

Zarządzenie Nr 14/ 2011
Starosty Powiatu Średzkiego
z dnia 31 marca 2011 r.

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Środzie Śląskiej za rok 2010.

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

Zatwierdzić sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Środzie Śląskiej za rok 2010 stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.


STAROSTA
Sebastian Burdzy



**Sprawozdanie
Powiatowego Rzecznika
Konsumentów
w Środzie Śląskiej
za 2010 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. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań
 5. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
 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 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)

W powiecie średzkim stanowisko rzecznika jest jednoosobowe. Rzecznik zatrudniony jest na umowę o pracę na pełnym etacie i podlega starości.

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

W oparciu o przepisy prawa, Rzecznik Konsumentów realizuje 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 2010 r. Rzecznik brał tylko udział w konferencji zorganizowanej przez Telekomunikację Polską w Poznaniu.

Rzecznik przyjmuje konsumentów w godzinach przyjęć w Starostwie Powiatowym.

II Realizacja zadań Rzecznika 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. Jest zarówno skutecznym środkiem prewencyjnej ochrony interesów konsumentów. Podejmowane przez Rzecznika działania na rzecz konsumentów nakierowane były na ochronę ich praw indywidualnie. Rzecznik informował konsumentów o przysługujących im prawach, kierował do właściwych instytucji m.in. do 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.

W omawianym okresie sprawozdawczym Rzecznik udzielał porad mieszkańcom Powiatu Średzkiego: **ogółem udzielił 792 porady z zakresu prawa konsumenckiego.** Porady udzielane były z telefonicznie, bezpośrednio w biurze rzecznika, na piśmie i drogą elektroniczną.

Jako rzecznik informowałam konsumentów o przysługujących im prawach, gdzie szukać dodatkowo fachowej pomocy, radziłam jak najlepiej korzystać z reklamacji, interpretowałam niezrozumiałe dla nich przepisy prawa dotyczące konsumentów.

W biurze Rzecznika sporządzałam dla konsumentów pisma do przedsiębiorców, informowałam konsumentów i pomagałam im wypełniać druki zgłoszeń reklamacyjnych, przygotowywałam 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 narzucali konsumentom dogodny dla nich sposób załatwienia reklamacji odsyłając ich do gwaranta.

Ponadto sprzedawcy przerzucali sposób powiadomienia konsumenta o rozpatrzeniu reklamacji-i wpisywali zgłoszeniu reklamacyjnym, że klient stawi się po odpowiedź osobiście. W ten sposób uwalniali się od niedotrzymania 14 dni do ustosunkowania się do żądania konsumenta.

W przypadku gwarancji konsumenci zmuszani byli do ponoszenia opłat z tytułu dostarczania na własny koszt towaru do serwisu. W wyniku braku świadomości konsumenckiej sprzedawcy wykorzystywali ich niewiedzę i często informowali ich o jedynym sposobie reklamowania towaru czyli gwarancji. Bardzo często konsumenci pytali czy w ramach gwarancji mogą od razu od umowy odstąpić.

Informowałam konsumentów o możliwości pobierania druków i przepisów prawnych ze strony internetowej Starostwa Powiatowego, link „Rzecznik Konsumentów”.

Porad prawnych udzielałam telefonicznie, pisemnie w biurze rzecznika i e- mail.

Wykaz udzielanych porad zawiera tabela nr 1 stanowiąca załącznik do sprawozdania

Jak wskazano w tabeli- zwiększyła się w stosunku do lat ubiegłych liczba udzielanych porad.

W udzielanych poradach dominowały sprawy dotyczące reklamacji obuwia, telefonów komórkowych i sprzętu AGD. Sprzedawcy podobnie jak w latach ubiegłych bardzo często 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 i pisał osobom starszym oświadczenia o odstąpieniu od umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Przedsiębiorcy przyjmowali towar a nie informowali konsumentów, że konsument odstąpił od umowy kupna sprzedaży. Konsument musiał

• dodatkowo informować bank o skutecznym odstąpieniu wówczas gdy otrzymał umowę z banku. Zdarzały się sprawy gdzie konsument zwrócił skutecznie towar a mimo to po dwóch latach otrzymał nakaz zapłaty tytułem zwrotu pieniędzy za towar.

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. W dalszym ciągu gwarant żąda od konsumentów w ramach gwarancji zapłaty za dojazd gdy stwierdza, 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 skorzystali także przedsiębiorcy, którzy błędnie interpretowali ustawę o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej czy umowy o dzieło.

W 2010 r. pojawiły się sprawy konsumenckie dotyczące ustawy o wspólnotach mieszkaniowych. Zarząd wspólnoty skłócony z częścią mieszkańców zamykał im dostęp do kubłów na śmieci, i nie rozliczał się rzetelnie z wpłacanych zaliczek

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

2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów

W 2010 r. Rzecznik nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego. Należy nadmienić, że wniosek składany przez rzecznika nie ma charakteru wiążącego i organ stanowiący nie musi wobec niego zająć żadnego stanowiska.

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

Podstawowym instrumentem prawnym w wykonywaniu ustawowych zadań przez Rzecznika Konsumentów są wystąpienia do przedsiębiorców, które służą zapobieganiu naruszeniom praw i

interesów konsumentów. Działania te podejmowane są na skutek wnoszonych przez konsumentów wniosków i skarg dotyczących naruszeń przez przedsiębiorców interesów konsumenckich.

Wystąpienia Rzecznika kierowane do przedsiębiorców przybierały różne formy. Rzecznik występował o udzielenie informacji i wyjaśnień będących przedmiotem wystąpienia. W wystąpieniach, wyrażane były uwagi i opinie w sprawie konsumenckiej.

Rzecznik po zapoznaniu się ze stanem faktycznym wzywał przedsiębiorców do:

- zaniechania niedozwolonych zachowań,
- wykonywania ciężących na nich obowiązków z tytułu przyjmowania i rozpatrywania reklamacji,
- wnosił o udzielenie stosowanych wyjaśnień w związku z podjętymi decyzjami,
- wnosił o podjęcie mediacji w biurze rzecznika.

Rzecznik poszukiwał takich rozwiązań, które byłyby z korzyścią dla obu stron i byłyby akceptowane przez obie strony. Rozstrzygnięcie sporów w drodze mediacji nieraz dłużej, okazało się skuteczną i szybką formą działania bez kierowania sprawy na drogę postępowania sądowego.

W toku spraw rzecznik kierował konsumentów do niezależnych rzeczoznawców wpisanych na listę Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej, których ekspertyza przeważnie różniła się od ekspertyzy rzeczoznawcy powołanego przez przedsiębiorcę. Przedstawienie nowej pozytywnej ekspertyzy sprawiało, że przedsiębiorcy uznawali reklamacje. W drugiej połowie roku sprawozdawczego wystąpiły problemy z rzeczoznawcą wpisanym na listę rzeczoznawców przy IH. Sprzedawcy supermarketów zaczęli zatrudniać ich jako swoich rzeczoznawców co sprawia, że wszystkie opinie są na niekorzyść konsumenta.

Pomimo obowiązku 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 obowiązkach były niemożliwe.

W związku z powyższym na podstawie art.114 ustawy antymonopolowej Rzecznik skierował 6 wniosków o nałożenie kary grzywny do właściwego miejscowo sądu powszechnego za pośrednictwem oskarżyciela publicznego – Policji.

Przedmiotową strukturę wystąpień Rzecznika kierowanych do przedsiębiorców oraz skuteczność wystąpień przedstawia tabela nr 2 stanowiąca załącznik do sprawozdania.

Z analizy danych zawartych w tabeli wynika, że z pozytywnym skutkiem zakończyły się wystąpienia w 115 sprawach. Najwięcej spraw dotyczyło usług telekomunikacyjnych i zakupów butów.

W okresie sprawozdawczym konsumenci mieli duże problemy przy składaniu wniosków do ubezpieczycieli o wypłatę odszkodowań w związku kolizją samochodów. Mimo przedłożenia dowodu i wskazania sprawcy kolizji wraz z jego oświadczeniem, Ubezpieczyciel odmawiał wypłaty odszkodowania twierdząc, że wniosek jest niezasadny. W trzech przypadkach wystąpił problem podwójnego ubezpieczenia.

Warto wspomnieć, że reklamacje butów są nagminnie odrzucane. W dwóch przypadkach sprzedawca odmówił przyjęcia butów do reklamacji na przygotowanym druku reklamacyjnym sporządzonym przez rzecznika. Sprzedawca nie posiadał żadnych druków twierdząc, że nie musi i koniec. Na wystąpienia rzecznika i podjęte działania przez niego na 20 reklamacji tylko 3 były negatywnie załatwione. W 5 przypadkach sprzedawca uznał reklamację z powodu wykazania mu przez rzecznika naruszenia art. 8 ust 3 uoswsk.

Przykłady skarg konsumenckich.

1. Konsumentka kupiła w lipcu w salonie w Legnicy buty za kwotę 235 zł.. W Październiku zgłosiła ona reklamację do sprzedawcy i ze względu na rodzaj wady zażądała wymiany na nowe zgodne z umową. Po dwóch tygodniach od złożenia reklamacji okazało się że sprzedawca zmienił lokal. Konsumentka odnalazła sprzedawcę ale on odmówił wywiązania się ze swoich obowiązków. W wyniku wystąpienia rzecznika sprzedawca uznał reklamację i dał konsumentowi prawo wyboru tj. wybrać inne buty gdyż takich samych już nie posiadał lub zwrot gotówki. Klient wybrał drugą opcję i wówczas zaczęły się problemy. Sprzedawca powiadomił konsumenta że zwraca tylko 66 zł za marżę natomiast pozostałą kwotę może żądać od producenta. Dalsze wystąpienia rzecznika nie wniosły nic do sprawy dlatego rzecznik skierował pozew do sądu.
2. Konsument zawarł z Cyfrowym Polsatem umowę na czas określony. Następnie wypowiedział ją skutecznie zgodnie regulaminem świadczenia usług. Pomimo odstąpienia Polsat Cyfrowy włączył usługę niezamówioną i żądał za nią zapłaty. Pisma konsumenta były przez operatora ignorowane, dopiero wystąpienie rzecznika sprawiło, że Cyfrowy Polsat uznał, iż umowa została rozwiązana a zobowiązania z niej wynikające operator uznał za uregulowane.
3. Konsument w ramach grupowego ubezpieczenia zdrowotnego w zakładzie pracy wystąpił o wypłatę świadczenia z tytułu pobytu w szpitalu i przeprowadzonej operacji. Wszelkie

dowody w sprawie przedstawiane przez konsumenta były przez ubezpieczyciela odrzucane. Ubezpieczyciel twierdził, że nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia powstałe w następstwie chorób, których pierwsze objawy wystąpiły przed datą wejścia w życie umowy. Czterokrotnie przedstawiane dowody przez rzecznika sprawiły, że ubezpieczyciel wystąpił do lekarza prowadzącego o jednoznaczne stwierdzenie choroby i po 10 miesiącach walki Rzecznika z ubezpieczycielem sprawa zakończyła się pomyślnie dla konsumenta. Ubezpieczyciel wypłacił odszkodowanie.

4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

Fakultatywnym zadaniem rzecznika konsumentów jest wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania. Należy zaznaczyć, że wytaczanie powództwa na rzecz konsumenta w indywidualnej sprawie, rzecznik nie potrzebuje niczyjej zgody i nie jest pełnomocnikiem konsumenta. To rzecznik ocenia, czy jego aktywność procesowa będzie potrzebna i konieczna i czy ma wytoczyć powództwo czy też wstąpić do sprawy. W tym zakresie w 2010 r. przede wszystkim jako rzecznik przygotowałam zainteresowanym konsumentom pozwy, które sami wytaczali. Pisałam sprzeciwy od nakazu zapłaty. Tylko w dwóch przypadkach wstąpiłam do toczącego się już postępowania gdyż uznałam, że osoby te ze względu na niezamożność i wiek nie będą mogli skorzystać z pomocy adwokata.

Strukturę powództw przedstawia tabela nr 3 stanowiąca załącznik do sprawozdania.

Jak wynika z tabeli, w okresie sprawozdawczym, żadem przedsiębiorca do którego zwrócił się rzecznik nie wyraził zgody na rozstrzygnięcie sprawy przed sądem polubownym co jest warunkiem koniecznym do rozpatrzenia sprawy przed sądem polubownym.

Pozwy napisane konsumentom za wyjątkiem jednego zakończyły się pomyślnie dla konsumenta. Sąd wypowiedział się jedynie za operatorem sieci komórkowej Orange i uznał, że konsument nie ma racji i stwierdził, że umowę konsument zawarł skutecznie.

5. Współdziałanie z właściwymi miejscowo Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, oraz organizacjami konsumentckimi w zakresie ochrony konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w okresie sprawozdawczym czterech konsumentów skierował do Inspekcji Handlowej w celu przeprowadzenia mediacji dotyczących wadliwych butów. Mediacje okazały się fiaskiem i ponownie konsument trafił o pomoc do rzecznika.

Jeden raz Rzecznik w wyniku wątpliwości czy odstąpienie konsumenta od umowy jest skuteczne, telefonicznie zasięgnął pomocy prawnej z Urzędu Komunikacji Elektronicznej w delegaturze we Wrocławiu.

Rzecznik jeden raz zwrócił się do UOKiK we Wrocławiu celem otrzymania informacji nt. portalu „Pobieraczek”. Młodzi konsumenci mimo, że nie ściągają plików tylko przeglądają portal to wysyłane są do nich wezwania do zapłaty w związku z zawarciem umowy na czas określony.

Rzecznik bardzo dobrze ocenia współpracę ze Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich w Warszawie. Redagowane przez SKP biuletyny i informacje, które znajdują się na ich stronach internetowych służyły pomocą w codziennej pracy.

6. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym.

Jednym z zadań samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej. Tak jak w latach poprzednich podjęłam działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym w szerokim znaczeniu. Prowadziłam zajęć edukacyjne z młodzieżą w Zespole Szkół Ponadgimnazjalnych nr 2 w Środzie Śląskiej, oraz zajęcia edukacyjne z emerytami i rencistami powiatu średzkiego. Przekazałam im ulotki dotyczące praw konsumenta.

W lokalnej prasie na bieżąco ukazywały się artykuły tematyczne dotyczące konsumentów. Jest to dobra forma dotarcia do jak największej liczby odbiorców.

W ramach edukacji przekazywałam materiały informacyjne otrzymane z UOKiK. 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.

7. Podejmowanie działań wynikających z innych ustaw 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 domu u klienta oraz na odległość głównie przez Internet w sklepie internetowym lub na Allegro „Kup Teraz”.

Kolejnym zadaniem, które przysługuje rzecznikowi jest **postępowanie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone**. W praktyce konsumenci mają do czynienia z wzorcami umów, nie dość, że pisane językiem dla przeciętnego konsumenta niezrozumiałym, ale również nakładającym na niego obowiązki niewspółmierne do świadczeń strony przeciwnej. W dwóch sprawach rzecznik wystąpił do przedsiębiorców, którzy w umowach zawartych z konsumentem stosowali niedozwolone postanowienia umowne. W obydwóch przypadkach sprawa zakończyła się pomyślnie dla konsumenta. Umowy poprawiono i uznano roszczenie konsumenta.

Kolejnym uprawnieniem rzecznika konsumentów jest możliwość wystąpienia z określonymi roszczeniami w razie dokonania **czynu nieuczciwej praktyki rynkowej**. W okresie sprawozdawczym rzecznik czterokrotnie zwracał się do sprzedawców iż w swoich działaniach stosują nieuczciwe praktyki rynkowe wskazując na art. 4 ust 1 i art. 5 ust 3 pkt 4 u.p.n.p.r.

8. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym.

Jednym z zadań samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej. Tak jak w latach poprzednich podjęłam działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym w szerokim znaczeniu. Prowadziłam zajęcia edukacyjne z młodzieżą w Zespole Szkół ponadgimnazjalnych nr 2 w Środzie Śląskiej, oraz zajęcia edukacyjne z emerytami i rencistami powiatu średzkiego. Przekazałam im ulotki dotyczące praw konsumenta.

W lokalnej prasie na bieżąco ukazywały się artykuły tematyczne dotyczące konsumentów. Jest to dobra forma dotarcia do jak największej liczby odbiorców.

W omawianej sferze Rzecznik tak jak co roku podtrzymuje współpracę ze szkołami w zakresie edukacji konsumenckiej. W 2009 r. rzecznik odbył spotkania z uczniami klas III w Powiatowym Zespole szkół Ponadgimnazjalnych nr 1 i 2 w Środzie Śląskiej oraz w trzecich klasach gimnazjum w Malczycach. Spotkania te ograniczały się nie tylko do informowania młodzieży o przysługujących im prawach, ale także na miejscu osobiście udzielałam porad prawnych. W ramach edukacji przekazałam materiały informacyjne otrzymane z UOKiK w Warszawie i Stowarzyszenia Konsumentów Polskich w Warszawie.

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.

III. Wnioski końcowe

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

Stały wzrost ilości spraw, które wpływają do Rzecznika, świadczy o wzroście świadomości konsumentów w dochodzeniu swoich praw. Taki stan świadomości jest wynikiem pracy Rzecznika na terenie powiatu, który nie ustaje w wysiłkach w propagowaniu wiedzy konsumenckiej. 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.

Na podstawie ostatnich doświadczeń w pracy rzecznika, zasadnym jest aby została uregulowana sprawa wydawania opinii przez rzeczoznawców działających przy IH., aby nie udzielani oni opinii przedsiębiorcom.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

mgr Bożena Sielska

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	
ubezpieczeniowa	42
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	26
remontowo-budowlana	39
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	9
telekomunikacja (telefony, TV)	93
turystyczno-hotelarska	10
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	13
motoryzacja	7
pralnicza	3
timeshare	-
pocztowa	8
gastronomiczna	-
przewozowa	2
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	5
medyczna	2
wyposażenie wnętrz	2
pogrzebowa	2
windykacyjne	19
inne	64
II. Umowy sprzedaży, w tym:	
obuwie i odzież	97
wyposażenie mieszkania	21
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	81
komputer i akcesoria komputerowe	51
motoryzacja	12
artykuły spożywcze	2
artykuły chemiczne i kosmetyki	2
zabawki	1
inne	122
III. Umowy poza lokalem i na odległość	57
Razem	792

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:				
ubezpieczeniowa	9	8		1
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	5	4	1	-
remontowo-budowlana	8	6	-	2
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	5	2	-	3
telekomunikacja (telefon, TV)	29	20	2	7
turystyczno-hotelarska	1	-	1	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	2	1	-	1
motoryzacja	2	2	-	-
pralnicza	1	1	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	2	2	-	-
gastronomiczna	1	1	-	-
przewozowa	2	1	1	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1	1	-	-
medyczna	1	1	-	-
wyposażenie wnętrz	2	1	1	-
pogrzebowa	2	2	-	-
windykacyjne	4	4	-	-
inne	5	4	1	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
obuwie i odzież	20	15	3	2
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	7	7	-	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	17	16	1	-
komputer i akcesoria komputerowe	3	2	1	-
motoryzacja	1	1	-	-
artykuły spożywcze	2	2	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	2	2	-	-
inne	7	5	2	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	5	4	1	-
Razem	146	115	15	16

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

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

	wykonania usług				
6.	Inne	3	-	2	5
	RAZEM				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	2	-	-	2

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	
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	