

ZARZĄDZENIE NR 13/2014
STAROSTY NOWODWORSKIEGO
z dnia 27 marca 2014 r.

w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania Powiatowego Rzecznika Konsumentów
z działalności w roku 2013

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 2013, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Załącznik
do Zarządzenia Nr 13/2014
Starosty Nowodworskiego
z dnia 27 marca 2014 r.

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W NOWYM DWORZE
GDAŃSKIM ZA 2013 ROK**

Nowy Dwór Gdański, marzec 2014 r.

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim, zwany dalej „rzecznikiem konsumentów”, wykonuje określone ustawami zadania publiczne samorządu powiatowego o charakterze ponadgminnym w zakresie ochrony praw konsumenta. Zakres zadań i uprawnień rzecznika konsumentów określa przede wszystkim ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2007 r. Nr 50, poz.331 ze zm.), zwana dalej ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów.

Do ustawowych zadań rzecznika konsumentów, zgodnie z art. 42 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w szczególności należą :

- 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 prowadzenie 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. z 2008 r. Nr 133,poz.848 ze zm.). Kompetencje rzecznika konsumentów mieszczą się w zakresie szeroko pojętych zadań w dziedzinie ochrony konsumentów, ale jego działalność koncentruje się zwłaszcza na ochronie indywidualnych interesów konsumentów.

Priorytety działań rzecznika konsumentów w 2010-013 r. wyznaczone były przede wszystkim przez dokument rządowy –Polityka konsumencka na lata 2010-2013, w którym za główne cele uznano efektywne prowadzenie poradnictwa konsumenckiego, promowanie form polubownego rozstrzygania sporów konsumenckich i aktywna polityka informacyjno-edukacyjna.

Sprawozdanie niniejsze stanowi wykonanie art.43 ust.1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, który stanowi 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.

Zadania Powiatu Nowodworskiego w zakresie ochrony praw konsumenta wykonywał, w okresie sprawozdawczym, 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.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

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

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

Poprzez udzielane porady i informacje prawne rzecznik konsumentów wspierał konsumentów w poszukiwaniu rozwiązań ich problemów. Pozwoliło to konsumentom na dalsze samodzielne załatwienie sprawy. W przypadku gdy konsumenci nie wracali po ponowna pomoc należy uznać, że była ona skuteczna. W przeciwnym przypadku rzecznik konsumentów podejmował mediacje i inne działania interwencyjne w celu ochrony indywidualnych interesów i praw konsumentów.

Problemy, z jakimi zwracali się konsumenci do rzecznika konsumentów, związane były z umowami sprzedaży towarów konsumpcyjnych, umowami o dzieło i umowami o świadczenie wszelkiego rodzaju usług, z których konsument dochodził roszczeń od przedsiębiorcy. Roszczenia konsumentów wynikały w szczególności z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego i dzieła z umową (jego wadliwości), z gwarancji udzielonej na zakupiony towar konsumpcyjny bądź z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania z zawartej umowy o usługę.

W udzielanych konsumentom poradach i informacjach prawnych dominowały sprawy związane z wadliwością sprzedawanych towarów konsumpcyjnych, głównie obuwia i obuwia, sprzętu RTV/AGD, sprzętu telekomunikacyjnego, komputerów i akcesoria komputerowych. Najczęściej konsumenci zgłaszali problemy związane z dochodzeniem od przedsiębiorców roszczeń z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową (przede wszystkim wadliwego). Przedsiębiorcy nagminnie uchylali się od odpowiedzialności za jakość sprzedawanych towarów, odmawiając konsumentom przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego, przewlekłe rozpatrywali reklamacje, narzucali konsumentom własny sposób załatwienia reklamacji, niezależnie od żądań zgłoszonych przez konsumentów, nie przestrzegali ustawowego terminu ustosunkowania się do żądania reklamacyjnego konsumentów, przekazywali konsumentom stanowisko producenta towaru, podczas gdy konsument był stroną umowy sprzedaży ze sprzedawcą. Natomiast w zakresie gwarancji udzielonej na zakupiony towar konsumpcyjny problemy konsumentów związane były z nieskutecznym usuwaniem wad towarów przez przedsiębiorców jak i z odmową przedsiębiorcy w zrealizowaniu uprawnień kupującego z treścią dokumentu gwarancyjnego.

Porady i informacje prawne związane były również z wadliwością świadczonych usług konsumentom przez przedsiębiorców. Podstawowymi problemami, z jakimi spotykał się rzecznik konsumentów w tym zakresie były :

>usługi telekomunikacyjne związane z dostępem do telefonii komórkowej, stacjonarnej, Internetu, telewizji cyfrowej, w których problemy konsumentów związane były z nieprawidłową jakością świadczonych usług, stwarzanie utrudnień konsumentom w realizacji roszczeń reklamacyjnych i w odstąpieniu od umowy, sprzedażą wadliwych telefonów komórkowych,

>usługi dostawy energii elektrycznej

- utrudnianie konsumentom odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa,
- ograniczanie konsumentom możliwości reklamowania wadliwie działającego licznika energii elektrycznej,
- nie przestrzeganie przez przedsiębiorstwo energetyczne procedur kontroli urządzeń pomiarowych,

>usługi finansowe

- nie udzielane konsumentom pełnych informacji przed zawarciem z kredytodawcą umowy o kredyt konsumencki,
- utrudnianie konsumentom odstąpienie od zawartej z kredytodawcą umowy o kredyt konsumencki,
- nieprawidłowe egzekwowanie należności od konsumentów przez firmy windykacyjne.

Ponadto zgłoszone problemy konsumentów związane były z umowami 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, wycieczkach organizowanych przez przedsiębiorców, związanych z zakupem towaru. Jak również w przypadku umów zawieranych na odległość tj. bez jednoczesnej obecności stron umowy, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość (np. telefon, Internet), jeśli kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca. 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. Jak również nie dopełniali obowiązków prawnych nałożonych przepisami prawa. Mianowicie nie informowali konsumentów o przysługującym im prawie do odstąpienia od umowy, nie wręczali im wzoru oświadczenia o odstąpieniu, z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby), jak również nie wręczali konsumentom pisemnego potwierdzenia zawarcia umowy, stwierdzającego jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę. A ponadto przedsiębiorcy wprowadzali konsumentów w błąd, co do właściwości oferowanych towarów, bądź też oferowali im towary za cenę niewspółmierną do rzeczywistej wartości. W przypadku umów zawieranych na odległość konsumenci napotykali na trudności w dochodzeniu roszczeń, polegające na braku na stronie internetowej przedsiębiorców regulaminu świadczenia usługi drogą elektroniczną, określającego rodzaj i zakres świadczonej usługi, warunki zawierania i rozwiązywania umowy, tryb postępowania reklamacyjnego. Przedsiębiorcy też niedopełniali obowiązku informacyjnego, z chwilą złożenia propozycji zawarcia umowy konsumentowi.

Przedmiotem zawieranych umów poza lokalem i na odległość była sprzedaż sprzętu medycznego, artykułów gospodarstwa domowego, energii elektrycznej. A także świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Niejednokrotnie też do rzecznika konsumentów zwracali się mieszkańcy powiatu z prośbą o interwencje w sprawach wykraczających poza zakres uprawnień rzecznika konsumentów. Dotyczyły one spraw członków spółdzielni mieszkaniowej, wspólnot mieszkaniowych, najemców mieszkań domów komunalnych, wykładni przepisów prawa pracy. W takich przypadkach zgłoszeń, rzecznik konsumentów wskazywał zainteresowanemu stosowną instytucję bądź właściwy organ.

Bezpłatne porady i informacje prawne rzecznik konsumentów udzielał bezpośrednio na stanowisku pracy, telefonicznie bądź z pośrednictwem poczty elektronicznej. Szczegółowe zestawienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej 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 konsumentów.

Zadanie to nie było realizowane. Nie występowali z inicjatywą konsumenci, gminy, samorząd powiatowy, rzecznik konsumentów. Stąd też nie były podejmowane działania 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, zgodnie z postanowieniami art.42 ust.1 pkt3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Wystąpienia miały charakter wezwań do udzielenia wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika. Pomoc rzecznika konsumentów polegała również na podejmowaniu mediacji pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą, wskazując na prawa konsumenta. Po przedstawieniu stanu faktycznego i odpowiadającym temu stanowi przepisom prawa, proponowano przedsiębiorcy zweryfikowanie swojego stanowiska i załatwienie sprawy zgodnie z obowiązującymi przepisami. Kolejną formą pomocy było prowadzenie postępowania pojednawczego pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą.

Najwięcej wystąpień do przedsiębiorców związanych było z umowami sprzedaży towarów konsumpcyjnych, zwłaszcza obuwia, sprzętu telekomunikacyjnego i akcesoriów komputerowych. Interwencje rzecznika konsumentów dotyczyły najczęściej sposobu rozpatrywania reklamacji konsumentów przez przedsiębiorców. Przedsiębiorcy ograniczali prawa konsumentów, odmawiając im uznania słusznych roszczeń reklamacyjnych bądź pozbawiali konsumentów prawa wyboru pomiędzy uprawnieniem z gwarancji, a prawem z tytułu niezgodności towaru z umową. Wadliwie wykonywali usługi, najczęściej telekomunikacyjne.

Wystąpienia do przedsiębiorców pozwoliły na pozytywne załatwienie większości spraw, na rzecz konsumentów powiatu. Była to szybka, tania i skuteczna pomoc w dochodzeniu

roszczeń konsumentów, bez potrzeby rozpatrywania spornych spraw w sadzie. Podejmowane działania były zgodne z założeniami rządowej Polityki konsumenckiej na lata 2010-2013 w zakresie promowania pozasądowych metod rozstrzygnięcia sporów konsumenckich.

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 nie byłoby możliwe bez współdziałania z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej, Urzędem Regulacji Energetyki Arbitrem Bankowym przy Związku Banków Polskich, Europejskim Centrum Konsumenckim, 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.

W prowadzonej działalności rzecznik konsumentów współdziałał z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Współpraca ta polegała na wymianie informacji o niekorzystnych dla konsumentów zjawiskach rynkowych, a także na uzgadnianiu wspólnych stanowisk przy interpretacji przepisów prawa. A ponadto niezwykle przydatne w realizacji zadań rzecznika konsumentów, okazały się komunikaty przekazywane przez UOKiK z bieżącej działalności Prezesa UOKiK w zakresie ochrony konsumentów. Jak i materiały edukacyjne w postaci publikacji, na potrzeby prowadzonej przez rzecznika konsumentów działalności o charakterze informacyjno-edukacyjnym.

Współdziałanie z Inspekcją Handlową polegało na wzajemnym kierowaniu interesantów w zakresie właściwości działania Inspekcji Handlowej i rzecznika konsumentów. Rzecznik kieruje konsumentów, w uzasadnionych przypadkach, do jednostki terenowej Inspekcji celem podjęcia mediacji przez Inspekcję Handlową czy skorzystania przez konsumenta z usług rzeczoznawczy do spraw produktów lub usług, zaś Inspekcja Handlowa kieruje do rzecznika konsumentów tych konsumentów, których sprawy wymagają pomocy w postępowaniu reklamacyjnym lub procesowym.

Współdziałano również z Urzędem Regulacji Energetyki w zakresie ochrony konsumentów, jako odbiorców paliw i energii. Rzecznik konsumentów przekazywał do Północnego Oddziału Terenowego URE informacje związane z działalnością przedsiębiorstw energetycznych na terenie powiatu, w zakresie dostawy ciepła i energii elektrycznej do gospodarstw domowych. Jak również kierował konsumentów skarżących się na działalność przedsiębiorstw energetycznych. Natomiast Północny Oddział Terenowy po rozpatrzeniu skarg konsumentów informował rzecznika konsumentów o ilości i sposobie załatwianych skarg konsumentów powiatu.

Ponadto rzecznik konsumentów współdziałał z organizacjami społecznymi, których celem statutowym jest ochrona konsumentów –Federacją Konsumentów, Stowarzyszeniem

Konsumentów Polskich, Stowarzyszeniem Krzewienia Edukacji Finansowej, Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów. Przedmiotem współpracy była wymiana informacji i materiałów szkoleniowych. Bardzo pomocne w prowadzonej działalności rzecznika konsumentów okazały się materiały Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów, w postaci publikacji pt. „Biuletyn Rzeczników Konsumentów”, zawierające bieżące zagadnienia związane z ochroną konsumentów, zmiany w regulacjach prawnych i orzecznictwo sądowe w sprawach konsumenckich.

W 2013 roku rzecznik konsumentów uczestniczył w szkoleniach, spotkaniach, organizowanych dla powiatowych /miejskich/ rzeczników konsumentów, powiązanych z wymianą doświadczeń i ustalaniem kierunków współdziałania w zakresie ochrony konsumentów tj :

-szkoleniu organizowanym przez Federację Konsumentów w Warszawie dotyczącym zagadnień w zakresie sprzedaży konsumenckiej, usług finansowych, usług telekomunikacyjnych, dostawy energii elektrycznej, w dniach 21-22 października 2013 r. w Gdańsku,

-spotkaniu z przedstawicielami Orange Polska związanym z zawieraniem i odstępowaniem od umowy z operatorem telekomunikacyjnym, reklamowaniem świadczonych usług, nowymi produktami w ofercie operatora, organizowanym za pośrednictwem transmisji internetowej w dniu 22 listopada 2013 r.

-spotkaniu z przedstawicielami Federacji Konsumentów dotyczącym wymiany doświadczeń, dalszego współdziałania w zakresie ochrony konsumentów, w dniu 13 grudnia 2013 r. w Gdańsku.

Współdziałanie z podmiotami zajmującymi się ochroną konsumentów miało na celu zapewnienie wzmocnienia ochrony konsumentów powiatu 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 uprawnień, wynikających z art.42 ust.2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie wytaczania powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowania, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. Sporne sprawy konsumentów z przedsiębiorcami zostały załatwione w sposób polubowny, który satysfakcjonował konsumentów. Stąd też nie zachodziła potrzeba dochodzenia roszczeń konsumenckich na drodze sądowej.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Integralną częścią działalności rzecznika konsumentów są podejmowane działania o charakterze informacyjno-edukacyjnym. Maja one na celu popularyzację wiedzy konsumenckiej wśród lokalnej społeczności. W podejmowanych inicjatywach rzecznik konsumentów kładzie szczególny nacisk nie tylko na znajomość wiedzy konsumenckiej ale i na konkretne umiejętności w zachowaniu się na rynku konsumenckim. Efektem tego jest zwiększająca się liczba porad i informacji prawnych, coraz większe zaangażowanie konsumentów w dochodzeniu swoich praw.

Jedną z form tej działalności było pozyskanie, a następnie przekazanie wszystkim szkołom podstawowym w Powiecie Nowodworskim materiałów edukacyjnych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w postaci publikacji „Moje konsumenckie ABC” i „Zakupy z Maxem”. Publikacje te skłaniają uczniów do samodzielnego analizowania sytuacji związanych z zakupami, pozwalają na zdobycie podstawowej wiedzy przez młodych konsumentów. Łącznie przekazano szkołom 360 egzemplarzy. Ponadto informowano dyrektorów szkół o możliwości skorzystania z dodatkowych materiałów edukacyjnych na stronie internetowej WWW.uokik.gov.pl, jak również o możliwości skorzystania z nowego portalu społecznościowego dla nauczycieli na stronie WWW.consumerclassroom.eu/pl. Inną formą działalności rzecznika konsumentów 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, konsumentom wskazywano zasady zawierania umów, sposób postępowania w dochodzonej sprawie, publikowano wzory zgłoszeń reklamacyjnych, informowano o zmianach regulacji prawnych. A także informowano konsumentów o zakresie działania rzecznika konsumentów, dniach i godzinach przyjęć interesantów. Kolejną formą działalności było popularyzowanie wiedzy konsumenckiej poprzez rozpowszechnianie broszur informacyjnych, ulotek, plakatów wśród wszystkich uczestników rynku.

Powyższa działalność o charakterze edukacyjno-informacyjnym popularyzowała wiedzę i umiejętności konsumentów jak również uświadamiała konsumentom, że w sprawach spornych z przedsiębiorcą mogą zwrócić się do rzecznika konsumentów po bezpłatną pomoc, użyteczną w dochodzeniu swoich roszczeń.

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 w zakresie niedozwolonych postanowień umownych. Działania te polegały na udzielaniu konsumentom porad, podejmowaniu mediacji w spornej sprawie pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą, prowadzeniu postępowań pojednawczych w celu zmiany treści postanowienia umownego przez przedsiębiorcę. Jak również dokonywano oceny treści umowy w zakresie występowania ewentualnych niedozwolonych postanowień umownych. Podejmowane również działania wynikające z ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2007 r. NT 171, poz.1206), na stosowane przez przedsiębiorców nieuczciwe praktyki rynkowe wprowadzające konsumentów w błąd. Praktyki te polegały one na informowaniu konsumentów o braku uprawnienia do wymiany towaru na nowy co prowadziło do otrzymania przez konsumenta, w ramach dokonanej reklamacji, innego towaru z oferty sklepu. W wyniku podejmowanych działań interwencyjnych przez rzecznika konsumentów, przedsiębiorca zwracał konsumentowi cenę zakupionego towaru.

Innych działań, wynikających ze wskazanych przepisów, nie podejmowano. Nie zachodziła taka potrzeba. Ilość podejmowanych działań przedstawia **Tabela nr 4**, stanowiąca załącznik do niniejszego sprawozdania.

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

1 Wnioski rzecznika konsumentów dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

>Zobowiązanie przedsiębiorców do uczestnictwa w sądownictwie polubownym, poprzez wyeliminowanie w regulacjach zgody przedsiębiorcy na polubowne rozwiązanie sporu z konsumentem, co pozwoli na szybsze, tańsze i pozbawione formalności pozasądowe rozstrzygnięcie sporów konsumenckich.

>Podjęcie interwencji legislacyjnej w postaci wprowadzenia obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej dla rzecznika konsumentów.

>Wprowadzenia zmian zasad odpowiedzialności sprzedawcy wobec kupującego za jakość towaru w obrocie konsumenckim.

>Zabezpieczenie rzecznika konsumentów w materiały edukacyjne popularyzujące wiedzę konsumencką, które pozwolą rzecznikowi konsumentów wykonanie ustawowego zadania w zakresie prowadzenia edukacji konsumenckiej.

2. Wnioski dotyczące pracy rzecznika konsumentów.

W zakończeniu niniejszego sprawozdania należy stwierdzić, że konsumenci powiatu są coraz bardziej świadomi swych praw. Wraz ze wzrostem świadomości konsumenckiej, wzrastają oczekiwania i zapotrzebowanie konsumentów na odpowiednią i skuteczną pomoc. O pomoc zwracają się konsumenci, których indywidualne interesy i prawa zostały naruszone.

Ochrona indywidualnych interesów i praw konsumentów wymaga podejmowania przez rzecznika konsumentów działań przede wszystkim określonych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. Dlatego też rzecznik konsumentów w prowadzonej działalności zapewnił konsumentom powiatu bezpłatne poradnictwo konsumenckie i informacje prawną w zakresie ochrony ich interesów. Występował do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów, podejmował mediacje pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami, wskazując na prawa konsumenta, prowadził postępowanie pojednawcze pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami i inne działania interwencyjne na rzecz konsumentów, co pozwoliło na pozytywne załatwienie większości zgłoszonych spraw konsumentów. Podejmowanie wielu skutecznych działań na rzecz konsumentów nie byłoby możliwe bez współdziałania rzecznika konsumentów z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami zajmującymi się ochroną konsumentów. Ponadto podejmowane były działania o charakterze informacyjno-edukacyjnym, których efektem jest wzrost świadomości konsumenckiej i coraz większe zaangażowanie konsumentów w dochodzeniu swoich konsumenckich praw.

W 2013 roku konsumenci powiatu zgłosili 111 spraw, które zaewidencjonowano w prowadzonym przez rzecznika konsumentów rejestrze. Pod względem tematycznym największa ilość podejmowanych przez rzecznika konsumentów działań, związana była ze sprzedażą konsumencką. Skargi dotyczą zarówno jakości zakupionych towarów, nieprawidłowego sposobu załatwiania reklamacji konsumentów jak i nie przestrzegania przez

przedsiębiorców obowiązujących przepisów prawa. Natomiast w zakresie świadczonych usług przez przedsiębiorców, problemem konsumentów były usługi telekomunikacyjne, zwłaszcza związane z dostępem do telefonii komórkowej i Internetu. Zauważalny jest wzrost poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej. Konsumenty chcą wiedzieć jakie przysługują im prawa i jak mogą dochodzić swoich praw od przedsiębiorcy. W porównaniu z rokiem 2012 liczba zgłoszonych spraw utrzymuje się na zbliżonym poziomie. Natomiast na uwagę zasługuje fakt, że konsumenci zwracają się do rzecznika konsumentów o pomoc z coraz bardziej złożonymi sprawami i o coraz większej wartości przedmiotu sporu. Stąd też zachodzi potrzeba w dalszej działalności rzecznika konsumentów wprowadzenia mechanizmów zwiększających bezpieczeństwo rzecznika konsumentów oraz zabezpieczenia praw majątkowych konsumentów, w szczególności w postaci wprowadzenia obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej rzecznika konsumentów za szkody wyrządzone przy wykonywaniu czynności podejmowanych w związku z realizacją ustawowych obowiązków. W dalszej kolejności zachodzi pilna potrzeba zmian regulacji prawnych w zakresie sprzedaży konsumenckiej, bowiem aktualnie obowiązujące przepisy nie pozwalają na skuteczną ochronę praw i interesów konsumentów.