od umowy, niedopełniania przez przedsiębiorców obowiązków informacyjnych.

Obecnie najczęściej zgłaszanymi problemami są kłopoty ze zwrotem towaru - odesłaniem do przedsiębiorców, odmową jego przyjęcia przez przedsiębiorcę, czy też zarzutami zmniejszenia wartości towaru i potrąceniami lub żądaniem zapłaty odszkodowania. Problemy te dotyczą także umów zawieranych na odległość.

Nowe regulacje prawne - wprowadzenie szerszego katalogu informacyjnego oraz wzmocnienie sankcji za ich niedopełnienie spowodowały, że przedsiębiorcy z reguły należycie wywiązują się z tych obowiązków. Problemy pojawiają się natomiast na etapie wzajemnego zwrotu świadczeń.

W zakresie usług prym wiodą usługi telekomunikacyjne i energetyczne. W zakresie telekomunikacji nadal znacząca część problemów dotyczy zmiany operatora telekomunikacyjnego i tu najczęściej mamy do czynienia z nieuczciwymi praktykami rynkowymi polegającymi na wprowadzaniu w błąd co do podmiotu operatora i warunków umów, a także z reklamacjami dotyczącymi samego świadczenia usług telekomunikacyjnych, czy też ze zmianami już trwających umów. Nadal aktualnym tematem zgłoszeń konsumenckich jest zmiana sprzedawcy energii elektrycznej. Problemy z zakresu zmiany operatora telekomunikacyjnego telefonii stacjonarnej i zmiany sprzedawcy prądu zgłaszają konsumenci w różnym wieku, najczęściej osoby starsze.

Dość powszechna i widoczna jest nieustannie niechęć konsumentów do analizy pisemnych warunków umowy i niewiedza na temat warunków jej zawarcia.



W niemalże wszystkich przypadkach zauważalne jest bezkrytyczne i bezrefleksyjne przyjmowanie informacji o zmianie umowy.

Konsumenci opierają się wyłącznie na ustnym przekazie bez minimalnej nawet ostrożności i sprawdzenia podstawowych danych z umowy, jak choćby nazwa przedsiębiorcy z którym konsument zawiera umowę. Konsumenci po zorientowaniu się, że zawarli umowę z innym przedsiębiorcą nie są zainteresowani analizą warunków umowy, ale samym tylko powrotem do poprzedniego sprzedawcy bez względu na warunki, jakie określała dotychczasowa umowa i ta nowa zawarta z innym sprzedawcą. Dotyczy to w szczególności sprzedaży energii elektrycznej i zmiany sprzedawcy.

Problemy związane z tego rodzaju umowami pokazują często, że konsumenci kierują się nadmiernym zaufaniem i nie wykazują chęci uzyskania informacji i wiedzy, ale zainteresowani są wyłącznie rozwiązaniem nowej umowy. Prawie w żadnym ze zgłoszonych przypadków konsumenci nie analizowali treści oferty pod względem ekonomicznym opierając się jedynie na zapewnieniach werbalnych przedstawiciela przedsiębiorcy.

Widoczny jest także problem dotyczący przekazywania konsumentom niepełnych lub nieprawdziwych informacji związanych z zawarciem umowy. Prawie wszyscy konsumenci podkreślali, że byli przekonani, że umowa jest zawierana z dotychczasowym sprzedawcą, a nie z inną firmą. Praktyka pokazuje, że również w tym zakresie konsumenci nie mają dostatecznej wiedzy i rozeznania, ale przede wszystkim nie wykazują minimalnej nawet ostrożności i chęci zainteresowania się ofertą, bazując jedynie na ustnych informacjach i zapewnieniach sprzedawców.

Genezą istniejących w tym zakresie problemów są zatem z jednej strony niewiedza i niedoświadczenie konsumentów z brakiem ostrożności i staranności, a z drugiej nieuczciwe praktyki rynkowe o charakterze wprowadzania w błąd poprzez przekazywanie nieprawdziwych informacji lub wręcz celowe wywoływanie wrażenia, że z konsumentem kontaktuje się jego dotychczasowy operator.

Porady Powiatowego Rzecznika Konsumentów to przede wszystkim udzielenie informacji na temat przysługujących konsumentom praw. Jednakże znaczna liczba konsumentów wymaga pomocy w całym procesie reklamacyjnym. Pomoc prawna Powiatowego Rzecznika Konsumentów nie ogranicza się zatem jedynie do udzielania informacji, ale coraz częściej przejawia się w redagowaniu i sporządzaniu pism – zgłoszeń reklamacyjnych, odwołań, wezwań do przedsiębiorców, oświadczeń o odstąpieniu od umowy, pism procesowych – pozwów, sprzeciwów od nakazów zapłaty itp.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim w praktyce spotyka się z trudnościami w ustaleniu stanu faktycznego ze względu na brak, bądź niekompletność dokumentów z jakimi zgłaszają się konsumenci. Coraz częściej zdarza się, że do udzielenia porady konieczne jest uzyskanie dodatkowych informacji od przedsiębiorcy, których nie jest w stanie udzielić konsument. Bardzo często podczas wizyty konsumenta w biurze zachodzi potrzeba telefonicznego kontaktu z przedsiębiorcą (w przypadku usług zwykle zarówno z nowym, jak i z dotychczasowym usługodawcą). Najczęściej dotyczy to umów sprzedaży energii elektrycznej, gdzie konieczne jest ustalenie z jakim sprzedawcą i kiedy zawarto umowę oraz kiedy został zakończony proces zmiany sprzedawcy.

Podobnie rzecz ma się w przypadku umów telekomunikacyjnych, gdzie u operatora dotychczasowego konieczne jest ustalenie kiedy doszło do uruchomienia procesu migracji i czy nastąpiła aktywacja nowych usług.

Innym ważnym problemem jest także niewiedza o prawach z jakich mogą skorzystać konsumenci. Przykładem może być nierozróżnianie reklamacji składanej na podstawie rękojmi i gwarancji. Są to dwa oddzielne reżimy prawne, które całkowicie odmiennie regulują uprawnienia konsumenta.



Zazwyczaj, udzielona gwarancja, jako dobrowolne oświadczenie gwaranta, zawiera słabszą ochronę konsumenta aniżeli wynikająca z przepisów Kodeksu cywilnego rękojmi. Wykorzystują to sprzedawcy odsyłając konsumenta do gwaranta i tym samym uchylając się od osobistej odpowiedzialności wynikającej z ustawy.

Nieświadomy konsument składa reklamację do gwaranta, co powoduje często upływ terminów do złożenia reklamacji do sprzedawcy. Kiedy konsument przychodzi z problemem do rzecznika, brak jest możliwości udzielenia pomocy ze względu na wadliwie zgłoszoną reklamację i upływ terminów.

Konsumenci często nie są w stanie przyswoić nawet podstawowych informacji, jak skorzystać z gotowego wzoru, nie mówiąc już o samodzielnym sporządzeniu pisma. Takie przypadki powodują, że znacznie wydłuża się czas udzielenia porady, gdzie konieczne jest kilkakrotne powtórzenie tych samych informacji, napisanie pisma czy pomoc w jego zredagowaniu, a także, jak wyżej wspomniano, interwencji telefonicznej, czy też pisemnej celem ustalenia stanu faktycznego.

Praca na stanowisku rzecznika konsumentów wymaga na bieżąco aktualizowania wiedzy prawniczej, przez co należy rozumieć zarówno znajomość przepisów z zakresu poszczególnych gałęzi prawa (prawo telekomunikacyjne, energetyczne, turystyczne, przewozowe, ubezpieczeniowe, bankowe itp.), aktualnego orzecznictwa, jak również szeroko rozumianych umiejętności interpersonalnych.

Każda zgłaszana do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim sprawa poddawana była wnikliwej analizie. Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielał konsumentom informacji o przepisach, mających zastosowanie w ich indywidualnych sprawach oraz wskazywał konkretne działania, które mogą podjąć, aby wyegzekwować przysługujące im uprawnienia. Konsumenci konsultowali z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim również treść pism kierowanych do przedsiębiorców. Zdarzało się także, że po przeanalizowaniu zawartej przez konsumenta umowy okazywało się, że zastrzeżenia konsumenta są nieuzasadnione, gdyż umowa wyraźnie precyzowała obowiązki i uprawnienia stron.

Po poradę do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim zgłaszały się również podmioty, których sprawy nie miały charakteru konsumenckiego, np. drobni przedsiębiorcy zainteresowani rozpatrywaniem reklamacji z tytułu rękojmi za wady, osoby fizyczne zawierające umowy z innymi osobami fizycznymi, rolnicy w związku z wykonywaną przez nich działalnością zawodową, a także osoby szukające pomocy w sprawach rodzinnych, z zakresu prawa pracy, egzekucji sądowej. Mimo, iż rzecznik nie podejmuje działań w ww. sprawach, to stara się udzielać interesantom stosownych wyjaśnień i wskazówek (przedstawienie kompetencji leżących w gestii rzecznika ze wskazaniem podstawy prawnej działania, odesłanie do zapoznania się z właściwymi regulacjami prawnymi, wskazanie instytucji świadczących pomoc na rzecz takich podmiotów).

Szczegółowe informacje statystyczne dotyczące poradnictwa konsumenckiego zawiera załączona Tabela nr 1.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów jest informowany na bieżąco o terminach i tematyce sesji Rady Powiatu w Nowym Dworze Gdańskim. Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie był zapraszany na obrady i nie uczestniczył w roku 2019, w sesjach rad gmin i miast z terenu powiatu nowodworskiego.



W omawianym okresie sprawozdawczym wobec braku sygnałów od konsumentów o potrzebie zmiany prawa miejscowego, Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie skorzystał z powyższego uprawnienia.

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

Kolejnym ważnym zadaniem realizowanym przez rzecznika konsumentów jest występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Należy wyjaśnić, że rzecznik konsumentów posiada uprawnienia doradcze procesowe. Nie posiada zaś wobec przedsiębiorców uprawnień władczych i nie może nakazać im zachowania się w sposób oczekiwany przez konsumenta. Rzecznik konsumentów nie jest też rzeczoznawcą, ani nie dysponuje wiedzą specjalistyczną z zakresu funkcjonowania poszczególnych towarów i urządzeń. Nie ma więc kompetencji do oceny przyczyn wadliwości rzeczy lub usługi.

Wystąpienia do przedsiębiorców mają na celu próbę polubownego/pozasądowego rozwiązania sporu. Jeżeli wystąpienie jest nieskuteczne, właściwym do rozstrzygnięcia sporu o charakterze cywilnoprawnym jest sąd powszechny.

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 często 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 i zapoznaje się z aktualnym orzecnictwem. Niekiedy niezbędna okazuje się również dłuższa polemika z przedsiębiorcą i sprawa nie kończy się na pojedynczym wystąpieniu rzecznika. Zdarza się, że w toku podjętej interwencji ujawnia się odmienny od opisanego przez konsumenta stan faktyczny sprawy, a co za tym idzie okazuje się, że mamy bezzasadne roszczenia konsumenta wobec przedsiębiorcy. W takich sytuacjach mimo, że roszczenia konsumenta bywały nieuzasadnione, Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielał wyczerpujących wyjaśnień i informacji konsumentowi oraz pomimo bezzasadności roszczeń konsumenta próbował zawsze mediacji z przedsiębiorcą.

W 2019 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim wystąpił w 21 sprawach do przedsiębiorców, w których zawarł uwagi i opinie dotyczące zgłoszonej skargi z zaznaczeniem obowiązku ustosunkowania się do poszczególnych wystąpień w wyznaczonym terminie, co jest zgodne z obowiązkiem wynikającym z art. 42 ust.1 pkt. 3 oraz ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Najwięcej pisemnych wystąpień rzecznika dotyczyło reklamacji odzieży i obuwia - 6 oraz mebli i artykułów wyposażenia wnętrz - 3

Zdarza się też tak, że przedsiębiorcy mimo podtrzymywania stanowiska o braku zasadności reklamacji proponują polubowne zakończenie sporu. W wielu sprawach, jak już to wyżej zaznaczono istota sporu dotyczy nie tyle problemu prawnego, co okoliczności faktycznych, w tym przede wszystkim przyczyn powstania wady towaru.

W takich przypadkach konieczna jest wiedza specjalistyczna, np. opinia rzeczoznawcy, którą rzecznik nie dysponuje, z kolei konsument rezygnuje z powołania rzeczoznawcy z uwagi na koszty.

Bywają również sprawy, w których konsumenci nie mają racji. Wynika to niekiedy z faktu przekroczenia terminów ustawowych do dochodzenia swoich roszczeń lub też zaakceptowania warunków przedstawionych przez przedsiębiorcę w umowach.

Zestawienie wystąpień do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów przedstawia Tabela nr 2 .

#### **4. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów (Tabela nr 3)**

Współdziałanie z ww. podmiotami, do którego Powiatowy Rzecznik Konsumentów zobowiązany jest przepisami prawa, polegało na wzajemnej wymianie informacji dotyczących działań przedsiębiorców, które mogą naruszać prawa i interesy konsumentów oraz bieżącej wymianie poglądów i ustalaniu jednolitej interpretacji przepisów prawnych.

Istotne dla pracy rzecznika są publikowane na stronach Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzje Prezesa oraz e-mailowa wymiana informacji pomiędzy rzecznikami, dotycząca nieprawidłowości zagrażających interesom konsumentów.

Współpraca ze wszystkimi organizacjami konsumenckimi w Polsce, to korzystanie z wewnętrznego forum informacyjnego tych organizacji, które jest cenną platformą wymiany informacji i doświadczeń pomiędzy użytkownikami – oraz rzecznikami konsumentów.

Informacje wykorzystywane w pracy rzecznika zawarte są również na stronach internetowych Stowarzyszenia Konsumentów Polskich: [www.konsumenci.org](http://www.konsumenci.org) oraz Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów: [www.rzecznicy.konsumentow.eu](http://www.rzecznicy.konsumentow.eu).

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim współdziałał również z Rzecznikiem Finansowym, czego efektem było informowanie konsumentów o możliwości i trybie składania skarg do Rzecznika Finansowego, możliwości poddania sporu pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego, działającego przy Rzeczniku Finansowym, a także możliwości uzyskania bezpłatnej porady lub pomocy prawnej w ramach dyżurów telefonicznych prowadzonych przez ekspertów z Biura Rzecznika Finansowego.

Z kolei stałe kontakty z rzecznikami konsumentów z sąsiednich miast i powiatów województwa pomorskiego, czy też z innych regionów kraju przyczyniały się do bardziej efektywnego rozwiązywania problemów konsumenckich, jak również pozwalały na szybkie interwencje w zgłaszanych przez konsumentów skargach.

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

Przeważająca część działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów skupiała się na udzielaniu bieżącej pomocy prawnej i informacji odnośnie aktualnych przepisów konsumenckich, czy udostępniania wzorców różnego rodzaju umów, odstępień od umowy, wezwań. Część z tych porad kończyła się na jednorazowej pomocy, ale część spraw wymagała długotrwałych mediacji. Zdaniem Powiatowego Rzecznika Konsumentów kierowanie spraw do sądów powszechnych winno być zawsze krokiem ostatecznym.



W roku 2019 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów, ani też nie wstępował za zgodą konsumentów do toczącego się postępowania sądowego na wniosek konsumenta z uwagi na brak takich wniosków ze strony konsumentów.

Każdorazowo, w przypadku braku możliwości zakończenia sprawy z korzyścią dla konsumenta, po wyczerpaniu przez rzecznika wszelkich pozostających w jego kompetencji działań, konsument był informowany o przysługującym mu prawie do dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego.

Brak spraw, które znajdują swoje rozstrzygnięcie przed sądami powszechnymi wynika z tego, że konsument z terenu powiatu nowodworskiego nie decyduje się na taki krok, argumentując swoją decyzję zbyt niską wartością sporu w stosunku do dużego zaangażowania osobistego i wkładu środków finansowych.

Szczegółową charakterystykę pomocy Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim na drodze sądowej przedstawia Tabela nr 4., która z uwagi na ww. okoliczności wskazuje wskaźnik tych spraw 0.

## **6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym**

Biorąc pod uwagę niską świadomość prawną konsumentów, brak prawidłowych nawyków rynkowych, niedostrzeganie zagrożeń płynących z rynku - edukacja konsumentów jest w opinii Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim jednym z ważniejszych zadań.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim udzielając konsumentom różnego rodzaju pomocy prawnej, podejmował tego typu działania poprzez uświadamianie konsumentom przysługującym im praw, wskazując na konkretne przepisy, mające zastosowanie w danej sprawie.

Inną formą edukacji konsumenckiej jest ekspozycja dostępnych materiałów informacyjnych dotyczących ochrony konsumentów, które znajdują się w budynku Starostwa Powiatowego w Nowym Dworze Gdańskim przy ul. Warszawskiej 28A. Broszury i materiały edukacyjne przesyłane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, Urząd Komunikacji Elektronicznej, czy też Europejskie Centrum Konsumenckie są na bieżąco wykładane i uzupełniane w celu ciągłej dostępności do informacji, a każdy z konsumentów zgłaszających się do rzecznika może otrzymać broszury i materiały o tematyce konsumenckiej. Również w pokoju Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim oraz na stronie internetowej Powiatu Nowodworskiego pod adresem: [www.powiatnowodworski.pl](http://www.powiatnowodworski.pl) w zakładce „Powiatowy Rzecznik Konsumentów” zamieszczone są podstawowe informacje związane z tematyką konsumencką np. przepisy prawne, porady konsumenckie oraz podstawowe wzory pism do wykorzystania przez konsumentów.

Jedną z form wpływania na zmniejszenie problemów konsumenckich związanych z reklamacjami jest także edukacja sprzedawców i właścicieli sklepów, którzy byli informowani o prawach konsumentów i obowiązkach sprzedawców. Sprzedawcom, którzy kontaktowali się telefonicznie lub osobiście z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim udzielane były porady na temat wykładni przepisów w zakresie obowiązujących regulacji prawnych dotyczących ochrony praw konsumentów oraz przekazywane zainteresowanym broszury.

## **7. Podejmowanie działań wynikających z:**

- art. 479<sup>38</sup> kpc (niedozwolone postanowienia umowne)

W roku sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów w ramach zadań wynikających z postępowania w zakresie niedozwolonych klauzul umownych nie kierował zawiadomień do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, w sprawie podejrzenia stosowania niedozwolonych klauzul w umowach.

Jednakże same wystąpienia rzecznika do przedsiębiorców w uzasadnionych przypadkach miały charakter wezwań do dobrowolnego zaniechania stosowania niedozwolonych postanowień umownych wzorców umów (zmiany treści wzorców umów).

Rzecznik udzielał porad przedsiębiorcom w sprawie zmiany treści postanowienia wzorca umownego, jak również dokonywał ocen przedstawianych przez konsumentów umów dotyczących np. usług telekomunikacyjnych, czy dotyczących sprzedaży energii elektrycznej i usług związanych z zakupami poza lokalem przedsiębiorstwa pod kątem występowania ewentualnych niedozwolonych klauzul.

#### **- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym**

Praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową - art. 4 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym – (tj. Dz.U. z 2017r., poz. 2070).

W roku sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim nie zawiadamiał Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o nieuczciwych praktykach rynkowych stosowanych przez przedsiębiorców.

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

W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim 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),**

Na podstawie art. 42 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2019r., poz. 369 z późn. zm.), przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Zgodnie z art. 114 ust. 1 ww. ustawy, nie udzielenie odpowiedzi rzecznikowi jest wykroczeniem, zagrożonym karą grzywny, nie mniejszą niż 2.000 zł. W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim nie składał zawiadomień.

#### **- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy),**

W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim nie przedstawiał 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, a konsumenci coraz częściej potrafią skorzystać z przysługujących im praw.

Liczba konsumentów zgłaszających się z prośbą o poradę prawną i informację wskazuje jednoznacznie, że poziom wiedzy konsumenckiej nadal jest na dosyć niskim poziomie. Konsumenci nie znają swoich praw, nie znają instytucji, z pomocy których mogliby skorzystać przy rozwiązywaniu problemów związanych z usługami, czy też sprzedażą towarów. Dlatego też istotne jest, aby na wszystkich szczeblach prowadzić szeroko pojętą edukację konsumencką poprzez kampanie edukacyjne np. emisję w ogólnodostępnych mediach programów popularyzujących wiedzę z zakresu zarówno praw, jak i obowiązków występujących po stronie konsumentów oraz przedsiębiorców, czy też wydawanie materiałów informacyjnych w zakresie propagowania wiedzy konsumenckiej.

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa w zakresie praw i obowiązków konsumentów jest istotnym elementem pozwalającym na edukację i podnoszenie samoświadomości wśród konsumentów, a co za tym idzie na skuteczne dochodzenie słusznych roszczeń. Podejmowane interwencje natomiast skutkują często uznawaniem roszczeń i odzyskiwaniem znacznych kwot, ma to więc niebagatelne znaczenie dla społeczności lokalnej.

Aktualnie obowiązujące przepisy prawa dają konsumentom szczególną ochronę i szczególne regulacje prawne pod warunkiem, że konsumenci są świadomymi uczestnikami rynku i posiadają wiedzę na temat przysługujących im praw.

#### **2. Wnioski dotyczące pracy rzecznika.**

W 2019r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim realizował zadania w zakresie ochrony konsumentów zapewniając konsumentom bezpłatne poradnictwo i informację prawną, występując do przedsiębiorców, a także podejmując działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim 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 ochrony praw konsumenckich. Zmiany przepisów powodują konieczność stałego kształcenia, monitorowania orzecznictwa oraz uczestniczenia w szkoleniach. Bardzo pomocna w pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim jest również możliwość uczestnictwa w konferencjach i debatach, w tym internetowych.

Rzecznik konsumentów podejmował w 2019r. dotychczas nie skarżone na terenie powiatu nowodworskiego sprawy z zakresu: usług turystycznych (np. biuro podróży nie zapewnia standardów hotelowych, odbiegając tym samym od początkowego zobowiązania), przewozowe (wadliwości związane z przewozem osób - i ewentualnie bagażu - oraz umowy przewozu przesyłek towarowych - zwanych także często usługami kurierskimi).

Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów mają pozytywny wydźwięk, gdyż udzielanie bezpłatnej fachowej pomocy prawnej i olbrzymia skuteczność mediacji w



dochodzeniu roszczeń konsumenckich przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku Starosty Nowodworskiego i Starostwa Powiatowego w Nowym Dworze Gdańskim.

Konsumenci wyrażają swoje zadowolenie telefonicznie, pisemnie lub osobiście dziękując za pozytywne załatwienie sprawy, co daje ogromną satysfakcję w codziennej pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim. Należy z satysfakcją odnotować, iż w roku 2019 nie zanotowano żadnych skarg na działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim zarówno ze strony konsumentów jak i przedsiębiorców do których w różnych sprawach zwracał się rzecznik.

W swojej pracy Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim zauważa niedostateczny jeszcze dostęp do informacji prawnej w sprawach o charakterze niekonsumenckim, ponieważ mieszkańcy powiatu nowodworskiego często myślą kompetencje rzecznika konsumentów jako bezpłatnej pomocy prawnej w sprawach z zakresu prawa pracy, spraw rodzinnych, roszczeń cywilnych itp. Zmiana siedziby rzecznika i usytuowanie jego siedziby w budynku Starostwa Powiatowego w Nowym Dworze Gdańskim przy ul. Warszawskiej 28A znacznie sanowało tą sytuację, gdyż od połowy 2019r., zarówno Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim jak punkt nieodpłatnej pomocy prawnej są usytuowane po sąsiedzku w tym samym budynku, co powoduje wzajemne wspomaganie w pracy rzecznika.

Rzecznik konsumentów nie zajmuje się sprawami dotyczącymi roszczeń przedsiębiorców, ochrony danych osobowych czy dóbr osobistych, prawami pacjentów NFZ, ochroną praw ubezpieczonych, ani prawem pracy jednak w miarę swoich możliwości kieruje konsumentów do odpowiednich w tym zakresie organów i instytucji.

Z praktyki Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim wynika, iż nawet w przypadku konsumentów świadomych swoich praw obawiają się oni z nich skorzystać. Niestety w wielu przypadkach konsumentom nadal brakuje podstawowej wiedzy prawnej, jak się zachować w sytuacji sporu z przedsiębiorcą. Dotyczy to w szczególności konsumentów należących do starszych generacji, w szczególności osób 60+.

Osoby młodsze, posiadające dostęp do internetu mogą łatwo i szybko sprawdzić przysługujące im prawa (aczkolwiek niektóre strony internetowe również nie zawierają precyzyjnych informacji). Dzięki temu mogą podjąć odpowiednie i terminowe kroki w celu dochodzenia swoich roszczeń.

Osoby starsze natomiast, pozbawione dostępu do internetu lub nie potrafiące korzystać z tego środka informacji, mają utrudniony dostęp do pozyskania informacji o swoich prawach. Powoduje to, że bardzo często nie są w stanie prawidłowo dochodzić swoich praw.

Dlatego tak ważna jest edukacja społeczeństwa w zakresie przysługujących im praw i obowiązków. Im świadomość prawna obywateli będzie wyższa, tym łatwiej będzie im dochodzić swoich praw lub też wyjść obronną ręką z zawarcia bardzo niekorzystnej umowy.

Udzielenie porady czy informacji często wymaga dokonania analizy pism przedłożonych przez konsumenta, może także przejawiać się w konieczności pomocy w redakcji pisma procesowego dla konsumenta. Sporządzanie pism procesowych na użytek konsumentów, którzy w ocenie rzecznika sami sobie z przygotowaniem pisma nie poradzą, jest szczególnie ważnym obowiązkiem rzecznika. Dlatego wykształcenie prawnicze Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim, powoduje, iż rzecznik ma stosowne przygotowanie, m.in. potrafi sporządzać pisma procesowe i zna dogłębnie procedurę cywilną.

Niezwykle ważne jest dalsze edukowanie mieszkańców powiatu nowodworskiego w kwestii praw konsumenckich. Szczególną rolę w tym wypadku należy przypisać zwracaniu uwagi mieszkańcom, by dobrze zapoznawali się z wszelkimi umowami i dokumentami jakie podpisują. Jest to niezbędne, aby skutecznie walczyć z nieuczciwymi praktykami przedsiębiorców w stosunku do konsumentów.



Właściwa informacja jest skutecznym środkiem prewencyjnej ochrony interesów konsumentów. Porada rzecznika konsumentów natomiast to coś więcej niż informacja, to przede wszystkim wskazanie, jak w danej sytuacji konsument ma się zachować, do kogo się zwrócić i jakie są szanse na pozytywne zakończenie sprawy.

SPORZĄDZIŁ: Powiatowy Rzecznik Konsumentów  
(-) Lech Kraśniański

Nowy Dwór Gdański, dnia 4 marca 2020r.

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 znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu	bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu	bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu	bez znaczenia		poza lokalem	na odległość	w lokalu	bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu	bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu	bez znaczenia	poza lokalem	na odległość		w lokalu	bez znaczenia	poza lokalem	na odległość
<b>SPRZEDAŻ:</b>																																		
1	art. żywnościowe																																	
2	odzież i obuwie																																	
3	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																																	
4	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																																	
5	samochody i środki transportu osobistego																																	
6	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																																	
7	produkty związane z opieką zdrowotną																																	
8	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																																	
9	inne																																	
<b>USŁUGI:</b>																																		
10	związane z rynkiem nieruchomości																																	
11	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																																	
12	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																																	
13	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																																	
14	finansowe																																	
15	ubezpieczeniowe																																	
16	pocztowe i kurierskie																																	
17	telekomunikacyjne																																	
18	transportowe																																	
19	turystyka i rekreacja																																	
20	sektor energetyczny i wodny																																	
21	związane z opieką i opieką zdrowotną																																	
22	edukacyjne																																	
23	inne																																	
<b>RAZEM</b>																																		
informacje ogólne																																		
niekonsumenckie																																		
														26															0					
														11															0					
														37	razem:														0					



**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			RAZEM
	w lokalu	poza lokalem	na odległość	w lokalu	poza lokalem	na odległość	w lokalu	poza lokalem	na odległość	w lokalu	poza lokalem	na odległość	w lokalu	poza lokalem	na odległość	
	bez			bez			bez			bez			bez			
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
art. żywnościowe																
odzież i obuwie				4		2										6
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu				2		1										3
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy				1												1
samochody i środki transportu osobistego				2												2
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
produkty związane z opieką zdrowotną				2												2
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																
inne																
<b>USŁUGI:</b>																
związane z rynkiem nieruchomości																
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				2												2
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
<b>finansowe</b>																
<b>ubezpieczeniowe</b>																
<b>pocztowe i kurierskie</b>																
<b>telekomunikacyjne</b>				2												2
<b>transportowe</b>																
<b>turystyka i rekreacja</b>																
sektor energetyczny i wodny				1												1
związane z opieką i opieką zdrowotną																
edukacyjne				1												1
inne				1												1
<b>RAZEM</b>				18		3										21
informacje ogólne																0
niekonsumenckie																0
	razem:															21



**Tabela 3.**  
**współdziałanie z innymi instytucjami**

	współdziałanie z innymi instytucjami															RAZEM	
	rozwiązanie umowy			wady towarów, nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności			inne				
	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość		
<b>SPRZEDAŻ:</b>																	
art. żywnościowe																	
odzież i obuwie																	
meble, artykuły wyposażenia wnętrza, 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																	
<b>USŁUGI:</b>																	
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																	
transportowe																	
turystyka i rekreacja																	
sektor energetyczny i wodny																	
związane z opieką i opieką zdrowotną																	
edukacyjne																	
inne																	
<b>RAZEM</b>																	
informacje ogólne																	
niekonsumenckie																	
	razem:																0



