**ZARZĄDZENIE NR 11/2012**

**STAROSTY NOWODWORSKIEGO**
**z dnia 12 marca 2012 roku**

**w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania Powiatowego Rzecznika Konsumentów z działalności w roku 2011.**

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.)

**zarządzam, co następuje:**

**§1**

Zatwierdzam roczne sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim z działalności w roku 2011.

**§2**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA NOWODWORSKI

STAROSTA
mgr Ewa Dąbska

## SPIS TREŚCI


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

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe).

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
   - art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
   - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
   - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
   - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
   - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

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

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

IV. TABELE

## I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów. Zgodnie z art. 4 ust.1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym ( tekst jednolity : Dz.U. 2001 r. Nr 142,poz.1592 ze zm. ), powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie ochrony praw konsumenta. Zadania samorządu powiatowego oraz formę ich realizacji określają przede wszystkim art. 37-43 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów ( Dz.U. Nr 50, poz.331 ze zm. ), 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, zwany dalej „rzecznikiem konsumentów". Kompetencje rzecznika konsumentów mieszczą się w zakresie szeroko pojętych zadań w dziedzinie ochrony konsumentów, ale zwłaszcza jego działania koncentrują się na ochronie konsumentów w indywidualnych sporach z przedsiębiorcami.
Do zadań rzecznika konsumentów, określonych w art. 42 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w szczególności 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 przepisach odrębnych.

Ponadto katalog zadań rzecznika konsumentów obejmuje obowiązek prowadzenia edukacji konsumenckiej, w szczególności przez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych. 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 jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia ( tekst jednolity : Dz. U. Nr 133, poz. 848 ze zm. ).

W 2011 roku zadania Powiatu Nowodworskiego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonywał Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim Tadeusz Dawidowski zatrudniony na stanowisku jednoosobowym, w niepełnym wymiarze czasu pracy ( 1/2 etatu ), w Starostwie Powiatowym w Nowym Dworze Gdańskim przy ul. gen. Władysława Sikorskiego 23. Rzecznik konsumentów legitymował się wykształceniem wyższym administracyjnym.

Niniejsze sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, który przewiduje, że rzecznik konsumentów, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkłada Staroście (Prezydentowi Miasta) do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

## II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

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

Podstawową formą świadczenia pomocy prawnej konsumentom powiatu było udzielanie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów. Pomoc ta polegała na wskazywaniu zainteresowanemu właściwej drogi postępowania, która umożliwi mu załatwienie sprawy, wyjaśnianiu wątpliwości, przytoczeniu przepisów, które mają decydujące znaczenie w jego sprawie, dokonywaniu oceny przedstawionego zagadnienia i prawnych możliwości rozstrzygnięcia problemu. Jak również na poinformowaniu zainteresowanego o prawach i obowiązkach wynikających z obowiązujących aktów prawnych, o podmiocie właściwym do załatwienia danej sprawy, w tym kierowano do odpowiedniej instytucji bądź organu. A także na poinformowaniu o sposobie, sporządzenia pisma, wniosku, wypełnienia formularza jak również na przekazaniu materiałów przydatnych w załatwieniu sprawy.

Poprzez świadczoną pomoc prawną rzecznik konsumentów wspierał konsumentów w poszukiwaniu rozwiązań ich problemów. Pozwoliło to konsumentom na dalsze samodzielne załatwienie sprawy z przedsiębiorcą. W przypadku konsumentów nie wracających po ponowna pomoc –należy uznać, że była ona skuteczna. W przeciwnym wypadku rzecznik konsumentów występował do przedsiębiorców, podejmował mediacje pomiędzy konsumentem a przedsiębiorca bądz działania interwencyjne w celu ochrony indywidualnych interesów i praw konsumentów.

Problemy, z jakimi zwracali się konsumenci do rzecznika konsumentów, związane były najczęściej z zawartymi z przedsiębiorcami umowami o świadczenie wszelkiego rodzaju usług, jak i z umowami sprzedaży towarów konsumpcyjnych, z których konsument dochodził od przedsiębiorcy roszczeń. Roszczenia konsumentów wynikały z różnych tytułów prawnych, w szczególności z tytuły niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania bądź z niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową (przede wszystkim wadliwego).

W udzielanych poradach i informacjach prawnych dominowały sprawy związane z świadczonymi usługami, dotyczyło to najczęściej :

- usługi telekomunikacyjnej (dostęp do telefonii, Internetu, TV cyfrowej), gdzie problemy konsumentów związane były z :
  - nienależytym wykonaniem zobowiązania,
  - sprzedażą wadliwych telefonów,
  - nieprawidłowym naliczaniem należności za świadczona usługę
  - stwarzaniem utrudnień w realizacji roszczeń reklamacyjnych jak i w odstąpieniu od umowy.
- usługi finansowej
  - nieudzielanie pełnych informacji w zakresie kredytu konsumenckiego,
  - utrudnianie konsumentom odstąpienia od umowy , zgłasza w przypadku umów wiązanych, gdzie konsument oprócz umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa dodatkowo zaciąga kredyt konsumencki na sfinansowanie zakupu towaru lub usługi,
  - problemy związane z nadmiernych zadłużeniem konsumentów i egzekwowaniem należności przez firmy windykacyjne, którym sprzedano dług kredytodawcy.

- usługi dostawy energii
  - wstrzymywanie dostawy energii elektrycznej do gospodarstwa domowego, bez powiadomienia konsumenta,
  - nieprawidłowe rozliczanie konsumentom opłat za pobrana energie,
  - przewlekłe załatwianie spraw konsumentów związanych z przyłączeniem do sieci energetycznej.

Problemy konsumentów dotyczyły też umów sprzedaży towarów konsumpcyjnych, głównie sprzęty RTV/AGD, sprzętu telekomunikacyjnego, odzieży i obuwia, akcesoriów motoryzacyjnych. Najczęściej konsumenci zgłaszali się o pomoc w egzekwowaniu prawa do reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową bądź z gwarancji udzielonej na zakupiony towar. Sprzedawcy nagminnie uchylali się od odpowiedzialności za jakość towaru, odmawiając przyjęcia reklamacji, narzucali konsumentom własny sposób jej załatwienia bądź przewlekle rozpatrywali zgłoszenia reklamacyjne konsumentów. Przyczyn związanych z nieprawidłowościami było wiele, ale najważniejsze związane były z nieznajomością przepisów zarówno przez przedsiębiorców jak i konsumentów. Rzecznik konsumentów w takich przypadkach wyjaśniał konsumentom obowiązujące regulacje prawne, przedstawiał im zakres uprawnień i obowiązków wynikających z nawiązanego stosunku prawnego.

Ponadto problemy konsumentów związane były również z umowami zawieranymi poza lokalem przedsiębiorstwa, gdzie do transakcji konsumenta z przedsiębiorcą dochodzi najczęściej w domu konsumenta lub na specjalnych pokazach, prezentacjach, wycieczkach, połączonych z zakupem towaru lub usługi, organizowanych prze przedsiębiorców. A także z umowami zawieranymi na odległość tj. bez jednoczesnej obecności stron umowy, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość (np. Internet, telefon), jeśli kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność. Obowiązujące przepisy normujące tego rodzaju transakcje, nakładają na przedsiębiorców liczne obowiązki informacyjne oraz udzielają konsumentom uprawnień, które mają za zadanie chronić ich przed skutkami tak zawartej umowy z przedsiębiorcą. Przedsiębiorcy podczas zawieranych transakcji nie informowali konsumentów o przysługujących im prawach m.in. do odstąpienia od umowy, naruszając tzw. obowiązki informacyjne. Jak równie pisemnie nie informowali o prawie odstąpienia od umowy. Zgodnie z prawem przedsiębiorca powinien przed zawarciem umowy poinformować konsumenta o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od zawarcia umowy lub wydania rzeczy i potwierdzić konsumentowi informację na piśmie. Bowiem konsument, który nie otrzymał pisemnej informacji o możliwości rezygnacji z umowy, nie znając swoich praw, nie będzie miał możliwości odstąpienia od umowy w przewidzianym terminie. Zdarzały się przypadki, gdzie przedsiębiorca przekazywał egzemplarz umowy wraz z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy po upływie terminu uprawniającego konsumenta do odstąpienia od umowy. W przypadku umów zawieranych na odległość konsumenci najczęściej napotykali trudności polegające na braku na stronie internetowej przedsiębiorcy regulaminu świadczenia usługi, procedur reklamacyjnych oraz możliwości odstąpienia od umowy. Przedsiębiorcy utrudniali konsumentom realizację roszczeń reklamacyjnych bądź oferowali produkty o niskiej jakości, co powodowało niezadowolenie konsumentów z dokonanej transakcji.

W wielu sprawach do rzecznika konsumentów zwracali się mieszkańcy powiatu z prośbą o podjęcie działań, które wykraczały poza zakres uprawnień rzecznika. Wśród spraw nie posiadających charakteru konsumenckiego znajdowały się m.in. sprawy dotyczące członków wspólnoty mieszkaniowej, najemców mieszkań komunalnych, sprawy dotyczące prawa pracy,

Straży Miejskiej. W takich przypadkach rzecznik konsumentów wskazywał konsumentom właściwy podmiot do rozpatrzenia sprawy.

Z pomocy rzecznika konsumentów korzystali również lokalni przedsiębiorcy. Przedmiotem ich zainteresowania była najczęściej wykładnia przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej i Kodeksy cywilnego.

Szczegółowe zestawienie porad i informacji prawnych przedstawia tabela nr 1, stanowiąca załącznik do niniejszego sprawozdania

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

W 2011 roku zadanie to nie było realizowane. Nie występowały z inicjatywą gminy, samorząd powiatowy, konsumenci, rzecznik konsumentów. Stąd nie podejmowano działań w tym zakresie.

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

Rzecznik konsumentów w prowadzonej działalności występował do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów, na podstawie art. 42 ust.1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
Wystąpienia miały charakter pisemnych lub ustnych wezwań do uznania roszczeń konsumenta oraz przekazania istotnych w sprawie informacji. Działania podejmowane były po uprzednim dokładnym zbadaniu sprawy i stwierdzeniu istnienia przesłanek pozwalających na kwestionowanie zachowania się przedsiębiorcy. Pomoc w obronie konsumenta polegała też na podejmowaniu mediacji między konsumentami a przedsiębiorcami, wskazując na prawa konsumenta. Po przedstawieniu stanu faktycznego i odpowiadającym temu stanowi przepisom prawa, proponowano przedsiębiorcom zweryfikowanie swojego stanowiska i załatwienie sprawy zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Najwięcej wystąpień do przedsiębiorców dotyczyło umów sprzedaży wszelkich towarów. Interwencje dotyczyły jakości sprzedawanych towarów oraz sposobu rozpatrywania reklamacji konsumentów. Przedsiębiorcy odmawiali uznania roszczeń konsumenta, ograniczali prawa konsumentów bądź pozbawiali konsumentów prawa wyboru, pomiędzy uprawnieniem z udzielonej z gwarancji a uprawnieniem dotyczącym niezgodności towaru z umową. Rzecznik konsumentów występował również wobec przedsiębiorców świadczących usługi, zwłaszcza telekomunikacyjne. Wystąpienia związane były ze sporami konsumentów z operatorami telekomunikacyjnymi świadczącymi dostęp do telefonii, Internetu czy telewizji cyfrowej. Konsumenci skarżyli się na niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. Natomiast w zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i umów zawieranych na odległość przedsiębiorcy utrudniali konsumentom realizację ich praw, przede wszystkim odstąpienie od umowy. Konsumenci nie zawsze też byli informowani o firmie, siedzibie i adresie przedsiębiorcy, co utrudniało im dochodzenie roszczeń. Bowiem osoba, która chciała np. skorzystać z uprawnienia do odstąpienia od umowy, nie posiadała adresu i pełnej nazwy firmy, co mogło uniemożliwić lub znacznie utrudnić rezygnację. Problemy z odstąpieniem od umowy stwarzali zarówno sprzedawcy, usługodawcy jak i bank w przypadku umów wiązanych, gdzie poza umową sprzedaży bądź umową o usługę konsument dodatkowo

zwiera umowę o kredyt konsumencki na sfinansowanie zakupu towaru lub usługi.

Wystąpienia do przedsiębiorców pozwoliły, w większości przypadków, na pozytywne załatwienie spraw dla konsumentów. Była to szybka, tania i skuteczna pomoc w dochodzeniu roszczeń od przedsiębiorców, bez potrzeby rozpatrywania spraw w sądzie. Nadmienić należy, że pozasądowe rozstrzyganie sporów konsumenckich to zalecana metoda działania w rządowej Polityce Konsumenckiej na lata 2010-2013.

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.**

Podejmowanie przez rzecznika konsumentów wielu skutecznych działań w dziedzinie ochrony konsumentów nie byłoby możliwe bez współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami inspekcji Handlowej, organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami zajmującymi się bezpośrednio bądź pośrednio problematyką konsumencką. Ponieważ każdy z tych podmiotów ma inne uprawnienia i możliwości działania. A problematyka konsumencka jest szeroka i różnorodna, obejmuje rozmaite kwestie związane z ochrona słabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci.

Współpraca ta polega na sygnalizowaniu problemów dotyczących naruszeń praw konsumentów odpowiednim jednostkom, stosownie do ich właściwości, wymianie informacji i wiedzy fachowej, uczestnictwie we wspólnych szkoleniach, spotkaniach powiązanych z wymianą doświadczeń i ustalaniem kierunków współdziałania w zakresie ochrony konsumentów.

W okresie objętym sprawozdaniem rzecznik konsumentów współdziałał z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Współpraca ta polegała na sygnalizowaniu niekorzystnych dla konsumentów zjawisk rynkowych, wymagających podjęcia działań przez organy administracji rządowe. Uzgadniano wspólne stanowisko w zakresie jednolitej interpretacji przepisów prawa. Wymieniano informacje w sprawach ochrony konsumentów. Ponadto przekazywano do UOKiK informacje związane z działalnością przedsiębiorców. Bardzo pomocne na stanowisku rzecznika konsumentów okazały się komunikaty z bieżącej przekazywanej działalności w zakresie ochrony konsumentów.
Współdziałanie z organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej polegało na powiadamianiu organów Inspekcji o konieczności przeprowadzenia kontroli u przedsiębiorców naruszających prawa konsumentów. Dotyczyło to zwłaszcza przeprowadzenia kontroli legalności i rzetelności działania przedsiębiorców, prowadzących działalność gospodarczą w zakresie handlu i usług, jak również kontroli przestrzegania przez przedsiębiorców przepisów higienicznych i zdrowotnych, warunków sprzedaży żywności oraz żywienia zbiorowego. A także na wzajemnym kierowaniu interesantów w zakresie właściwości działania Inspekcji i rzecznika konsumentów, wymianie informacji o praktykach rynkowych naruszających prawa konsumentów.
Współdziałano z Urzędem Regulacji Energetyki w zakresie ochrony konsumentów, jako odbiorców paliw i energii. Przekazywano do URE informacje dotyczące działalności przedsiębiorstw energetycznych na terenie powiatu, zwłaszcza związane z dostawa ciepła,

energii elektrycznej do gospodarstw domowych. Jak również kierowano do URE konsumentów w przypadku skarg na działalność przedsiębiorstw energetycznych. Natomiast URE informowało rzecznika konsumentów o rozpatrywanych i załatwianych skargach konsumentów.
Ponadto rzecznik konsumentów współdziałał z organizacjami społecznymi, których celem statutowym jest ochrona konsumentów –Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, Federacja Konsumentów, Stowarzyszeniem Krzewienia Edukacji Finansowe, Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów. Przedmiotem współpracy była wymiana informacji i materiałów szkoleniowych. Bardzo cenna była współpraca z Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów, które było organizatorem wielu szkoleń dla rzeczników konsumentów. A ponadto Stowarzyszenie przekazywało publikacje pt. "Biuletyn Rzeczników Konsumentów", opracowywane przez samych rzeczników w oparciu o ich własne doświadczenia i problemy związane z działalnością w ochronie konsumentów. W biuletynie zamieszczano też orzecznictwo w sprawach konsumenckich.
Rzecznik konsumentów utrzymywał współpracę z Urzędem Komisji Nadzoru Finansowego, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Arbitrem Bankowym, Telekomunikacją Polską S.A.

W 2011 roku rzecznik konsumentów uczestniczył w organizowanych szkoleniach, seminariach, spotkaniach, powiązanych z wymianą doświadczeń i ustalaniem kierunków współdziałanie w zakresie ochrony konsumentów :
-spotkaniu organizowanym przez Telekomunikacje Polską S.A. i PTK Centertel dotyczącym zagadnień związanych z obsługą klientów-konsumentów, fakturowaniem i rozliczaniem należności za usługi, w dniu 13 maja 2011 r. w Gdańsku,
-spotkaniu organizowanym przez Urząd Komunikacji Elektronicznej poświęconym problematyce skarg konsumenckich w zakresie usług telekomunikacyjnych, w dniu 29 września w Gdyni,
-seminarium Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego dotyczącym problemów konsumentów usług ubezpieczeniowych, w dniu 14 października 2011 r. w Warszawie,
-szkoleniu organizowanym przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów w zakresie procedury cywilnej, w dniu 20-21 października 2011 r. w Toruniu.

Współdziałanie z wszystkimi podmiotami zajmującymi się ochrona konsumentów miało na celu zapewnienie wzmocnienia ochrony interesów konsumentów i zwiększenie efektywności działania rzecznika konsumentów.

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

W okresie sprawozdawczym rzecznik konsumentów nie korzystał z przysługującego mu uprawnienia, wynikającego z art. 42 ust.2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, do 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 załatwione zostały w sposób polubowny, które satysfakcjonowały konsumentów. Stąd też konsumenci nie zgłaszali potrzeby rozstrzygnięcia sporu na drodze sądowej.

## 6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Zadanie zapewnienia powszechnego dostępu do edukacji i informacji konsumenckiej realizowane było przez rzecznika konsumentów.
Jedną z form tej działalności jest, zgodnie z art. 38 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, prowadzenie edukacji konsumenckiej, w szczególności przez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych.
Takie długofalowe działania edukacyjne, rzecznik konsumentów prowadzi od 2003 roku. Szkolenia prowadzone są w szkołach publicznych powiatu, w oparciu o uprzednio opracowany przez rzecznika konsumentów program szkoleniowy jak również materiał szkoleniowe Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W 2011 roku rzecznik konsumentów prowadził szkolenia z uczniami szkół ponadgimnazjalnych. Zajęcia prowadzone były zgodnie z przygotowanym przez rzecznika konsumentów programem pt. „Świadomy konsument". Program ten obejmował zagadnienia problematyki konsumenckiej, a w szczególności poinformowanie uczniów o ich prawach i obowiązkach, instytucjach i organizacjach społecznych zajmujących się ochrona konsumentów, ogólnych zasadach zawierania umów przez młodych konsumentów, i najczęściej zawieranych przez nich umowach , a także o zasadach i trybie postępowania w dochodzeniu roszczeń od przedsiębiorców. W trakcie prowadzonych zajęć dokonana została prezentacja podręcznika dla uczniów szkół ponadgimnazlanych pt. "Młodzi konsumenci i rynek," opracowanego przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Młodzi konsumenci obejrzeli też filmy edukacyjne pt. "Kupujesz to? Kupuj z głową" i film pt. "Kupujesz to? Czyli Wy wobec reklamy", które w zamiarze miały ułatwić im świadome podejmowanie decyzji związanych z zakupami, zwiększyć umiejętności racjonalne odbioru przekazy reklamowe

Inna formą edukacyjną było prowadzenie poradnictwa konsumenckiego na stronie internetowej Starostwa Powiatowego, stanowiącego ważny element systemu ochrony konsumentów, zwłaszcza przy zawieraniu i wykonywaniu umów z przedsiębiorcami. W zamieszczanych poradach i informacjach prawnych wskazywano konsumentom podstawy prawne określonych działań, wyjaśniano procedury dochodzenia roszczeń od przedsiębiorców, publikowano wzory zgłoszeń reklamacyjnych. Jak również informowano konsumentów o zakresie działania stanowiska rzecznika konsumentów, dniach i godzinach przyjęć interesantów.
Rzecznik konsumentów udzielał również porad i wyjaśnień za pośrednictwem poczty elektronicznej. Popularyzował wiedzę konsumencką wśród mieszkańców powiatu poprzez rozpowszechnianie materiałów konsumenckich w postaci broszur informacyjnych, ulotek.

Powyższa działalność o charakterze edukacyjno-informacyjnym popularyzowała wiedzy konsumenckiej i umiejętności w zachowaniu się na rynku konsumenckim, przyczyniając się do wzrostu świadomości konsumenckiej lokalnej społeczności.

## 7. Podejmowanie działań wynikających z :

- art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
- art.42 ust.1pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),

- art. 42 ust .5 uokik w zw. z art. 63 Kpa (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

W ramach zakresu działania rzecznika konsumentów wynikającego z art. 479 (38) Kodeksu postępowania cywilnego dotyczącego niedozwolonych postanowień umownych, konsumentom udzielano porad, podejmowano mediacje z przedsiębiorcami w sprawie zmiany treści postanowienia umownego, dokonywano ocen przedstawionych przez konsumentów umów m.in. z bankami, operatorami telekomunikacyjnymi, dostawcami energii.

Podejmowano też działanie interwencyjne wobec przedsiębiorcy działającego na szkodę konsumenta. Zawiadomiona została Komendę Policji o podejrzeniu popełnienia przestępstwa przeciwko mieniu, oszustwa, przy wykonywaniu umowy o usługę stolarską zawartą poza lokalem przedsiębiorstwa.

Zestawienie podejmowanych działań wynikających z powyższych aktów prawnych przedstawia tabela nr 4, stanowiąca załącznik do niniejszego sprawozdania.

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

W zakończeniu niniejszego sprawozdania należy stwierdzić, że wzrastająca świadomość konsumencka mieszkańców powiatu, powoduje coraz większe oczekiwanie i zapotrzebowanie społeczne na odpowiednia i skuteczna pomoc. O pomoc zwracają się konsumenci jak również lokalni przedsiębiorcy. Rośnie zrozumienie dla problematyki konsumenckiej.

W okresie sprawozdawczym rzecznik konsumentów wykonywał zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów. Konsumentom zapewniono bezpłatne poradnictwo konsumenckie i informacje prawna w zakresie ochrony ich interesów. W wielu sprawach występowano do przedsiębiorców w obronie słusznych interesów i praw konsumentów. Podejmowana była mediacja pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami, wskazując na prawa konsumenta. A w prowadzonej bieżącej działalności rzecznik konsumentów dążył do tego, aby mediacja stała się podstawowym sposobem rozwiązywania sporów konsumenckich, jako metoda szybka, tania, skuteczna i zalecana w rządowej Polityki Konsumenckiej na lata 2010-2013. Prowadzone były też działania edukacyjno-informacyjne, w celu zwiększenia świadomości konsumenckiej lokalnej społeczności. Jak również rzecznik konsumentów w prowadzonej działalności współdziałał z wieloma podmiotami wyspecjalizowanymi w ochronie konsumentów. Prowadzona działalność wymagała stałego i bieżącego podnoszenia kwalifikacji zawodowych przez rzecznika konsumentów.
W 2011 roku konsumenci powiatu zgłosili 109 spraw, które zaewidencjonowane zostały w rejestrze spraw, prowadzonym na stanowisku rzecznika konsumentów. W stosunku do lat minionych, zauważalne jest wzrost zainteresowania konsumentów w dochodzeniu roszczeń związanych z usługami. Ponadto konsumenci są coraz bardziej zainteresowani poradami i informacjami prawnymi, co może wiązać się z dochodzeniem od przedsiębiorców roszczeń już na poziomie załatwiania spraw związanych z reklamacjami.

1. Wnioski rzecznika konsumentów dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

- konieczność stałego podnoszenia kwalifikacji zawodowych przez rzecznika konsumentów,
- stała i bieżąca współpraca z administracja rządową, instytucjami i organizacjami społecznymi, zajmującymi się bezpośrednio bądź pośrednio ochrona konsumentów,
- utrzymywanie działalności edukacyjnej w szkołach publicznych powiatu i prowadzenie poradnictwa konsumenckiego na stronie internetowej Starostwa,
- konieczność wprowadzenia regulacji prawnych zobowiązujących przedsiębiorców od uczestnictwa w sądach polubownych, co pozwoli na szybsze rozstrzyganie sporów konsumenckich,
- zapewnienie rzecznikom konsumentów nowych materiałów edukacyjnych, zwłaszcza filmów o tematyce konsumenckie, które posłużą do prowadzenie wielu ciekawych zajęć z młodymi konsumentami w szkołach powiatu.

2. Wnioski dotyczące pracy rzecznika konsumentów.

- niejasne, nieprecyzyjne przepisy, zbyt częste ich zmiany powodują, że prowadzona działalność w zakresie ochrony praw konsumentów wymaga ciągłego i bieżącego podnoszenia kwalifikacji zawodowych przez rzecznika konsumentów, zarówno poprzez uczestnictwo w organizowanych szkoleniach, jak i formie samokształcenia,

- zgłaszane przez konsumentów sprawy są coraz trudniejsze i bardziej złożone, wymagają poświęcenia większego nakładu pracy, aby zapewnić skuteczność działania rzecznika konsumentów na rzecz konsumentów.

mgr Tadeusz Dawidowski
Powiatowy Rzecznik Konsumentów