

**ZARZĄDZENIE NR 15/2015**  
**STAROSTY NOWODWORSKIEGO**  
**z dnia 31 marca 2015 roku**

w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania Powiatowego Rzecznika Konsumentów z działalności w roku 2014

Na podstawie art.43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów ( Dz.U. z 2015 r. poz.184 jednolity tekst)

**zarządzam, co następuje :**

**§1**

Zatwierdzam roczne sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim z działalności w roku 2014, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

**§ 2**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**Starosta Nowodworski**  
**( - )**  
**Zbigniew Ptak**

Załącznik  
do Zarządzenia Nr 15/2015  
Starosty Nowodworskiego  
z dnia 31 marca 2015 roku

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W NOWYM DWORZE  
GDAŃSKIM ZA 2014 ROK**

**Nowy Dwór Gdański, marzec 2015 rok**

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

Sprawozdanie niniejsze stanowi wykonanie art.43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów ( Dz.U z 2015 r. poz.184 jednolity tekst ), 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.

Artykuł 76 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej stanowi delegacje dla organów administracji publicznej oraz organów samorządu terytorialnego do prowadzenia aktywnej i spójnej polityki, gwarantującej skuteczną ochronę konsumentów „przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwa oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi”. 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 ( Dz.U. z 2013 r.poz.595 jednolity tekst ze zm.), powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie ochrony praw konsumenta. Zadania te oraz formę ich realizacji określają przede wszystkim przepisy art.37-43 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów ( Dz.U. z 2015 r. poz.184 jednolity tekst), zwanej dalej ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów. 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.

Do ustawowych zadań rzecznika konsumentów, określonych w art.42 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, należy :

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
- współdziałanie z właściwymi miejscowo Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie i przepisach odrębnych.

Ponadto do zadań rzecznika konsumentów należy podejmowanie działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym. Rzecznik konsumentów może w szczególności 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 ( Dz.U. z 2013r. poz.395, z późn. zm.).

Priorytety działań rzecznika konsumentów w 2014 r. wyznaczone były przede wszystkim w dokumencie rządowym –Polityka konsumencka na lata 2014-2018, w którym za główne

obszary działania w zakresie ochrony konsumentów uznano za wzmacnianie i rozwój systemu poradnictwa konsumenckiego, rozwój alternatywnych sposobów rozstrzygania sporów konsumenckich, podnoszenie poziomu świadomości konsumenckiej.

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

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

Podstawową formą świadczenia pomocy prawnej konsumentom przez rzecznika konsumentów było zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów. Pomoc ta polegała na wskazywaniu zainteresowanemu sposobu postępowania, który umożliwi mu załatwienie sprawy, wyjaśnianiu wątpliwości prawnych, przytoczeniu przepisów, które mają istotne znaczenie w dochodzonej sprawie, dokonywanie interpretacji przepisów i oceny przedstawionego zagadnienia prawnego. Informowano konsumentów o ich prawach i obowiązkach, o podmiocie właściwym do załatwienia sprawy, w tym kierowano do odpowiedniej instytucji bądź właściwego organu. Jak również pomagano konsumentom w sporządzaniu pism, wypełnianiu formularzy, przekazywano przepisy i materiały pomocne w dochodzonej sprawie.

Poprzez udzielanie porad i informacji prawnych rzecznik konsumentów wspierał konsumentów w poszukiwaniu rozwiązań ich problemów. Pozwoliło to konsumentom na dalsze samodzielne załatwienie sprawy z przedsiębiorcą. W przypadku gdy konsumenci nie wracali po ponowną pomoc należy uznać, że była ona skuteczna. W przeciwnym razie rzecznik konsumentów podejmował mediacje pomiędzy skarżącym konsumentem a przedsiębiorcą, wskazując na prawa konsumenta bądź inne działania interwencyjne w celu ochrony indywidualnych interesów i praw konsumentów.

W udzielanych poradach i informacjach prawnych dominowały sprawy związane z wadliwością sprzedawanych towarów konsumpcyjnych, głównie sprzętu telekomunikacyjnego, sprzętu RTV i AGD, obuwia, artykułów wyposażenia mieszkań. Najczęściej konsumenci zwracali się o pomoc w egzekwowaniu prawa do reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową i gwarancji. Sprzedawcy nagminnie uchylali się od odpowiedzialności za jakość towaru, odmawiając przyjęcia reklamacji, narzucali konsumentom własny sposób jej załatwienia, przewlekłe rozpatrywali zgłoszenia reklamacyjne, a także nie przestrzegali 14 dniowego terminu ustosunkowania się do żądania reklamacyjnego konsumenta. Ponadto przekazywali konsumentom stanowisko producenta towaru, podczas gdy konsument był stroną umowy sprzedaży ze sprzedawcą. W zakresie gwarancji udzielonej na zakupiony towar konsumpcyjny przedsiębiorcy nieskutecznie usuwali wady towaru, wprowadzali konsumentów w błąd informując, że gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń reklamacyjnych, niezależnie od uprawnień wynikających z niezgodności towaru z umową. Jak również ograniczali zapisy dokumentu gwarancyjnego bądź dokonywali zapisów w sposób niezgodny z wymogami prawa konsumenckiego.

Porady i informacje prawne udzielane były również w przypadku wadliwości świadczonych usług przez przedsiębiorców. Problemy konsumentów dotyczyły zwłaszcza :

- usług telekomunikacyjnych, związanych z dostępem do telefonii, Internetu, TV cyfrowej tj :
  - nieprawidłowej jakości świadczonych usług konsumentom,
  - sprzedaży wadliwych telefonów,
  - nieprawidłowego naliczania opłat za świadczone usługę,
  - stwarzania utrudnień konsumentom w realizacji roszczeń reklamacyjnych i w odstąpieniu od umowy,
  - nie przekazywania konsumentom prawdziwej i pełnej informacji w zakresie świadczonej usługi przed zawarciem umowy
  
- usług finansowych
  - utrudnianie konsumentom odstąpienie od zawartej z kredytodawcą umowy o kredyt konsumencki,
  - nie udzielanie konsumentom pełnych informacji przed zawarciem z kredytodawcą umowy o kredyt konsumencki
  - nieprawidłowe egzekwowanie należności finansowych przez firmy windykacyjne,
  
- usługi związane z dostawą energii elektrycznej
  - utrudnianie konsumentom odstąpienie od umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z nowym sprzedawcą poza lokalem przedsiębiorstwa,
  - ograniczanie konsumentom reklamowania wadliwie działającego licznika energii elektrycznej,
  - nie przestrzeganie zasad przeprowadzania kontroli układu pomiarowej przez przedsiębiorstwo energetyczne.

Ponadto interesy konsumentów były istotnie naruszane poprzez nieprawidłowości w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, polegające na wykorzystywaniu łatwowierności konsumentów co do przedstawionej oferty towarów lub usług. Przedsiębiorcy utrudniali konsumentom realizację ich praw, zwłaszcza odstąpienie od umowy. Praktyki te były stosowane nawet w okresie 10-dniowego terminu, uprawniającego konsumenta do odstąpienia od umowy. Ponadto przedsiębiorcy nie informowali konsumentów o przysługujących im prawach, zwłaszcza do odstąpienia od umowy, nie wręczali im wzorów oświadczenia o odstąpieniu od umowy z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby). Jak również wprowadzali konsumentów w błąd co do właściwości oferowanych towarów, bądź oferowali im towary za cenę znacznie przewyższającą jego wartość lub towary i o niskiej jakości. Konsumentom napotykali też trudności w dochodzeniu roszczeń od przedsiębiorcy w umowach zawieranych na odległość, polegające na braku na stronie internetowej przedsiębiorcy regulaminu świadczenia usługi drogą elektroniczną, określającego rodzaj i zakres świadczonej usługi, warunki zawierania i rozwiązywania umowy, tryb postępowania reklamacyjnego.

Niejednokrotnie do rzecznika konsumentów zwracali się mieszkańcy powiatu w sprawach, które nie miały charakteru konsumenckiego. Skargi dotyczyły spraw członków Spółdzielni Mieszkaniowej, wspólnot mieszkaniowych, nieprawidłowego naliczonego podatku od nieruchomości, działalności Rodzinnych Ogrodów Działkowych, a nawet wskazania rodzaju działalności gospodarczej w przypadku uzyskania środków finansowych z Powiatowego Urzędu Pracy. W takich przypadkach rzecznik konsumentów wskazywał zainteresowanemu stosowne instytucje bądź właściwy organ. Z poradnictwa korzystali również lokalni przedsiębiorcy. Przedmiotem ich zainteresowania była najczęściej wykładnia przepisów o

sprzedaży konsumenckiej i Kodeksu cywilnego. Bezpłatne porady i informacje prawne rzecznik konsumentów udzielał bezpośrednio na stanowisku pracy, telefonicznie bądź za pomocą poczty elektronicznej.

Szczegółowe zestawienie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów 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.**

Zadanie to nie było realizowane. Nie występowali z inicjatywą konsumenci, gminy, samorząd powiatowy, rzecznik konsumentów. Stąd też nie podejmowane były działania w tym zakresie.

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

Rzecznik konsumentów występował do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów, na podstawie z art.42 ust.1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w przypadku gdy udzielone konsumentom porady i informacje prawne nie spowodowały rozwiązania ich problemów. Wystąpienia miały, w większości przypadków, charakter mediacyjny. 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 związana była z umowami sprzedaży towarów konsumpcyjnych, głównie obuwia i odzieży, artykułów wyposażenia mieszkania i gospodarstwa domowego, akcesoriów komputerowych. Interwencje dotyczyły zarówno jakości sprzedawanych towarów, przydatności do użytku jak i sposobu rozpatrywania reklamacji konsumentów. Rzecznik konsumentów występował również do przedsiębiorców świadczących usługi, zwłaszcza telekomunikacyjne i usługi związane z dostawą energii elektrycznej.

Wystąpienia do przedsiębiorców pozwoliły, w większości przypadków, na pozytywne załatwienie spraw dla konsumentów. A podejmowanie działań mediacyjne stały się alternatywną, wobec drogi sądowej, metodą rozstrzygania sporów konsumenckich. Była to szybka, tania i skuteczna pomoc w dochodzeniu praw i interesów konsumentów. Pozasądowe rozstrzygnięcie sporów konsumenckich to zalecana metoda działania w dokumencie rządowym – Polityka konsumencka na lata 2014-2018, określona jako alternatywne sposoby rozstrzygnięcia sporów konsumenckich.

Szczegółowe zestawienie wystąpień rzecznika konsumentów do przedsiębiorców 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.**

W prowadzonej działalności na rzecz konsumentów, rzecznik konsumentów współdziałał z instytucjami, które bezpośrednio bądź pośrednio zajmują się problematyką konsumencką, zwłaszcza Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej,

Rzecznikiem Ubezpieczonych, Urzędem Regulacji Energetyki, Federacją Konsumentów, Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów. Bowiem każdy z tych podmiotów ma inne uprawnienia i możliwości działania, a problematyka konsumencka jest szeroka, różnorodna, złożona i wymaga współdziałania. Współdziałanie z podmiotami zajmującymi się ochroną konsumentów miało na celu zapewnienie wzmocnienia ochrony konsumentów i zwiększenie efektywności działania rzecznika konsumentów.

Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów polegało na sygnalizowaniu niekorzystnych dla konsumentów zjawisk rynkowych, wymagających podjęcia działań na szczeblu administracji rządowej. Wymieniano informacje w zakresie ochrony konsumentów. Uzgadniano wspólne stanowisko odnośnie jednolitej interpretacji przepisów prawa. Jak również przekazywano wzajemne informacje związane z działalnością przedsiębiorców. A ponadto niezwykle przydatne w działalności rzecznika konsumentów były przesyłane komunikaty, związane z postępowaniem Prezesa UOKiK wobec przedsiębiorców naruszających prawa konsumentów, a także przekazywane materiały edukacyjne.

Współdziałanie z Inspekcją Handlową polegało na wzajemnym kierowaniu interesantów w zakresie właściwości Inspekcji Handlowej i rzecznika konsumentów. Rzecznik kieruje konsumentów, w uzasadnionych przypadkach, do jednostki terenowej Inspekcji celem podjęcia postępowań pojednawczych czy skorzystania przez konsumenta z usług rzeczoznawcy do spraw produktów lub usług, zaś Inspekcja Handlowa kieruje do rzecznika tych konsumentów, których sprawy wymagają pomocy w postępowaniu reklamacyjnym lub procesowym. Wymieniano bieżące informacje związane z praktykami rynkowymi przedsiębiorców na lokalnym rynku i sposób postępowania w dochodzeniu praw konsumenckich.

Rzecznik konsumentów współdziałał z Rzecznikiem Ubezpieczonych. Efektem tej współpracy było informowanie konsumentów o możliwości i trybie składania skarg do Rzecznika Ubezpieczonych, a także o możliwości uzyskania bezpłatnych porad w ramach pełnionych dyżurów przez ekspertów z Biura Rzecznika Ubezpieczonych.

Współdziałano również z Urzędem Regulacji Energetyki Północnym Oddziałem Terenowym z siedzibą w Gdańsku w zakresie ochrony konsumentów, jako odbiorców paliw i energii. Rzecznik konsumentów przekazywał Północnemu Oddziałowi informacje związane z działalnością przedsiębiorstw energetycznych na terenie powiatu w zakresie dostaw ciepła i energii elektrycznej do gospodarstw domowych. Kierował konsumentów skarżących się na działalność przedsiębiorstw energetycznych. Natomiast Północny Oddział Terenowy informował rzecznika o ilości i sposobie załatwianych spraw konsumentów powiatu.

Współpraca z organizacjami konsumenckimi miała postać przede wszystkim wymiany informacji i materiałów szkoleniowych w zakresie związanym z ochroną konsumentów.

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

Rzecznik konsumentów, w okresie sprawozdawczym, nie korzystał z uprawnień w zakresie wytaczania powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępowania, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów, określonych w art. 42 ust.2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sprawy sporne konsumentów z

przedsiębiorcami załatwione zostały w sposób pozasądowy i satysfakcjonowały konsumentów. Stąd też nie zachodziła potrzeba dochodzenia roszczeń konsumenckich na drodze sądowej.

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

Podejmowane były działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym, w celu zapewnienia powszechnego dostępu do edukacji i informacji konsumenckiej.

Jedną z form tej działalności było przekazanie szkołom ponadgimnazjalnym w Powiecie Nowodworskim materiałów edukacyjnych o tematyce konsumenckiej, w postaci publikacji Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pt. „Jestem świadomym konsumentem – projektowanie lekcji poświęconych edukacji konsumenckiej młodzieży”. Ponadto przekazano szkołom w formie dyskietek Program edukacji konsumenckiej w szkołach publicznych „Świadomy konsument”. Przekazano również przydatne strony internetowe, w tym portal społecznościowy [www.consumerclassroom.eu/pl](http://www.consumerclassroom.eu/pl) skierowany zarówno do młodzieży jak i nauczycieli. Zawiera on gotowe do zastosowania pomoce dydaktyczne, umożliwiające poznanie zarówno wiedzy jak i praktycznych umiejętności w zachowaniu się na rynku konsumenckim. Materiały te pozwolą nauczycielom na przygotowanie wielu ciekawych zajęć o tematyce konsumenckiej. Łącznie przekazano 41 egzemplarzy do Zespołu Szkół Nr 1 i Zespołu Szkół Nr 2 w Nowym Dworze Gdańskim.

Inną formą działań edukacyjno-informacyjnych było prowadzenie poradnictwa konsumenckiego na stronie internetowej Starostwa Powiatowego, stanowiącego ważny element systemu ochrony konsumentów, zwłaszcza przy zawieraniu i wykonywaniu umów zawartych z przedsiębiorcami. Realizując to ważne zadanie w zamieszczanych poradach i informacjach prawnych konsumentom wskazywano zasady zawierania umów, sposób postępowania w dochodzeniu roszczeń od przedsiębiorców, publikowano wzory reklamacji, informowano o zmianach przepisów prawa konsumenckiego. W 2014 roku porady dotyczyły zakupów w sieci, ostrzegano konsumentów przed zawieraniem umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym tzw. polisolokatami, informowano o przepisach w zakresie nowej ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz.827), która weszła w życie z dniem 25 grudnia 2014 roku.

Kolejną formą prowadzonej działalności było udzielanie indywidualnych porad i informacji, popularyzowano wiedzę konsumencką wśród mieszkańców powiatu poprzez rozpowszechnianie materiałów edukacyjnych.

Powyższa działalność o charakterze edukacyjno-informacyjnym była niezbędna w celu podnoszenia 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.1 pkt 3 (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),
- art.42 ust.5 w zw. z art.63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

W ramach art.479(38) Kodeksu postępowania cywilnego dotyczącego niedozwolonych postanowień umownych, rzecznik konsumentów podejmował działania. Działania te polegały na udzielaniu konsumentom porad, podejmowaniu mediacji pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą w sprawie zmiany treści postanowienia wzorca umownego. Jak również dokonywano oceny umów przedstawionych przez konsumentów w zakresie występowania ewentualnych klauzul abuzywnych. W przypadku zadań wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, podejmowano interwencje na stosowane przez przedsiębiorców nieuczciwe praktyki. Praktyki te polegały na nie informowaniu konsumentów o dodatkowym ubezpieczeniu, podczas zawierania umów sprzedaży energii elektrycznej poza lokalem przedsiębiorstwa. Natomiast w przypadku umów zawieranych na odległość konsumenci nie byli informowani o utracie prawa do odstąpienia, w przypadku świadczenia usługi rozpoczętej, za zgodą konsumenta, przed upływem terminu 10 dni od dnia jej zawarcia.

Innych działań wynikających ze wskazanych powyżej przepisów nie podejmowano z uwagi na brak zgłoszonych spraw konsumentów.

Ilość podejmowanych działań przedstawia **Tabela nr 4**, stanowiąca załącznik do niniejszego sprawozdania.

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

W zakończeniu niniejszego sprawozdania stwierdzić należy, że ciągle zmiany zachodzące na rynku konsumenckim powodują zapotrzebowanie i oczekiwanie społeczne na działalność rzecznika konsumentów. Rośnie zrozumienie dla problematyki konsumenckiej. O pomoc zwracają się konsumenci, którzy oczekują od rzecznika konsumentów odpowiedniej i skutecznej pomocy jak i lokalni przedsiębiorcy.

Ochrona praw i interesów konsumentów wymaga od rzecznika konsumentów podejmowania działań o zróżnicowanym charakterze, zwłaszcza określonych przepisami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Dlatego też rzecznik konsumentów w prowadzonej działalności, w imieniu i na rzecz konsumentów, zapewnił konsumentom bezpłatne poradnictwo konsumenckie i informacje prawne w zakresie ochrony ich interesów. Podejmował mediacje i inne działania interwencyjne w celu ochrony indywidualnych interesów i praw konsumentów. Prowadził działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym zapewniając powszechny dostęp do wiedzy i praktycznych umiejętności w zachowaniu się na rynku konsumenckim. Jak również współdziałał z instytucjami i organizacjami społecznymi, zajmującymi się bezpośrednio bądź pośrednio ochroną konsumentów. Współdziałanie to doprowadziło do wzmocnienia ochrony konsumentów i zwiększenia efektywności działania rzecznika konsumentów.

W 2014 roku liczba wniesionych spraw konsumentów powiaty utrzymywała się na zbliżonym poziomie roku minionego i wyniosła 109 spraw. Nadal najwięcej zgłoszeń konsumentów dotyczyło umów sprzedaży wszelkich towarów. Natomiast w zakresie świadczonych usług przez przedsiębiorców, konsumenci kwestionowali najczęściej usługi telekomunikacyjnych, finansowych i związanych z dostawą energii elektrycznej. Zauważalny jest wzrost porad i informacji prawnej co może świadczyć, że konsumenci dochodzą roszczeń już na etapie postępowania reklamacyjnego. Konsumenci zgłaszają się z coraz bardziej złożonymi sprawami, co w konsekwencji wymaga od rzecznika konsumentów stałego podnoszenia kwalifikacji zawodowych.

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

- Konieczność stałego podnoszenia kwalifikacji zawodowych rzecznika konsumentów poprzez uczestnictwo w organizowanych szkoleniach, seminariach, spotkaniach poświęconych ochronie konsumentów jak również w formie samokształcenia.
- Stała współpraca i wymiana doświadczeń z instytucjami i organizacjami pozarządowymi zajmującymi się problematyką konsumencką w celu wzmocnienia ochrony konsumentów powiatu i zwiększenia efektywności działania rzecznika konsumentów.
- Podtrzymywanie działalności o charakterze edukacyjno-informacyjnych popularyzującej zarówno wiedzę konsumencką jak i praktyczne umiejętności oraz rolę rzecznika konsumentów i innych instytucji zajmujących się ochroną konsumentów.

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

-Trudności w dochodzeniu roszczeń konsumenckich związanych z niezgodnością towaru konsumpcyjnego z umową, w świetle przepisów ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002r. Nr 141, poz.1176 ze zm.).

-Zapewnienie rzecznikowi konsumentów materiałów edukacyjnych, stosownie do złożonego zamówienia, dla realizacji zadania prowadzenia edukacji konsumenckiej i popularyzacji wiedzy konsumenckiej wśród mieszkańców powiatu.