

**ZARZĄDZENIE NR 17/2016**  
**STAROSTY NOWODWORSKIEGO**  
**z dnia 31 marca 2016 r.**

w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania Powiatowego Rzecznika Konsumentów  
z działalności w roku 2015

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

**zarządzam, co następuje :**

**§ 1.**

Zatwierdzam roczne sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim z działalności w roku 2015, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

**§ 2.**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

## **UZASADNIENIE**

Sprawozdanie niniejsze stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj .Dz.U. z 2015 r. poz.184 z póź.zm.), który stanowi iż 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 Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Załącznik  
do Zarządzenia Nr 17/2016  
Starosty Nowodworskiego  
z dnia 31 marca 2016 r.

DZIAŁANIA POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
W NOWYM DWORZE GDAŃSKIM W ROKU 2015

Nowy Dwór Gdański, marzec 2016 rok

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

Zadania samorządu powiatowego z zakresu ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy rzecznik konsumentów. Zgodnie z art.4 ust.1 pkt18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2015 r. poz.1445 tj.Dz.U. z 2015 r. poz.1445 z późn. zm.), powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie ochrony praw konsumenta. Zadania te oraz formę ich realizacji określają przede wszystkim art.37-43 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów ( tj. Dz.U. z 2015 r. poz.184 jednolity tekst z póź. zm.), zwanej dalej ustawą o ochronie konkurencji konsumentów. W świetle postanowień art. 39 ust.1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy rzecznik konsumentów, zwany dalej „rzecznikiem konsumentów”. Rzecznik konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany Staroście i jest on wyodrębniony organizacyjnie w strukturze Starostwa Powiatowego (art. 40 ust. 3-4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów). Kompetencje rzecznika konsumentów mieszczą się w zakresie szeroko pojętych zadań w dziedzinie ochrony konsumentów, ale jego działalność zwłaszcza koncentruje się na ochronie konsumenta w indywidualnych sporach z przedsiębiorcą.

Do ustawowych zadań rzecznika konsumentów, określonych a 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 lub przepisach odrębnych.

Ponadto zadaniem rzecznika konsumentów jest 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 (tj.Dz.U. z 2013 r. poz.395 z późn. zm.).

Rzecznik konsumentów jest zobowiązany do podejmowania działania, zgodnie z dokumentem rządowym –Polityka konsumencka na lata 2014-2018, w którym za główne obszary działania uznano wzmocnienie i rozwój systemu poradnictwa konsumenckiego, rozwój alternatywnych sposobów rozstrzygania sporów konsumenckich, podnoszenie poziomu świadomości konsumenckiej.

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

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

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

Podstawowym zadaniem rzecznika konsumentów było zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. Udzielane porady polegały na poinformowaniu konsumenta o obowiązującym stanie prawnym i obowiązkach spoczywających na korzystającym z pomocy, wskazywaniu zainteresowanemu sposobu postępowania, który umożliwi mu załatwienie sprawy, wyjaśnianiu wątpliwości prawnych, przytaczaniu przepisów, które mają istotne znaczenie w dochodzonej sprawie jak również dokonywanie interpretacji przepisów i oceny przedstawionego zagadnienia prawnego oraz prawnych możliwości załatwienia sprawy. Informowano konsumentów o ich prawach, o podmiocie właściwym w zgłoszonej sprawie, w tym kierowano do odpowiedniej instytucji lub organu. Jak też udzielano konsumentom pomocy w sporządzaniu projektu pisma prawnego, formularzy reklamacyjnych, przekazywano materiały przydatne 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 konsumentów niewracających po ponowną pomoc należy uznać że była skuteczna, w przeciwnym przypadku rzecznik konsumentów podejmował działania w ramach swych ustawowych uprawnień.

Problemy, z jakimi zwracali się konsumenci do rzecznika konsumentów, związane były najczęściej z zawartymi umowami sprzedaży, umowami o dzieło, umowami o świadczenie wszelkiego rodzaju usług, z których konsument dochodził od przedsiębiorcy roszczeń. Roszczenia wynikały z różnych tytułów prawnych, w szczególności z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową (jego wadliwości), z rękojmi za wady fizyczne rzeczy sprzedanej, z gwarancji komercyjnej udzielonej na zakupiony towar konsumpcyjny bądź z gwarancji przy sprzedaży rzeczy ruchomej.

W udzielanych poradach i informacjach prawnych dominowały sprawy związane z wadliwością świadczonych konsumentom usług, głównie :

>usług telekomunikacyjnych (dostęp do telefonii, Internetu, telewizji) zwłaszcza

- nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej,
- nieprawidłowe naliczanie opłat za świadczoną usługę,

- aktywowanie usługi, której konsument nie zamawiał,
- stwarzanie utrudnień konsumentowi w odstąpieniu od umowy z operatorem i w realizacji roszczeń reklamacyjnych,
- nie przekazywanie konsumentowi informacji o zamawianej usłudze, w sposób jasny i zrozumiały bądź wprowadzenie konsumenta w błąd co do zakresu i opłaty świadczonej usługi.

>usług związanych z dostawą energii elektrycznej, gdzie skargi konsumentów dotyczyły :

- nieprawidłowo wystawianymi fakturami,
- nieterminowym przekazywaniem faktur,
- utrudnianiem konsumentowi odstąpienia od umowy zawartej z nowym sprzedawcą energii elektrycznej.

>usług finansowych

- brak rzetelnej i pełnej informacji ze strony przedstawiciela banku o treści umowy i zabezpieczeniach,
- wprowadzanie w błąd bądź nierzetelne informowanie konsumenta o wysokości oprocentowania i opłat za prowadzenie rachunku bankowego,
- utrudnianie realizacji uprawnień do odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki.

Kolejna kategoria spraw zgłaszanych przez konsumentów związana była z wadliwością sprzedawanych przez przedsiębiorców towarów, głównie sprzętu telekomunikacyjnego, obuwia i odzieży, artykułów wyposażenia mieszkań. Konsumenty zwracali się o pomoc najczęściej w egzekwowaniu prawa do reklamacji zarówno z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową jak również i z rękojmi za wady fizyczne rzeczy sprzedanej, w przypadku rzeczy ruchomych zakupionych od 25 grudnia 2014 r. ,co związane było z wejściem w życie nowej ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r.poz.827 z późn.zm.). Sprzedawcy nagminnie uchylali się od odpowiedzialności za jakość sprzedawanych towarów, narzucając konsumentom własny sposób załatwienia reklamacji, niezależnie od żądań zgłaszanych przez konsumentów, odmawiali przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego, nie przestrzegali zasad sprzedaży konsumenckiej, przewlekłe rozpatrywali zgłoszenia reklamacyjne konsumentów, przekazywali konsumentom stanowisko producenta towaru, podczas gdy konsument związany był umową sprzedaży ze sprzedawcą. Natomiast w zakresie gwarancji udzielanej na zakupione towar przedsiębiorcy nieskutecznie usuwali wady, odmawiali uwzględnienia reklamacji konsumentowi bądź przewlekłe dokonywali napraw gwarancyjnych.

Ponadto interesy konsumentów były istotnie naruszane poprzez nieprawidłowości w zawieranych z przedsiębiorcami umowach poza lokalem przedsiębiorstwa i umowach na odległość. Polegały one na wykorzystywaniu łatwości konsumentów co do przedstawionej przez przedsiębiorcę, lub osoby działającej w jego imieniu oferty, oferty związanej zwłaszcza ze świadczeniem usługi telekomunikacyjnej, sprzedażą energii elektrycznej. Przedsiębiorcy utrudniali konsumentom realizację ich praw związanych z

odstąpieniem od umowy, w szczególności od umowy wiązanej, czyli takiej gdzie poza umową sprzedaży konsument podpisuje także np. umowę ubezpieczeniową, czy umowę o świadczenie usługi medycznej. Przedsiębiorcy nie informowali konsumentów o prawie do odstąpienia od umowy bez podania przyczyn, nie doręczali im wzoru oświadczenia za pośrednictwem którego konsument mógł zrezygnować z zawartej umowy. Również przedsiębiorcy nie dopełniali obowiązków informacyjnych w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się z umową z przedsiębiorcą.

Znaczna część spraw, z którymi zgłaszali się konsumenci do rzecznika konsumentów, nie miała charakteru konsumenckiego. Skargi dotyczyły utrzymania lokali mieszkalnych członków spółdzielni mieszkaniowej, wspólnot mieszkaniowych, najemców mieszkań komunalnych, interpretacji przepisów prawa pracy, ubezpieczeń społecznych, prawa spadkowego. W takich przypadkach rzecznik konsumentów wskazywał zainteresowanemu właściwy organ bądź instytucję właściwą w sprawie.

Biorąc pod uwagę dane dotyczące poradnictwa konsumenckiego stwierdzić należy, że z każdym rokiem liczba udzielanych porad wzrasta. Świadczy to o wzroście świadomości konsumenckiej konsumentów powiatu w dochodzeniu roszczeń od przedsiębiorców.

Bezpłatne porady i informacje prawne udzielane były bezpośrednio na stanowisku rzecznik konsumentów, telefonicznie bądź w formie elektronicznej.

Szczegółowe zestawienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego 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.**

W okresie objętym sprawozdaniem 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.**

Występowania rzecznika konsumentów do przedsiębiorców dokonywane były na podstawie art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Większość wystąpień miała 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 dotyczy również

przekazania istotnych w sprawie informacji, w celu dokonania oceny zasadności roszczenia konsumenta i przekazania konsumentowi stanowiska w sprawie.

Najwięcej wystąpień do przedsiębiorców związana była z umowami o świadczenie usługi i umowami sprzedaży. W zakresie umów o świadczenie usługi dotyczyło to zwłaszcza usług o świadczenie usługi telekomunikacyjnej związanych z dostępem do telefonii komórkowej i usług sprzedaży energii elektrycznej do gospodarstw domowych, głównie przez alternatywnych nowych sprzedawców, zawierających umowy poza lokalem przedsiębiorstwa. Skargi dotyczyły nieuczciwych praktyk rynkowych polegających na braku rzetelnej i często niepełnej informacji o warunkach oferty przedstawionej przez przedsiębiorcę lub osoby działające w jego imieniu, braku przestrzegania standardów jakościowych obsługi odbiorców energii elektrycznej.

Natomiast w przypadku umów sprzedaży rzecznik konsumentów najczęściej interweniował w przypadku nienależytej jakości sprzedawanych towarów konsumentom ich przydatności do użytku jak i sposobu rozpatrywania reklamacji przez przedsiębiorców. Często praktyka przedsiębiorców była odmowa uznania słusznych roszczeń konsumenta z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową bądź z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej, naruszenie warunków udzielonej gwarancji w dokumencie gwarancyjnym. Konsumenty skarżyli się najczęściej na zakupiony sprzęt telekomunikacyjny, artykuły gospodarstwa domowego, obuwie i odzież.

Wystąpienie do przedsiębiorców pozwoliły, w większości przypadków, na pozytywne załatwienie spraw na rzecz konsumentów. A podejmowane działania 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, jako alternatywne sposoby rozstrzygania 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.**

Rzecznik konsumentów w prowadzonej działalności współdziałał z podmiotami zajmującymi się ochroną konsumentów. Współdziałanie miało na celu zapewnienie wzmocnienia ochrony konsumentów jak i zwiększenie efektywności działania rzecznika na rzecz konsumentów.

Współpraca polegała na sygnalizowaniu problemów konsumentów odpowiednim podmiotom, stosownie do ich uprawnień i możliwości działania, wymianie informacji, wiedzy fachowej, uczestnictwie we wspólnych organizowanych szkoleniach, seminariach, spotkaniach



powiązanych z wymiana doświadczeń i ustalaniem kierunków współdziałania w zakresie ochrony konsumentów.

W okresie sprawozdawczym rzecznik konsumentów współdziałał z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Sygnalizowano niekorzystne dla konsumentów zjawiska rynkowe, wymagające podjęcia działań na szczeblu administracji rządowej zwłaszcza w zakresie polis z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym jako oferty obciążonej dużym ryzykiem, działaniem operatorów telekomunikacyjnych i stosowanymi przez nich praktykami związanymi z przedłużaniem umów z konsumentami, wymieniano bieżące informacje rynkowe, uzgadniano wspólne stanowisko odnośnie jednolitej interpretacji przepisów nowej ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz.827 ze zm.). A ponadto w działalności rzecznika konsumentów niezwykle przydatne okazały się przekazywane przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów komunikaty, związane z podejmowaniem działań wobec przedsiębiorców w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów.

Współdziałano z Inspekcją Handlową powiadamiając jej organ o konieczności przeprowadzenia kontroli legalności i rzetelności działania przedsiębiorców na terenie powiatu. Wzajemnie kierowano interesantów w zakresie właściwości działania Inspekcji Handlowej i rzecznika konsumentów. Rzecznik konsumentów kierował konsumentów do Inspekcji Handlowej, których sprawy wymagały podjęcia działań interwencyjnych, postępowań pojedynczych w spornych sprawach czy skorzystania z oceny rzeczoznawcy do spraw produktów lub usług. Inspekcja zaś kierowała do rzecznika konsumentów tych konsumentów, których sprawy wymagały pomocy w postępowaniu reklamacyjnym lub procesowym.

Rzecznik konsumentów współdziałał również z Urzędem Regulacji Energetyki Północny Oddział Terenowy z siedzibą w Gdańsku w zakresie ochrony konsumentów, jako odbiorców energii elektrycznej i ciepła. Przekazywano informacje związane z działalnością przedsiębiorstw energetycznych na terenie powiatu dostarczających energię energetyczną i ciepło do gospodarstw domowych. Jak też kierowano do Urzędu Regulacji Energetyki konsumentów powiatu skarżących się na działalność przedsiębiorstw energetycznych. Natomiast Urząd Regulacji Energetyki informował rzecznika konsumentów o ilości skarg wniesionych przez konsumentów powiatu i o sposobie ich załatwienia.

Ponadto rzecznik konsumentów współdziałał z organizacjami społecznymi, których celem statutowym jest ochrona konsumentów tj. Federacja konsumentów, Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów, Stowarzyszeniem Krzewienia Edukacji Finansowej. Przedmiotem współpracy była wymiana informacji, materiałów informacyjnych i szkoleniowych, uczestnictwo we wspólnych szkoleniach.

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

W okresie sprawozdawczym rzecznik konsumentów nie korzystał z uprawnienia, określonego w art. 42 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 o ochronę interesów konsumentów. Sporne sprawy konsumentów z przedsiębiorcami załatwione zostały w sposób polubowny i satysfakcjonowały konsumentów. Stąd też nie zachodziła potrzeba występowania na drogę sądową.

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

Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym były podejmowane przez rzecznika konsumentów. Ich celem była popularyzacja wiedzy konsumenckiej wśród wszystkich uczestników rynku.

Jedną z form tej działalności było przeprowadzenie szkolenia z uczniami pierwszych klas Liceum Ogólnokształcącego w ramach przedmiotu przedsiębiorczości, na wniosek Dyrektora Zespołu Szkół Nr 1 w Nowym Dworze Gdańskim. Podczas szkolenia omówione zostały podstawowe pojęcia i terminy konsumenckie, wskazano instytucje i organizacje pozarządowe zajmujące się ochroną konsumentów, podstawowe prawa konsumentów. Jak również zapoznano uczniów z zasadami odpowiedzialności sprzedawcy wobec kupującego za wady rzeczy sprzedanej, świetle postanowień nowej ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz.827 ze zm.), która weszła w życie z dniem 25 grudnia 2014 r. Przekazano uczniom materiały edukacyjne, w postaci nowej publikacji Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pt. „Jak kupować” w ilości 58 egzemplarzy. W szkoleniu uczestniczyło 58 uczniów.

Ponadto przekazano wszystkim szkołom gimnazjalnym w Powiecie Nowodworskim materiały edukacyjne, w postaci publikacji pt. „Rękojmia. Jak reklamować ?” Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Publikacja ta zawiera podstawy wiedzy konsumenckiej w zakresie prawa do reklamacji. Przekazane materiały posłużą młodym konsumentom do poznania zagadnień związanych z reklamowaniem zakupionych towarów konsumpcyjnych. Ogółem przekazano szkołom 250 egzemplarzy.

Inną formą działalności rzecznika konsumentów było prowadzenie poradnictwa konsumenckiego na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Nowym Dworze Gdańskim, w zakładce Powiatowy Rzecznik Konsumentów, stanowiącego ważny element systemu ochrony konsumentów, zwłaszcza przy zawieraniu i wykonywaniu umów konsumentów z przedsiębiorcami. W zamieszczanych poradach i informacjach prawnych wskazywano konsumentom nowe regulacje prawa konsumenckiego, jak również sposób postępowania w dochodzeniu praw i interesów konsumentów.

Kolejną formą prowadzonej działalności o charakterze edukacyjno-informacyjnym było udzielanie indywidualnych porad konsumenckich na stanowisku pracy rzecznika konsumentów, w formie telefonicznej bądź za pomocą poczty elektronicznej. Jak też popularyzowano wiedzę konsumencką poprzez rozpowszechnianie materiałów edukacyjnych w postaci publikacji, ulotek.

Inicjatywy podejmowane miały wymiar praktyczny jak i edukacyjny. Ich efektem jest dające się zaobserwować coraz większe zaangażowanie konsumentów w dochodzeniu swoich praw konsumenckich.

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

- art.479(38) K.p.c. (niedozwolone postanowienia umowne), -----
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, -----
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym, -----
- art.42 ust.3 występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów, -----
- art.42 ust.5 uokik w związku z art. 65 K.p.c (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

W ramach art.479(38) Kodeksu postępowania cywilnego dotyczącego niedozwolonych postanowień umownych wzorca umowy, rzecznik konsumentów podejmował interwencje. Interwencje miały charakter wystąpień do przedsiębiorców, w postaci wezwań do dobrowolnego zaniechania stosowania niedozwolonych postanowień, podejmowano próby mediacji pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą lub innego pozasądowego zakończenia sporu. A także dokonywano oceny przedstawionych przez konsumentów wzorców umów z przedsiębiorcami pod kątem występowania ewentualnych niedozwolonych postanowień umownych, głównie w zakresie umów zawieranych z alternatywnymi sprzedawcami energii elektrycznej i umów o świadczenie usługi telekomunikacyjnej.

Natomiast w zakresie zadań wynikających z ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, rzecznik konsument interweniował na praktyki rynkowe przedsiębiorców. Praktyki te dotyczyły wprowadzania konsumentów w błąd poprzez informowanie o znacznie niższym abonamencie za usługi telefoniczne, niż to wynikało to z podpisanej umowy, nieinformowania konsumentów o dodatkowej usłudze w umowach sprzedaży energii elektrycznej np. ubezpieczeniowej czy usłudze medycznej.

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

W zakończeniu niniejszego sprawozdanie należy stwierdzić, że zmiany zachodzące na rynku konsumenckim powodują zapotrzebowanie i oczekiwanie społeczne konsumentów na działalność powiatowego rzecznika konsumentów. Konsumentów powiatu, pomimo wzrastającej świadomości swoich praw, wciąż oczekują odpowiedniej i skutecznej pomocy rzecznika konsumentów w dochodzeniu swoich praw. Stąd też rzecznik konsumentów w prowadzonej działalności reagował na naruszenie praw i interesów konsumentów powiatu, występując do przedsiębiorców, podejmował mediacje pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami, wskazując na prawa konsumenta, prowadził postępowanie pojednawcze i inne działania interwencyjne w celu ochrony interesów i praw konsumentów. Pozwoliło to na pozytywne załatwienie większości spraw konsumentów. Podjęcie wielu skutecznych

działań nie byłoby możliwe bez współdziałania rzecznika konsumentów z administracją rządową, instytucjami i organizacjami społecznymi, zajmującymi się ochroną konsumentów.

W 2015 roku konsumenci Powiatu Nowodworskiego zgłosili 134 sprawy. Największa ilość zgłaszanych spraw związana była z wadliwością świadczonych usług i wadliwością sprzedawanych towarów. W zakresie świadczonych usług przez przedsiębiorców najczęściej problemów konsumentów związanych było z usługami dostawy energii elektrycznej do gospodarstw domowych i z usługami telekomunikacyjnymi. Natomiast w przypadku sprzedaży towarów konsumpcyjnych konsumenci wciąż skarżą się na jakość zakupionych towarów, sposób załatwiania reklamacji przez przedsiębiorców, brak rzetelności i legalności działania firm handlowych. Zauważalny jest z każdym rokiem wzrost poradnictwa konsumenckiego, co może wiązać się z coraz większym zainteresowaniem konsumentów w dochodzeniu roszczeń już na poziomie załatwiania spraw. Rośnie świadomość konsumencka mieszkańców Powiatu Nowodworskiego.

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

>Konieczność stałego podnoszenia kwalifikacji zawodowej przez rzecznika konsumentów poprzez uczestnictwo w szkoleniach, seminariach, spotkaniach, a także w formie samokształcenia zawodowego.

>Podtrzymywanie stałej działalności o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

>Stać i bieżąca współpraca rzecznika konsumentów z administracją rządową, instytucjami i organizacjami społecznymi zajmującymi się ochroną konsumentów.

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

>Zwiększenie efektywności działania rzecznika konsumentów poprzez systematyczne organizowanie szkoleń.

>Zapewnienie rzecznikowi konsumentów materiałów edukacyjnych, stosownie do złożonego zamówienia, popularyzujących wiedzę i umiejętności konsumentów w dochodzeniu swoich roszczeń, co pozwoli na dalsze podnoszenie świadomości konsumenckiej.

>Przekazywanie rzecznikowi konsumentów materiałów z podejmowanych przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działań na rzecz konsumentów.

Tadeusz Dawidowski

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

w Nowym Dworze Gdańskim



**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2015R.  
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Dworze Gdańskim**

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

	<b>Ogółem</b>
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>51</b>
ubezpieczeniowa	
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	6
remontowo-budowlana	3
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	15
telekomunikacja (telefony, TV)	11
turystyczno-hotelarska	
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	
motoryzacja	5
pralnicza	
timeshare	
pocztowa	
gastronomiczna	
przewozowa	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	
medyczna	
wyposażenie wnętrz	3
pogrzebowa	
windykacyjne	
inne	8
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>36</b>
obuwie i odzież	8
wyposażenie mieszkania	3
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	10
komputer i akcesoria komputerowe	2
motoryzacja	6
artykuły spożywcze	
artykuły chemiczne i kosmetyki	
zabawki	
inne	7
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>13</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>	5	4	1	
ubezpieczeniowa				
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)				
remontowo-budowlana				
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	3	2	1	
telekomunikacja (telefon, TV)	2	2		
turystyczno-hotelarska				
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne				
inne				
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	4	4		
obuwie i odzież	2	2		
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego				
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	2	2		
komputer i akcesoria komputerowe				
motoryzacja				
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne				
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	5	4	1	

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

lp	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość 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				

\*Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

\*\* Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)



Tabela nr 4: Inne zadania:

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