

**Zarządzenie Nr 12 / 2012  
Starosty Powiatu Średzkiego  
z dnia 10 kwietnia 2012 r.**

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Środzie Śląskiej za rok 2011.

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

**zarządzam co następuje:**

**§ 1**

Zatwierdzam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Środzie Śląskiej za rok 2011 stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

**§ 2**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

  
**STAROSTA**  
*Sebastian Burdzy*

*Zatwierdził do  
Zamknięcia  
m 12/2012  
Narada Powiatu Prudnickiego  
2 dn. 12.04.2012r.*



# **Sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Środzie Śląskiej za 2011 r.**

**Powiatowy Rzecznik Konsumentów  
Bożena Sielska**

## SPIS TREŚCI

- I. **WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW**
- II. **REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW**
  1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
  2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
  3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
  4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
  5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
  6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
  7. Podejmowanie działań wynikających z:
    - art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
    - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
    - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
    - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
    - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)
- III. **WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW**
  1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
  2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.
- IV. **TABELE**

## **I. Wstęp – uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów.**

Zadania w dziedzinie ochrony interesów konsumentów są realizowane min. przez samorząd powiatowy jako zadanie własne. Zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów. Zadania te oraz formę ich realizacji określają przepisy art. 37-43 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z póź. zm).

Do ustawowych zadań i uprawnień rzecznika konsumentów wynikających z art. 42 uokik należy:

- ✓ Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów.
- ✓ 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 UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
- ✓ Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumenta.
- ✓ Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym.
- ✓ Podejmowanie innych działań polegających na:
  - występowaniu jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia,
  - występowaniu do Prezesa UOKiK z wnioskiem o wszczęcie postępowania antymonopolowego (art. 86 ust 1 uokik),
  - występowaniu do Prezesa UOKiK z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (art. 100 uokik)
  - wytaczaniu powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone (art. 19 pkt 3 ustawy z 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, DzU Nr 22, poz. 271 ze zm.),
  - wystąpieniu do sądu z wnioskiem o nałożenie kary grzywny na podmiot naruszający obowiązek udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika (art. 114 ust. 1 uokik)

Usytuowanie organizacyjne rzecznika konsumentów określa regulamin starostwa.

W powiecie średzkim stanowisko rzecznika jest nadal jednoosobowe. Rzecznik konsumentów zatrudniony jest na umowę o pracę na pełnym etacie i podlega wyłącznie staroście.

Rzecznik Konsumentów posiada wyłącznie kompetencje doradcze i procesowe, nie posiada natomiast kompetencji kontrolnych ani władczych.

W oparciu o przepisy prawa, Rzecznik Konsumentów realizację politykę konsumencką na terenie Powiatu Średzkiego poprzez informowanie społeczności lokalnej o przysługujących im prawach z zakresu ochrony interesu konsumenta. Wszystkie sprawy z którymi zgłaszają się konsumenci rzecznik traktuje z należytą starannością i wyrozumiałością.

Stan polskiego ustawodawstwa ulega ciągłym zmianom, dlatego okoliczność ta zmusza Rzecznika do podnoszenia swoich kwalifikacji zawodowych poprzez udział w szkoleniach i konferencjach dotyczących spraw konsumenckich.

W 2011 r. Rzecznik brał udział w konferencji zorganizowanej przez Telekomunikację Polską w Poznaniu oraz w dwukrotnym spotkaniu rzeczników we Wrocławiu zorganizowanym przez EnegiaPro Tauron z siedzibą w Krakowie. W miesiącu kwietniu Rzecznik uczestniczył w spotkaniu zorganizowanym przez Stowarzyszenie Włókienników Polskich we Wrocławiu nt. załatwiania reklamacji w zakresie wyrobów włókienniczych, odzieżowych, skórzanych i usług pralniczych.

W 2011 r. rzecznik nie brał udziału w szkoleniach zorganizowanych przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów ze względu na duże koszty uczestnictwa, których nie stać starostwa.

Biuro rzecznika konsumentów usytuowane jest na parterze budynku starostwa celem ułatwienia dotarcia do rzecznika osobom starszym i niepełnosprawnym.

Rzecznik przyjmuje konsumentów w godzinach przyjęć w Starostwie Powiatowym.

## **II Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.**

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

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumenta, jest zasadniczym zadaniem każdego rzecznika konsumentów. Podejmowane przez Rzecznika działania na rzecz konsumentów tak jak w latach ubiegłych nakierowane były na ochronę ich praw - indywidualnie. Rzecznik informował konsumentów o przysługujących im prawach, kierował konsumentów do właściwych instytucji (Inspekcji

Handlowej, Rzecznika Ubezpieczonych, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Urzędu Regulacji Energetyki).

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie rozpatrywał zbiorowych spraw konsumenckich.

Rzecznik przygotowywał konsumentom pisma procesowe i pozwy dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową i pozwy dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, wytaczał powództwa na rzecz konsumentów i wstępował do toczących się postępowań.

Ze statystyk wynika, że co roku zwiększająca się liczba porad konsumentom co świadczy o występowaniu na rynku negatywnych zjawisk, w których stroną mocniejszą jest przedsiębiorca.

W omawianym okresie sprawozdawczym Rzecznik udzielał porad mieszkańcom Powiatu Średzkiego: ogółem udzielił **1537** porad z zakresu prawa konsumenckiego. Porady udzielane były telefonicznie, bezpośrednio w biurze rzecznika, na piśmie i elektronicznie. Rzecznik udzielał również porad przedsiębiorcom, którzy błędnie interpretowali przepisy prawa zwłaszcza uoswsk. Często ograniczali się do odpowiedzialności w okresie 6 miesięcy od dnia wydania towaru.

Rzecznik informował konsumentów o przysługujących im prawach, gdzie szukać dodatkowo fachowej pomocy, radził jak najlepiej korzystać z reklamacji, jak interpretować niezrozumiałe dla nich przepisy prawa dotyczące konsumentów.

Najczęściej porady dotyczyły:

- Wyjaśnienia różnicy pomiędzy niezgodnością towaru z umową a gwarancją
- Możliwości reklamowania towaru
- Możliwości odstąpienia od umowy bez naliczania kar umownych
- Niewykonania lub nienależytego wykonania usług
- Odsyłania po 6 miesiącach od daty zakupu konsumenta do gwaranta
- Skutki braku informacji o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa
- Realizacji reklamacji przez sklepy internetowe
- Zapewnienia konsumentom pomocy prawnej w trakcie toczącego się postępowania

W biurze, Rzecznik sporządzał dla konsumentów pisma do przedsiębiorców, informował konsumentów i pomagała im wypełniać druki zgłoszeń reklamacyjnych, przygotowywał wezwania przedprocesowe i pisma procesowe.

Sprawy zgłaszane przez konsumentów dotyczyły między innymi umów sprzedaży konsumenckiej (reklamacje zakupionych towarów), którzy odmawiali przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego bądź uchylali się od odpowiedzialności za wady towarów, niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. Sprzedawcy często narzucali konsumentom dogodny dla nich sposób załatwienia reklamacji poprzez naprawę lub w ramach gwarancji. Nie brali pod uwagę żądania konsumenta.

Sprzedawcy wykorzystywali również niewiedzę konsumentów i często informowali ich o jedynym sposobie reklamowania towaru czyli gwarancji i żądali od nich dokumentu gwarancyjnego i paragonu. W przypadku zgubienia paragonu odmawiali przyjęcia reklamacji na gwarancji.

Konsumenci Informowani byli także o możliwości pobierania druków i przepisów prawnych ze strony internetowej Starostwa Powiatowego, oraz UOKiK, URE, UKE

**- Strukturę udzielanych porad zawiera poniższa tabela**

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

	Ogółem
<b>I. Usługi, w tym:</b>	661
ubezpieczeniowa	79 (57)
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	41 (20)
remontowo-budowlana	49 (8)
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	30 (22)
telekomunikacja (telefony, TV)	100 (64)
turystyczno-hotelarska	44 (28)
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	10 (5)
motoryzacja	24 (18)
pralnicza	5 (4)
timeshare	1
pocztowa	3
gastronomiczna	-
przewozowa	4 (2)
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	3 (1)
medyczna	3 (2)
wyposażenie wnętrz	20 (19)
pogrzebowa	3 (1)
windykacyjne	48 (26)
inne	194 (120)
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	876
obuwie i odzież	215 (172)
wyposażenie mieszkania	25 (19)
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	50 (42)
komputer i akcesoria komputerowe	15 (23)
motoryzacja	38 (7)
artykuły spożywcze	4 (2)
artykuły chemiczne i kosmetyki	3
zabawki	-
inne	434 (135)
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	92 ( 45)

W udzielanych poradach dominowały sprawy dotyczące sprzedaży konsumenckiej. W 2011 r. dominowały reklamacje dotyczące obuwia, telefonów komórkowych i umów telekomunikacyjnych, ubezpieczeniowych – podwójne ubezpieczenie, niewypłacania odszkodowań w terminie i bez odsetek i odliczanie podatku VAT.

W dalszym ciągu sprzedawcy uchylali się od odpowiedzialności rozpatrzenia reklamacji po upływie 6 miesięcy od dnia zakupu bądź też nie przestrzegali 14 dniowego terminu ustosunkowania się do żądań konsumentów. Bardzo często kazali dzwonić konsumentom do sprzedawcy 14 dnia od dnia złożenia reklamacji w celu uzyskania informacji o sposobie jej załatwienia.

Rzecznik udzielał porad z zakresu umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość gdzie przedsiębiorcy utrudniali odstąpienie od umowy kupna sprzedaży zwłaszcza gdy przedmiotem umowy była pościel wełniana. W większości sprawach twierdzono, że pościel nie podlega zwrotowi.

Konsumenci informowani byli o sposobie dochodzenia roszczeń z tytułu gwarancji. Rzecznik informował, że przed złożeniem reklamacji w ramach gwarancji należy ją najpierw dokładnie przeczytać. Gwarancja nie jest obowiązkowa a gwarant może swobodnie kształtować uprawnienia konsumentów. Bardzo często konsument chciał w ramach gwarancji wymienić towar na nowy a po uzyskaniu informacji od rzecznika okazało się, że gwarancja tej możliwości nie daje. Ponadto czas oczekiwania na naprawę znacznie się wydłużał. Żądano od konsumentów w ramach gwarancji zapłaty za dojazd gdy stwierdzono, że reklamacja jest niezasadna.

Nie zawsze konsumenci mieli też świadomość, że przysługuje im prawo wyboru między ochroną wynikającą z gwarancji a ustawową odpowiedzialnością wynikającą z ustawy o sprzedaży konsumenckiej co sprzedawcy niejednokrotnie wykorzystywali.

Z porad rzecznika korzystali także przedsiębiorcy, którzy błędnie interpretowali ustawę o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej czy umowy o dzieło.

W 2011 r. pojawiły się sprawy konsumenckie dotyczące ustawy o wspólnotach mieszkaniowych i umowy z deweloperem. W tym zakresie deweloper uchylał się od poprawienia usterek w okresie 3 lat od oddania budynku – zaciekanie pod parapetem w wyniku opadów, nieszczelności w oknach dachowych, pojawiająca się pleśń w narożnych mieszkaniach.

Do rzecznika zwracali się również mieszkańcy powiatu z prośbą o poradę lub interwencję w sprawach wykraczających poza zakres uprawnień rzecznika np. sprawy z zakresu prawa pracy, sprawy spadkowe czy dochodzenie roszczeń z tytułu wykroczeń i wypłaty nawiazki z tytułu wypadku.



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

W przypadku gdy otrzymane porady prawne nie przyniosły konsumentom oczekiwanego rozwiązania zwracali się oni do Rzecznika Konsumentów o podjęcie interwencji u przedsiębiorców. Działania takie Rzecznik podejmował na skutek wnoszonych przez konsumentów wniosków i skarg dotyczących naruszeń przez przedsiębiorców interesów konsumentów.

Wystąpienia Rzecznika kierowane do przedsiębiorców przybierały różne formy między innymi wystąpień, wezwań i wniosków.

Rzecznik po przedstawieniu stanu faktycznego wzywał przedsiębiorców do:

- zaniechania niedozwolonych zachowań,
- wykonywania ciążących na nich obowiązków z tytułu przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
- wnosił o udzielenie stosowanych wyjaśnień w związku z podjętymi decyzjami,
- wnosił o podjęcie mediacji.
- informował przedsiębiorcę o konsekwencjach nie podjęcia próby polubownego zakończenia sporu.

Rzecznik poszukiwał takich rozwiązań, które były z korzyścią dla obu stron. Rozstrzygnięcie sporów w drodze mediacji, które podejmowane były również drogą telefoniczną, okazały się skuteczną i szybką formą działania bez kierowania sprawy na drogę postępowania sądowego.

Rzecznik proponowała takie rozwiązanie stronom, które były akceptowane przez obie strony. W kilku sprawach Rzecznik wezwał strony do zaniechania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W toku spraw rzecznik kierował konsumentów do niezależnych rzeczoznawców wpisanych na listę Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej, których ekspertyza różniła się od ekspertyzy rzeczoznawcy powołanego przez przedsiębiorcę. Przedstawienie nowej pozytywnej ekspertyzy sprawiało, że przedsiębiorcy uznawali reklamacje.

Pomimo wynikającego z art. 42 ust. 4 w związku z art. 42 ust 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przedsiębiorca do którego zwrócił się Rzecznik Konsumentów, obowiązany jest udzielić Rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do jego uwag i opinii to kierowane do niektórych przedsiębiorców, wystąpienia pozostawały bez odpowiedzi. Również próby nawiązania jakiegokolwiek kontaktu w podjętej sprawie, pomimo pouczenia ich obowiązków były niemożliwe.

W związku z powyższym na podstawie art.114 ustawy antymonopolowej Rzecznik skierował 5 wniosków do właściwego miejscowo sądu o ukaranie karą grzywny osoby, która nie udzieliła Rzecznikowi wyjaśnień i informacji.

Przedmiotową strukturę wystąpień Rzecznika kierowanych do przedsiębiorców oraz skuteczność wystąpień przedstawia poniższa tabela.

**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>100</b>			
ubezpieczeniowa	8	8	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	7	6	1	-
remontowo-budowlana	2	2	-	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	6	6	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	20	16	4	-
turystyczno-hotelarska	5	3	1	1
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	8	6	-	2
motoryzacja	5	4	-	1
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	2	2	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	1	-	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	1	-	-	1
wyposażenie wnętrz	7	6	-	1
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	8	8	-	-
inne	20	18	1	1
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>73</b>			
obuwie i odzież	30	26	3	1
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	12	14	-	2

sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	4	4	-	-
komputer i akcesoria komputerowe	-	-	-	-
motoryzacja	8	6	-	2
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	11	10	-	1
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	8	8	-	-

Z analizy danych zawartych w tabeli wynika, że z pozytywnym skutkiem zakończyły się wystąpienia w 150 sprawach. Najwięcej spraw dotyczyło usług telekomunikacyjnych i reklamacji butów.

W okresie sprawozdawczym tak jak w ubiegłym roku konsumenci mieli problemy przy składaniu reklamacji butów zakupionych w sklepach sportowych mieszczących się w galeriach handlowych we Wrocławiu a także w sklepie obuwniczym w Środzie Śląskiej. Sprzedawca odsyła reklamowane buty do Warszawy do działu reklamacji firmy. Konsumenci zawsze otrzymywali odpowiedź na standardowym druku (gdzie tylko zmieniani nazwiska osób reklamujących) – reklamacja niezasadna uszkodzenie mechaniczne. Rzecznik kierował konsumenta po opinię do niezależnego rzeczoznawcy i kiedy opinia była pozytywna sprzedawca uznawał reklamację. Koszty ekspertyzy nie były jednak zwracane.

Innym przykładem naruszania interesu konsumentów jest fakt, iż sprzedawca sieci sklepów min. w Środzie Śląskiej odmawiał przyjęcia reklamacji na druku otrzymanym od rzecznika i złożonej reklamacji na piśmie. Sprzedawca przyjmował buty i zaznaczał sobie w zeszycie kod butów, zabierał konsumentom paragon. Konsument nie miał wpływu na rozstrzygnięcie co do sposobu rozpatrzenia reklamacji. Decydował zawsze sprzedawca. Sprzedawca nie uzasadniał odmowy reklamacji, nie oddawał paragonu. Fakt ten zgłaszany był do UOKiK w Katowicach jako właściwy miejscowo dla siedziby firmy. Warto wspomnieć, że taki proceder trwa nadal.

W drugim półroczu 2011 r. pojawił się problem zawierania umów z nowym sprzedawcą energii elektrycznej „Energetyczne Centrum S.A” w Radomiu. Konsumenci podpisywali umowy pod wpływem wprowadzania ich w błąd tj., że dotychczasowy dostawca przekształcił się w nowego sprzedawcę, że teraz będzie taniej. Dodatkowo przedstawiciele po podpisaniu już umowy przez konsumenta zaznaczali ubezpieczenie w wysokości 34 zł miesięcznie i zawarcie umowy na 5 lat choć wcześniej konsument godził się na 2 lata. We wszystkich przypadkach z którymi zgłosili się konsumenci Rzecznik pomógł skutecznie odstąpić od umowy bez naliczania kary umownej a do

umów, które weszły już w życie, w celu pomniejszenia zapłaty rzecznik proponował odstąpienie od dobrowolnego ubezpieczenia. Sprawy nadal są w toku.

Z uwagi na fakt pojawienia się na rynku nowych operatorów, konsumenci pod wpływem błędu i podstępny ze strony przedstawicieli operatorów podpisywali niekorzystne umowy. Gdy powzięli informacje, że przeszli do innego operatora rozwiązywali umowy jeszcze przed rozpoczęciem świadczenia. Operator po zerwaniu takiej umowy naliczał kary w postaci opłaty wyrównawczej za każdy miesiąc do zakończenia okresu na jaki umowa została zawarta. Po interwencji Rzecznika część spraw zakończyło się pozytywnie a pozostałe z 2011 r są w toku. Nadal jest problem z odstąpieniem od umowy z operatorem „Tereza Polska” sp. z o.o.

Wystąpienia rzecznika dotyczyły również interwencji w sprawie wezwania konsumenta do zapłaty przez firmy windykacyjne. W większości wypadków sprawy były przedawnione i firma odstąpiła od dochodzenia dalszych roszczeń.

Rzecznik występował do przedsiębiorców wykonujących usługi budowlane. Trzy przypadki dotyczyły wadliwie położonego dachu. Po otrzymaniu pieniędzy od konsumenta za wykonany dach, firmy nie przyjmowały reklamacji. Wszystkie wystąpienia rzecznika pozostawały bez odpowiedzi i sprawy zostały skierowane do rozstrzygnięcia na drogę postępowania sądowego.

Jak wynika z tabeli niewiele jest spraw, gdzie potrzebna była bezpośrednia interwencja Rzecznika w przypadku zawierania umowy poza lokalem przedsiębiorstwa. Większość konsumentów jest już świadoma swoich praw.

### **3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.**

Kolejnym zadaniem rzecznika konsumentów jest wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania. W tym zakresie w 2011 r. Rzecznik wytoczył na rzecz pokrzywdzonych konsumentów 3 powództwa, w 3 sprawach Rzecznik wstąpił do toczącego się postępowania. Ponadto Rzecznik przygotował zainteresowanym konsumentom pozwy, które sami wytaczali. Rzecznik podejmował inne czynności min. pisał sprzeciw od nakazu zapłaty, pisma procesowe, wnioski o nadanie klauzuli wykonalności.

Do spraw sądowych prowadzonych poza miejscem zamieszkania konsumentów rzecznik pisemnie przedstawiał sądowi istotny pogląd dla sprawy.

Strukturę powództw przedstawia tabela nr 3

**Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.**

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw
		pozytywne	negatywne		

		(np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)			ogółem
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	1	-	-	1
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	2	-	2	4
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	-	-	-	-
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	3	-	2	5
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	3	1	-	4
6.	Inne	7	1	4	12
	<b>RAZEM</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>18</b>
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	2	-	1	3

W 2011 r. Rzecznik nie skierował żadnej sprawy do rozstrzygnięcia przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim, gdyż przedsiębiorcy nie wyrażali zgody na taką formę rozstrzygnięcia sporu.

#### **4. Współdziałanie z właściwymi miejscowo Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów.**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w okresie sprawozdawczym nie podjął współpracy z Inspekcją Handlową we Wrocławiu ponieważ dotychczasowa współpraca nie przyniosła oczekiwanych rezultatów. Sprawy kierowane do IH we Wrocławiu nie przyniosły rozstrzygnięcia i wracały z powrotem do Rzecznika tylko się wydłużały w czasie. Rzecznik nie podjął współpracy z rzeczoznawcą do spraw włókiennictwa. Ponadto wszystkie opinie były negatywne dla konsumenta a korzystne dla przedsiębiorcy, dlatego rzecznik w sprawach konsumenckiej kieruje konsumentów do rzeczoznawcy w Opolu, który rzetelnie i bezstronnie dokonuje opinii nt. towaru. Jeden raz Rzecznik wystąpił do Urzędu Komunikacji Elektronicznej we Wrocławiu w sprawie rozpatrzenia skargi dotyczącej udziału w loterii poprzez otrzymywanie płatnych niechcianych SMS. Jeden raz rzecznik pomógł napisać skargę konsumentowi do URE we Wrocławiu w sprawie naliczenia zdaniem konsumenta zbyt wysokiej opłaty za energię elektryczną. Za dwa miesiące naliczono konsumentowi opłatę w wysokości 40000 zł.

W ramach współpracy z Komendą Powiatową Policji w Środzie Śląskiej Rzecznik skierował 3 wnioski o podejrzenie popełnienia przestępstwa w związku z art.114 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W dwóch przypadkach Rzecznik wzywany był do sądu w charakterze świadka.

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

W 2011 r. Rzecznik na wniosek Urzędu Miejskiego w Środzie Śląskiej, pozytywnie zaopiniował proponowany przez gminę limit licencji na wykonywanie transportu drogowego taksówką w roku 2012.

#### **IV Podejmowanie działań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.**

Działania podejmowane przez Rzecznika na podstawie ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny dotyczyły firm zawierających umowy poza lokalem przedsiębiorstwa w restauracji hotelowej. Rzecznik podjął mediacje związane ze sprzedaż pościeli wełnianej i zakupu garnków firmy Filipiak.

Jeden raz rzecznik wystosował pismo do biura turystycznego w Poznaniu o stosowanie klauzul niedozwolonych. Po interwencji Rzecznika biuro zmieniło niekorzystny zapis.

W 8 przypadkach Rzecznik podjął działania wynikające z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Dotyczyły one min.

- organizowania loterii przez spółkę MobileFormats i otrzymywanie płatnych niechcianych SMS
- Wprowadzanie klientów TP w błąd przez innych operatorów poprzez nakłanianie ich do zmiany taryfy co w konsekwencji prowadziło do zmiany operatora.

### **5. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym.**

Jednym z zadań samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej. Jako Rzecznik podjęłam działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym, które polegały na rozpowszechnianiu informacji konsumenckiej w tym prowadzeniu zajęć edukacyjnych z młodzieżą w szkole w gimnazjum w Malczycach, rozprowadzaniu ulotek i artykułów w gminach powiatu średzkiego i w lokalnej prasie celem dotarcia do jak największej liczby konsumentów.

. W ramach edukacji przekazałam materiały informacyjne otrzymane z UOKiK w Warszawie i Stowarzyszenia Konsumentów Polskich w Warszawie.

Rzecznik rozprowadzał jak co roku przekazane przez UOKiK ulotki i broszury dotyczące praw konsumentów.

Rzecznik udzielał również informacji przedsiębiorcom informując ich o obowiązkach w stosunku do klienta przekazując ulotki i opracowania z zakresu ochrony praw konsumenta.

Rzecznik posiada na stronie internetowej starostwa powiatowego zakładkę dotyczącą działalności rzecznika. Na tablicy informacyjnej w starostwie Rzecznik na bieżąco umieszcza informacje dotyczące spraw konsumenckich.

### **Wnioski końcowe**

Z analizy sprawozdania wynika jednoznacznie, że zainteresowanie prawami konsumentów stale wzrasta.

Stały wzrost ilości spraw, które wpływają do Rzecznika, świadczy o wzroście świadomości konsumentów w dochodzeniu swoich praw. Liczby przedstawione w sprawozdaniu świadczą o społecznej potrzebie istnienia takiej instytucji jaką jest Rzecznik Konsumentów.

Działalność ta zabezpiecza prawa obywateli zwłaszcza tych, których nie stać na wynajęcie prawnika i sprawia, iż większe jest zaufanie obywateli do samorządu lokalnego, który stoi na straży praw konsumenta.

Dotychczasowe działania podejmowane przez Rzecznika sprawiają, że nie jest to czas stracony lecz spożytkowany wymiennie dla tych, którzy chcą skorzystać z pomocy prawnej. Ponadto działania Rzecznika przyczyniają się do kształtowania wzajemnych postaw uczestników rynku, w tym pro konsumenckiego nastawienia przedsiębiorców, którzy ograniczają swoje prawa wobec konsumentów. W swojej pracy Rzecznik napotkał druk reklamacyjny sporządzony przez sprzedawcę gdzie w rubryce żądanie konsumenta zaznaczano wszystkie możliwe sytuacje co w konsekwencji prowadziło do decydowania o sposobie rozpatrzenia reklamacji według uznania sprzedawcy. Taki stereotyp działania stworzyli prawnicy w sklepie APART z biżuterią.

W swojej pracy rzecznik napotkał również utrudnienia. W przypadku skierowania wniosku do policji o podejrzenie popełnienia wykroczenia na podstawie art. 114 ustawy o okik Rzecznik nie ma informacji o jej zakończeniu.

Warto również zastanowić się na zmianą regulaminu Arbitra Bankowego i dostosować go do nowej ustawy o kredycie konsumenckim przynajmniej w części dotyczącej górnej granicy kwoty rozpatrywanej przez arbitra. Na dzień dzisiejszy jest to kwota do 8 tys. zł.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów  
  
mgr Bożena Stelska