

**ZARZĄDZENIE NR 24/2013**  
**STAROSTY NOWODWORSKIGO**  
**z dnia 26 marca 2013 roku**

**w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania Powiatowego Rzecznika Konsumentów z działalności w roku 2012**

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

**zarządzam co następuje :**

**§ 1**

Zatwierdzam roczne sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim z działalności w roku 2012, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

**§ 2**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania

Załącznik  
do Zarządzenia Nr 24/2013  
Starosty Nowodworskiego  
z dnia 26 marca 2013 r.

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
W NOWYM DWORZE GDAŃSKIM ZA 2012 ROK**

**Nowy Dwór Gdański, marzec 2013 rok**

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

Niniejsze sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim za 2012 rok stanowi wykonanie art. 43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów ( Dz.U.Nr50poz.331 ze zm.), który przewiduje, że 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 Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Podstawowe kwestie, jakie zostały ujęte w sprawozdaniu, odnoszą się do sposobu realizacji prawnych obowiązków Powiatowego Rzecznika Konsumentów, nałożonych na ten podmiot w różnego rodzaju aktach prawnych.

Ochrona praw konsumentów zagwarantowana została w art.76 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej, który nakłada na wszystkie władze publiczne obowiązek ochrony konsumentów przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Konstytucja stanowi jednocześnie, że zakres tej ochrony określa ustawa. 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 (tekst jednolity: Dz.U.2001 r. Nr142,poz.1592 ze zm.), powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie ochrony praw konsumentów. Zadania te oraz formę ich realizacji określają przede wszystkim art.37-43 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. 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 jego działalność zwłaszcza koncentruje się na ochronie konsumentów w indywidualnych sporach z przedsiębiorcami.

Do ustawowych zadań i uprawnień 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 w 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. 2008 r. Nr 133, poz. 848 ze zm.).

W 2012 roku zadania Powiatu Nowodworskiego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonywał Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim Tadeusz Dawidowski, zatrudniony na stanowisku jednoosobowym (1/2etatu), w Starostwie Powiatowym w Nowym Dworze Gdańskim przy ul. gen. Władysława Sikorskiego 23. Rzecznik konsumentów legitymował się wykształceniem wyższym administracyjnym.

## **II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

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

Jednym z zadań wykonywanych przez rzecznika konsumentów jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumentckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. W 2012 roku zadanie to rzecznik konsumentów realizował. Udzielane porady najczęściej polegały na wskazywaniu konsumentom sposobu postępowania, który umożliwi im załatwienie sprawy z przedsiębiorcą, wyjaśnianiu wątpliwości prawnych, udzielaniu odpowiedzi na zapytania, przytoczeniu przepisów, które mają decydujące znaczenia w dochodzonej sprawie, dokonywaniu interpretacji przepisów i oceny przedstawionego zagadnienia prawnego przez konsumenta. Informowano konsumentów o ich prawach i obowiązkach wynikających z obowiązujących aktów prawnych, o podmiocie właściwym do załatwienia zgłoszonej sprawy, w tym kierowano do odpowiedniej instytucji bądź organu. Jak również pomagano konsumentom w sporządzaniu pism, wniosków, formularzy, przekazywani im materiały edukacyjne, w postaci broszur informacyjnych, ulotek i inne materiały przydatne w dochodzonej sprawie.

Poprzez udzielaną pomoc prawną rzecznik konsumentów wspierał konsumentów w poszukiwaniu rozwiązań ich problemów. Pozwoliło to konsumentom na dalsze samodzielne załatwienie sprawy. W przypadku konsumentów nie wracających po ponowną pomoc należy uznać, że była ona skuteczna. W przeciwnym wypadku rzecznik konsumentów podejmował działania na rzecz konsumentów, występując do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów, prowadził mediacje pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami i inne działania interwencyjne w celu ochrony indywidualnych interesów i praw konsumentów.

Problemy, z jakimi zwracali się konsumenci do rzecznika konsumentów, związane były najczęściej z zawartymi umowami sprzedaży, umowami o dzieło bądź z umowami o świadczenie wszelkiego rodzaju usług, z których konsument dochodził od przedsiębiorcy roszczeń. Roszczenia konsumentów wynikały z różnych tytułów prawnych, w szczególności z tytuły niezgodności towaru konsumpcyjnego z umowa, niezgodności dzieła z umową, z gwarancji udzielonej na zakupiony towar lub usługę bądź z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania z zawartej umowy.

W udzielanych poradach i informacjach prawnych dominowały sprawy związane z wadliwością świadczonych usług przez przedsiębiorców zwłaszcza :

- usług telekomunikacyjnych (dostęp do telefonii, Internetu, telewizji), gdzie problemy konsumentów w szczególności dotyczyły :

- nienależytego wykonania umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej,
- nieprawidłowego naliczania opłat za świadczoną usługę,
- stwarzania konsumentom utrudnień w odstąpieniu od umowy jak i w realizacji roszczeń reklamacyjnych

- usług remontowo-budowlanych

- wadliwe bądź niezgodne z umową wykonywanie usług konsumentom,
- nieterminowe wykonywanie usług,
- przewlekłe wykonywanie żądań reklamacyjnych konsumentów.

- usług motoryzacyjne

- nieskuteczne usuwanie wad (usterek) konsumentom,
- niedotrzymanie terminów wykonania usługi,
- nieuznawanie roszczeń reklamacyjnych konsumentów.

Kolejna kategoria spraw zgłaszanych przez konsumentów związana była z wadliwością sprzedawanych towarów konsumpcyjnych, głównie sprzętu telekomunikacyjnego, sprzętu RTV/AGD, używanych samochodów, akcesoriów samochodowych, obuwia. Najczęściej konsumenci zwracali się o pomoc w egzekwowaniu prawa do reklamacji z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. Sprzedawcy nagminnie uchylali się od odpowiedzialności za jakość sprzedawanych towarów, odmawiając konsumentom przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego, narzucając im własny sposób załatwienia reklamacji, niezależnie od żądań zgłoszonych przez konsumentów bądź nie przestrzegali ustawowego 14 dniowego obowiązku ustosunkowania się do żądania reklamacyjnego konsumenta. Jak również przewlekłe rozpatrywali zgłoszenia reklamacyjne konsumentów, przekazywali konsumentom stanowisko producenta towaru, podczas gdy konsument był stroną umowy ze sprzedawcą. Natomiast w zakresie gwarancji udzielonej na zakupiony towar konsumpcyjny, przedsiębiorcy niejednokrotnie utrzymywali, że jest ona jedynym sposobem realizacji roszczeń reklamacyjnych bądź też dokonywali interpretacji zapisów dokumentu gwarancyjnego na własną korzyść, naruszając interesy konsumentów.

Ponadto zgłoszone problemy konsumentów dotyczyły również umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, gdy do transakcji konsumenta z przedsiębiorcą dochodzi podczas odwiedzin przedsiębiorcy lub jego przedstawiciela w domu konsumenta, w jego miejscu pracy albo w innym miejscu jego prywatnego pobytu. A także na specjalnych pokazach, prezentacjach organizowanych przez przedsiębiorców. Jak też umów zawieranych 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. W zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, przedsiębiorcy utrudniali konsumentom korzystanie z przysługujących im praw, zwłaszcza prawa do odstąpienia od umowy bez podania przyczyn w terminie 10 dni od zawarcia umowy. Przedsiębiorcy nie informowali

konsumentów o prawie do odstąpienia od umowy, nie doręczali konsumentom wzoru oświadczenia za pośrednictwem którego konsument mógł zrezygnować z zakupu towaru lub świadczonej usługi i nie potwierdzali konsumentom na piśmie zawartej umowy. A ponadto przedsiębiorcy wprowadzali konsumentów w błąd co do właściwości oferowanego towaru, zwłaszcza medycznych, bądź oferowali towary za cenę niewspółmierną do ich rzeczywistej wartości. Zdarzały się przypadki fałszowania podpisów na umowie. W przypadku umów zawieranych na odległość konsumenci napotykali trudności polegające na braku na stronach internetowych przedsiębiorcy regulaminów, określających w szczególności rodzaj i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną, warunki świadczenia usług, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną, tryb postępowania reklamacyjnego. Przedsiębiorcy nie udzielali konsumentom informacji wymaganych dla umów zawieranych na odległość, utrudniając im odstąpienie od umowy.

Niejednokrotnie do rzecznika konsumentów zwracali się mieszkańcy powiatu z prośbą o interwencję w sprawach wykraczających poza zakres uprawnień rzecznika. Wśród spraw nie posiadających charakteru konsumenckiego znajdowały się m.in. sprawy dotyczące członków wspólnoty mieszkaniowej, spółdzielni mieszkaniowej, najemców mieszkań komunalnych, sprawy związane z interpretacją przepisów prawa pracy. Z poradnictwa korzystali również lokalni przedsiębiorcy. Przedmiotem ich zainteresowania była najczęściej wykładnia przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej i Kodeksu cywilnego.

Bezpłatne porady i informacje prawne rzecznik konsumentów udzielał bezpośrednio na stanowisku pracy, telefonicznie bądź w formie elektronicznej. Szczegółowe zestawienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnych w zakresie ochrony konsumentów 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 2012 roku zadanie to nie było realizowane. Nie występowały z inicjatywą gminy, samorząd powiatowy, rzecznik konsumentów. Stąd też nie podejmowano działań w tym zakresie.

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

W przypadku gdy udzielone konsumentom porady i informacje prawne nie spowodowały rozwiązania ich problemów, rzecznik konsumentów występował do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Wystąpienia, w większości przypadków, miały charakter mediacyjny. Po przedstawieniu stanu faktycznego i odpowiadającym temu stanowi przepisom prawa, proponowano przedsiębiorcy zweryfikowanie swojego stanowiska i załatwienie sprawy zgodnie z obowiązującymi przepisami. Wystąpienia dokonywane były w formie pisemnej jak i ustnej. Dotyczyły one zarówno nienależytej jakości sprzedawanych towarów konsumpcyjnych, obuwia, sprzętu telekomunikacyjnego, akcesoriów samochodowych, świadczonych usług telekomunikacyjnych, motoryzacyjnych, związanych z dostawą energii elektrycznej, jak i sposobu rozpatrywania reklamacji konsumentów przez przedsiębiorców. Przedsiębiorcy ograniczali prawa konsumentów, odmawiając uznania im słusznych roszczeń reklamacyjnych związanych z zakupionymi towarami, pozbawiali konsumentów prawa wyboru pomiędzy uprawnieniem z udzielonej gwarancji na zakupiony towar, a uprawnieniem z niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. Wadliwie

wykonywali usługi konsumentom, nienależycie naliczali im opłaty za świadczone usługi bądź przewlekłe rozpatrywali zgłoszenia reklamacyjne konsumentów.

Wystąpienia do przedsiębiorców pozwoliły na pozytywne załatwienie większości spraw konsumentów. A podejmowane działania mediacyjne wobec przedsiębiorców stały się alternatywną, wobec drogi sądowej, metodą rozstrzygania sporów konsumenckich. Była to szybka, tania i skuteczna pomoc w dochodzeniu praw i interesów konsumentów, z korzyścią dla konsumentów, bez konieczności rozstrzygania spornych spraw w sadzie. Pozasądowe rozstrzyganie sporów konsumenckich to zalecana metoda działania i jedno z ważniejszych zadań określonych w rządowej Polityce Konsumentckiej 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.**

Współdziałanie rzecznika konsumentów, zarówno z administracją rządową, instytucjami publicznymi jak i organizacjami pozarządowymi reprezentującymi interesy konsumentów, ma na celu zapewnienie wzmocnienia interesów konsumentów. Stąd też rzecznik konsumentów, w prowadzonej działalności na rzecz konsumentów, stale i na bieżąco współdziała z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową, Inspekcją Sanitarną, Urzędem Regulacji Energetyki, Europejskim Centrum Konsumentckim, Arbitrem Bankowym przy Związku Banków Polskich, Federacją Konsumentów, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, Stowarzyszeniem Krzewienia Edukacji Finansowej, Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów. Bowiem każdy z tych podmiotów ma inne uprawnienia i możliwości działania. A problematyka konsumencka jest szeroka, różnorodna i złożona, obejmuje rozmaite kwestie związane z ochroną słabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci, i wymaga współdziałania. Współdziałanie to polega w szczególności na sygnalizowaniu problemów odpowiednim podmiotom, stosownie do ich właściwości, wymianie informacji o praktykach rynkowych przedsiębiorców, wiedzy fachowej, uczestnictwie we wspólnych organizowanych szkoleniach, seminariach, spotkaniach, powiązanych z wymianą doświadczeń i ustalaniem kierunków współdziałania w zakresie ochrony konsumentów.

W okresie sprawozdawczym rzecznik konsumentów współdziałał z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Współpraca ta polegała na sygnalizowaniu niekorzystnych dla konsumentów zjawisk rynkowych, wymagających podjęcia działań na szczeblu administracji rządowej. Wymieniano informacje w zakresie ochrony konsumentów. Uzgadniano wspólne stanowisko w zakresie jednolitej interpretacji przepisów prawa. Jak również przekazywano wzajemne informacje związane z działalnością przedsiębiorców. A ponadto niezwykle przydatne w prowadzonej działalności rzecznika konsumentów okazały się przesyłane przez UOKiK komunikaty, związane z bieżącym postępowaniem Prezesa UOKiK wobec przedsiębiorców naruszających prawa i interesy konsumentów. Jak również materiały edukacyjne pomocne w prowadzonej działalności edukacji konsumenckiej.

Współdziałanie z Inspekcją Handlową polegało na powiadamianiu organów Inspekcji Handlowej o konieczności przeprowadzenia kontroli legalności i rzetelności działania przedsiębiorców, prowadzących działalność gospodarczą w zakresie handlu i usług na lokalnym rynku. A także na wzajemnym kierowaniu interesantów w zakresie właściwości działania Inspekcji Handlowej i rzecznika konsumentów. Rzecznik kieruje konsumentów w uzasadnionych przypadkach do Inspekcji Handlowej celem podjęcia przez Inspekcję interwencji, postępowań pojednawczych czy skorzystania z usług usytuowanych przy Inspekcji rzeczoznawców ds. produktów i usług, zaś Inspekcja kieruje do rzecznika konsumentów tych konsumentów, których sprawy wymagają pomocy w postępowaniu reklamacyjnym lub procesowym. Wymieniano bieżące informacje związane z praktykami rynkowymi przedsiębiorców naruszających prawa konsumentów oraz ze sposobem postępowania w dochodzeniu roszczeń konsumenckich.

Współdziałano też z Urzędem Regulacji Energetyki w zakresie ochrony konsumentów, jako odbiorców paliw i energii. Rzecznik konsumentów przekazywał do URE informacje związane z działalnością przedsiębiorstw energetycznych na terenie powiatu, w zakresie dostawy ciepła i energii elektrycznej do gospodarstw domowych. Jak też kierował do URE konsumentów skarżących się na działalność przedsiębiorstw energetycznych, a URE po rozpatrzeniu skarg informowało rzecznika konsumentów o ilości i sposobie rozpatrywanych i załatwianych skarg konsumentów z terenu powiatu.

Ponadto rzecznik konsumentów współdziałał z organizacjami społecznymi, których celem statutowym jest ochrona konsumentów - Federacją Konsumentów, Stowarzyszeniem Krzewienia Edukacji Finansowej, Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów w zakresie wymiany informacji i wiedzy fachowej. Bardzo przydatne w prowadzonej działalności rzecznika konsumentów okazały się przekazywane przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów publikacje pt. „Biuletyn Rzeczników Konsumentów”, które związane były z prowadzoną działalnością przez rzeczników konsumentów, zmianami w regulacjach prawnych i orzecznictwem sądowym w sprawach konsumenckich

W 2012 roku rzecznik konsumentów uczestniczył w szkoleniach, spotkaniach organizowanych dla powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów i przedstawicieli organizacji konsumenckich, powiązanych z wymianą doświadczeń i ustalaniem kierunków współdziałania w zakresie ochrony konsumentów tj:

-spotkaniu rzeczników konsumentów i przedstawicieli organizacji konsumenckich, organizowanym przez Telekomunikację Polską S.A. i PTK Centertel, związanym z obsługą klientów – konsumentów i wprowadzonymi nowymi usługami przez operatorów w dniu 27 kwietnia 2012 r. ,

-szkoleniu rzeczników konsumentów i przedstawicieli organizacji konsumenckich, zorganizowanym przez Federację Konsumentów dotyczącym sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość oraz realizacją zadań w dziedzinie ochrony konsumentów na rynku ubezpieczeniowym i turystycznym w dniu 07 grudnia 2012 r.

Współdziałanie z podmiotami zajmującymi się ochroną konsumentów miało na celu zarówno zapewnienie wzmocnienia ochrony konsumentów jak i zwiększenie efektywności działania rzecznika konsumentów.



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

W okresie objętym sprawozdaniem rzecznik konsumentów nie korzystał z uprawnienia, wynikającego z art.4 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 ochrony interesów konsumentów. Sporne sprawy konsumentów z przedsiębiorcami, jak już informowano, załatwione zostały w sposób polubowny i satysfakcjonowały konsumentów. Stąd też nie zachodziła potrzeba dochodzenia roszczeń konsumenckich na drodze postępowania sądowego.

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

Zadanie zapewnienia powszechnego dostępu do edukacji i informacji konsumenckiej rzecznik konsumentów realizował.

Jedną z form tej działalności było przekazanie wszystkim szkołom gimnazjalnym w Powiecie Nowodworskim materiałów edukacyjnych, w postaci publikacji pt. „Młodzi konsumenci i rynek. Podręcznik dla uczniów szkół gimnazjalnych” opracowanej przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsument. Podręcznik ten zawiera podstawy wiedzy konsumenckich dla uczniów szkół gimnazjalnych, zwłaszcza w zakresie bezpieczeństwa i jakości produktów, zasad sprzedaży towarów konsumpcyjnych w sposób tradycyjny i przez Internet, oznakowania produktów, zawierania umów sprzedaży przez młodych konsumentów. Przekazane materiały były niezbędne do wykształcenia świadomości konsumenckiej wśród młodych konsumentów, pozwoliły nauczycielom na przygotowanie wielu ciekawych zajęć o tematyce konsumenckiej. Łącznie przekazano szkołom 142 egzemplarze do 12 placówek oświatowych w powiecie.

Inną formą działalności o charakterze edukacyjno-informacyjnym było prowadzenie poradnictwa konsumenckiego na stronie internetowej Starostwa Powiatowego, stanowiącego ważny element systemu ochrony konsumentów, zwłaszcza przy zawieraniu i wykonywaniu umów z przedsiębiorcami. Realizując to ważne zadanie, w zamieszczanych poradach i informacjach prawnych wskazywano konsumentom zarówno podstawy prawne określonych działań jak i wyjaśniano procedury dochodzenia roszczeń od przedsiębiorców, publikowano wzory zgłoszeń reklamacyjnych. W 2012 r. na stronie internetowej zamieszczano porady dotyczące zawierania umów finansowych, w tym przede wszystkim związane z zaciąganiem przez konsumentów wysoko oprocentowanych krótkoterminowych pożyczek tzw. „chwilówek” oraz związane z korzystaniem z usług finansowych, które nie podlegają szczególnemu nadzorowi państwa. Konsumentom mogli zapoznać się z zasadami bezpiecznego zaciągania pożyczek, skorzystać bezpośrednio z fachowego doradztwa finansowego instytucji finansowych, w oparciu o udostępnione im numery telefonów. Działania podejmowane były w ramach prowadzonej ogólnopolskiej akcji społecznej pt. „Nie daj się nabrać. Sprawdź zanim podpiszesz”. Poradnictwo konsumenckie dotyczyło też przedsięwziętych zakupów. Konsumentom doradzano jak i na co zwracać uwagę podczas dokonywania zakupów w

sposób tradycyjny i przez Internet, informowano ich o prawach konsumenckich. A nawet zamieszczano porady dla kibiców przed rozpoczęciem Mistrzostw Europy w piłce nożnej – jak bezpiecznie przekroczyć granicę, zasady podróżowania po Polsce i na Ukrainie, odpłatności za bilet na mecz, jak korzystać z pomocy instytucji i organizacji społecznych zajmujących się ochroną konsumentów. Informowano konsumentów o zakresie działania rzecznika konsumentów, dniach i godzinach przyjęć interesantów.

Kolejną formą prowadzonej działalności o charakterze edukacyjno-informacyjnym było udzielanie indywidualnych porad konsumenckich, zarówno na stanowisku pracy rzecznika konsumentów, telefonicznie jak również za pomocą poczty elektronicznej. Popularyzowano wiedzę konsumencką poprzez rozpowszechnianie materiałów edukacyjnych.

Powyzsza działalność edukacyjno-informacyjna miała charakter prewencyjny. Była ona niezbędna w celu zwiększenia świadomości konsumenckiej lokalnej społeczności.

### **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. 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).

Podejmowano działania, wynikające z art.479(38) Kodeksu postępowania cywilnego, dotyczące niedozwolonych postanowień umownych. Działania te polegały na udzielaniu porad konsumentom, podejmowaniu mediacji lub postępowań pojedynczych w sprawie zmiany treści postanowienia umownego przez przedsiębiorcę. Dokonywano oceny przedstawionych przez konsumentów umów m.in. z operatorami telekomunikacyjnymi, spółkami energetycznymi, firmami ubezpieczeniowymi, w zakresie występowania ewentualnych klauzul niedozwolonych.

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

W zakończeniu niniejszego sprawozdania należy stwierdzić że, pomimo wzrastającej świadomości konsumenckiej, konsumenci wciąż oczekują od rzecznika konsumentów odpowiedniej i skutecznej pomocy w dochodzeniu swoich praw. O pomoc zwracają się zarówno konsumenci jak i lokalni przedsiębiorcy. Rośnie zrozumienie dla problematyki konsumenckiej.

Ochrona praw i interesów konsumentów wymaga podejmowania przez rzecznika konsumentów działań o zróżnicowanym charakterze, wśród których nie może zabraknąć metod działania określonych przepisami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Dlatego też rzecznik konsumentów w prowadzonej działalności udzielał poradnictwa konsumenckiego, wspierając konsumentów w dochodzeniu swoich praw od przedsiębiorców. Występował do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Poodejmował mediacje i inne działania interwencyjne w celu ochrony indywidualnych interesów i praw konsumentów. Jak również prowadził działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym, zapewniając powszechny dostęp do edukacji i informacji konsumenckiej. A

w prowadzonej działalności współdziałał z podmiotami zajmującymi się ochroną konsumentów, w celu zapewnienia wzmocnienia ochrony konsumentów. Pozwoliło to na pozytywne załatwienie wielu spraw, zarówno przez samych konsumentów jak i rzecznika konsumentów.

W porównaniu z rokiem 2011 liczba wnoszonych spraw konsumentów utrzymała się na zbliżonym poziomie i wyniosła 107 spraw. W dalszym ciągu zauważalny jest wzrost porad konsumenckich, co może wiązać się z coraz większym zainteresowaniem konsumentów w dochodzeniu roszczeń już na poziomie załatwiania spraw reklamacyjnych. Konsumenty chcą wiedzieć jakie mają prawa i jak mogą dochodzić swoich roszczeń od przedsiębiorcy. Pod względem tematycznym największa liczba załatwianych spraw związana była z zawartymi umowami sprzedaży towarów konsumpcyjnych i świadczonymi usługami przez przedsiębiorców. Rośnie wartość dochodzonych przez konsumentów roszczeń. Wachlarz spraw i problemów, z jakimi zwracali się do rzecznika konsumentów interesanci, obejmował rozmaite kwestie wynikające z należytego wykonania umów sprzedaży wszelkich towarów i różnego rodzaju świadczonych usług. Konsumenty zwracali się z coraz bardziej złożonymi sprawami, co w konsekwencji wymagało od rzecznika konsumentów stałego podnoszenia kwalifikacji.

#### 1. Wnioski rzecznika konsumentów dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

-konieczność stałego podnoszenia kwalifikacji zawodowych przez rzecznika konsumentów, zarówno poprzez uczestnictwo w organizowanych szkoleniach, seminariach, spotkaniach jak i również w formie samokształcenia zawodowego,

-rozwijanie współdziałania rzecznika konsumentów z wszystkimi podmiotami zajmującymi się bezpośrednio jak i pośrednio problematyką konsumencką,

-podtrzymywanie stałej działalności o charakterze edukacyjno-informacyjnym, popularyzowanie wiedzy konsumenckiej oraz roli rzecznika konsumentów i innych instytucji zajmujących się ochroną konsumentów.

#### 2. Wnioski dotyczące pracy rzecznika konsumentów.

-zobowiązać przedsiębiorców do uczestnictwa w sądownictwie polubownym, co pozwoli na szybsze, tańsze i pozbawionych formalności dochodzenia roszczeń konsumenckich i zwiększenie roli pozasądowych metod rozstrzygania sporów konsumenckich,

-zapewnić rzecznikowi konsumentów nowe i ciekawe materiały edukacyjne, niezbędne do prowadzenia edukacji konsumenckiej w szkołach i zwiększania świadomości konsumenckiej lokalnej społeczności.

Tadeusz Dawidowski  
Powiatowy Rzecznik Konsumentów  
w Nowym Dworze Gdańskim

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2012 R.  
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdański**

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

	<b>Ogółem</b>
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>38</b>
ubezpieczeniowa	1
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	2
remontowo-budowlana	9
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	4
telekomunikacja (telefony, TV)	14
turystyczno-hotelarska	
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	
motoryzacja	6
pralnicza	
timeshare	
pocztowa	
gastronomiczna	
przewozowa	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	
medyczna	
wyposażenie wnętrz	
pogrzebowa	
windykacyjne	
inne	2
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>33</b>
obuwie i odzież	6
wyposażenie mieszkania	2
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	11
komputer i akcesoria komputerowe	3
motoryzacja	7
artykuły spożywcze	2
artykuły chemiczne i kosmetyki	
zabawki	
inne	2
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>10</b>

**Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.**

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	
ubezpieczeniowa				
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)				
remontowo-budowlana				
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	2	2		
telekomunikacja (telefon, TV)	5	4	1	
turystyczno-hotelarska				
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja	3	2	1	
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne				
inne				
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	
obuwie i odzież	5	4	1	
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego				
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	4	4		
komputer i akcesoria komputerowe				
motoryzacja	3	2	1	
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne				
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	

**Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.**

lp	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług				
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone				
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-----	-----	-----	
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub	-----	-----	-----	

	nienależytego wykonania usług				
6.	Inne				
	<b>RAZEM</b>				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				

**Tabela nr 4: Inne zadania:**

<b>L.p</b>	<b>Realizacja zadań wynikających z:</b>	<b>Ilość</b>
1.	<b>Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne</b>	<b>6</b>
2.	<b>Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym</b>	
3.	<b>Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym</b>	
4.	<b>Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów</b>	
5.	<b>Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy</b>	