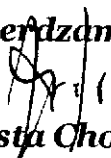


Zatwierdzam:


Starosta Chojnicki

Stanisław Skaja

31 marca 2015 r.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Chojnicach

Sprawozdanie z działalności w 2014 roku

Chojnice, marzec 2015 r.

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) przedkładam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za 2014 rok.

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

1. FORMALNO – PRAWNE UMOCOWANIE I ZAKRES OBOWIĄZKÓW RZECZNIKA.

Treść art. 76 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej, odnosi się do ochrony praw konsumentów, nakładając na organy władzy publicznej obowiązek prowadzenia skutecznej ochrony konsumentów przed działaniami, które zagrażają ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu, oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi.

Art. 76 Konstytucji „stanowi podstawę do wskazania, że obowiązki ochronne spoczywające na władzach publicznych obejmują konieczność zapewnienia określonych, minimalnych gwarancji ustawowych wszelkim podmiotom, w szczególności osobom fizycznym, które jakkolwiek ich stosunki kształtowane są na zasadzie autonomii woli, to jednak zajmują słabszą pozycję, przede wszystkim, choć nie wyłącznie, ekonomiczną w ramach ich realizacji z profesjonalnymi uczestnikami gry rynkowej”.

Rzecznik Konsumentów realizuje zadania samorządu w zakresie ochrony praw konsumentów zgodnie z art. 4 ust.1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. *o samorządzie powiatowym* (t.j. Dz.U. z 2013 r., poz. 595 ze zm.). Zadania z zakresu ochrony konsumentów są zadaniami własnymi powiatu. Natomiast przepisy art. 37 – 43 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* określają podstawę prawną działalności Rzecznika oraz rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów.

Rzecznik Konsumentów w Chojnicach wykonuje zadania jednoosobowo, bez wsparcia kadrowego (przydzielany okresowo stażysta nie może rozpatrywać spraw, udzielać odpowiedzi lub w inny merytoryczny sposób odciążyć rzecznika). Rzecznik nie dysponuje wyodrębnionym budżetem. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Chojnicach pełni funkcję na mocy uchwały Rady Powiatu Chojnickiego Nr VII/51/99 z dnia 31 maja 1999 r.

Zadania i uprawnienia Rzecznika Konsumenta zostały określone przede wszystkim w przepisach art. 39-43 powołanej ustawy. Należą do nich:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,

- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.

Uprawnienia Rzecznika pozwalają również na:

- wytaczanie powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- występowanie jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia,
- prowadzenie edukacji konsumenckiej w szkołach publicznych,
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.
 - art.479³⁸ k.p.c. – wytaczanie powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone,
 - art. 12 ust.2 pkt 4 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym – żądanie zaniechania stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej,
 - art. 4 ust.2 ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym - możliwość reprezentowania grupy konsumentów w dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym.
 - art.42 ust.5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 63 k.p.c. (przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy),
 - występowanie do sądu powszechnego 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 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że: kto, wbrew przepisowi art. 42 ust. 4, narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika, podlega karze grzywny, nie mniejszej niż 2.000 zł.

Rzecznik Konsumentów jest instytucją o kompetencjach doradczych i procesowych. Nie posiada natomiast uprawnień kontrolnych ani władczych wobec przedsiębiorców. Tak więc realizując ustawowe zadania poprzez udzielenie porady czy wystąpienia z interwencją do przedsiębiorcy na podstawie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - nie kończy się to wydaniem decyzji administracyjnej lecz udzieleniem porady (w dowolnej formie) lub skierowaniem właściwego

pisma do przedsiębiorcy. Do tego rodzaju postępowań nie ma bowiem zastosowania Kodeks postępowania administracyjnego i tym samym nie mają zastosowania przepisy dotyczące terminów, określone w tymże kodeksie.

Rzecznik Konsumentów kreuje i realizuje politykę konsumencką powiatu chojnickiego poprzez zapewnienie konsumentom bezpłatnych porad prawnych z zakresu prawa konsumenckiego, jak i występowanie do przedsiębiorców w spornych sprawach w celu polubownego zakończenia sporu konsumenckiego.

W strukturze organizacyjnej urzędu rzecznik konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany staroście, któremu zgodnie z wymogami określonymi w art. 43 ust.1 powołanej ustawy przedkłada roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Najbardziej popularną (a właściwie najbardziej preferowaną przez konsumentów) formą pomocy świadczonej przez Rzecznika Konsumentów jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Z uwagi na pełnienie funkcji jednoosobowo i duży wzrost skomplikowanych spraw wymagających pogłębionej analizy stanu faktycznego i prawnego, Rzecznik Konsumentów w Chojnicach wykonuje przede wszystkim zadania w zakresie bezpłatnych porad prawnych i prowadzenia mediacji z przedsiębiorcami. Ta forma pomocy odbywa się pisemnie, telefonicznie, drogą elektroniczną bądź bezpośrednio podczas osobistej wizyty w urzędzie. Rzecznik Konsumentów informuje o obowiązujących regulacjach prawnych i możliwości ich wykorzystania przez zainteresowanych lub udziela porady odnośnie sposobu postępowania w danej sprawie. Udziela wyjaśnień i interpretacji przepisów prawa konsumenckiego.

Coraz więcej konsumentów korzysta z możliwości zapytań kierowanych za pośrednictwem poczty elektronicznej. Z jednej strony powoduje to przyrost ilości spraw, z drugiej zaś skraca drogę przekazywania informacji. Rzecznik Konsumentów nie odpowiada na zapytania przesyłane drogą elektroniczną w formie anonimowego zgłoszenia bez jakichkolwiek danych osobowych - o czym

stosowna informacja zawarta jest na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w zakładce Powiatowy Rzecznik Konsumentów. Tak przesłanej korespondencji nie sposób zarejestrować. Jak wskazano powyżej, Rzecznik Konsumentów nie stosuje przepisów KPA, niemniej jednak instytucja ta jest usytuowana w strukturze organizacyjnej samorządu powiatowego i tym samym każdy wniosek czy zapytanie podlega rejestracji.

Zakres porad dotyczących ochrony praw i interesów konsumentów był bardzo szeroki. Polski system prawa przyjmuje obszerny zakres ochrony konsumentów, od kwestii reklamacji, przez zawieranie umów w Internecie, na pokazach, obejmuje też usługi turystyczne, finansowe, telekomunikacyjne, ubezpieczeniowe, bankowe, windykacyjne, edukacyjne, elektroniczne, itp.

Konsumenty zgłaszali się po poradę do Rzecznika najczęściej w sprawach dotyczących umów sprzedaży różnych towarów, w szczególności: obuwia i sprzętu RTV oraz AGD, komputerów, wyposażenia mieszkania i gospodarstwa domowego. Nastąpił wzrost w sprawach z dziedziny usług telekomunikacyjnych oraz umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa.

Pomoc w sprawach złożonych, wymagających wnikliwej analizy problemu realizowana była jak każdego roku poprzez:

- przedstawianie konsumentom sytuacji prawnej i wskazywanie, jakie są możliwości rozwiązania zgłoszonego problemu,
- podejmowanie w imieniu konsumentów bezpośredniej interwencji u przedsiębiorców,
- podejmowanie innych działań w kierunku ugodowego zakończenia sporów, poprzez prowadzenie mediacji.

Podstawowym sposobem działania w sytuacji konfliktowej jest podejmowanie przez Rzecznika pisemnej interwencji, polegającej na wystąpieniu do przedsiębiorcy w imieniu i na rzecz konsumenta oraz przedstawieniu stanowiska, na podstawie obowiązującego prawa, w oparciu o podane przez konsumenta okoliczności sprawy oraz przedłożone dokumenty.

W zależności od rodzaju sprawy i zgromadzonego materiału dowodnego – w przypadku stwierdzenia naruszenia prawa Rzecznik Konsumentów wskazuje przedsiębiorcy właściwy sposób załatwienia spornej sprawy oraz wnosi o jego realizację lub – w przypadku wątpliwości lub niejasności - zwraca się do przedsiębiorcy o przedstawienie wyjaśnień wobec stawianych zarzutów.

Podejmowane interwencje prowadzone były bardzo wnikliwie – do wyczerpania wszystkich argumentów. Polemiki i mediacje prowadzone z przedsiębiorcami są niekiedy długotrwałe i bardzo pracochłonne.

Realizując zadania Rzecznik Konsumentów opiera się na wielu regulacjach prawnych dotyczących ochrony praw konsumentów. W szczególności są to ustawy: Kodeks cywilny,

o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, o prawach konsumenta, o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, prawo telekomunikacyjne, prawo przewozowe, o usługach turystycznych, prawo pocztowe, prawo bankowe, o cenach, o kredycie konsumenckim, o działalności ubezpieczeniowej, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, kodeks postępowania cywilnego, kodeks karny, kodeks postępowania karnego, kodeks wykroczeń, o ochronie konkurencji i konsumentów, o języku polskim, o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym, o Inspekcji Handlowej, o kosztach sądowych w sprawach cywilnych oraz szereg innych aktów wykonawczych.

W 2014 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Chojnicach udzielił 1202 porad, konsultacji i informacji prawnej.

W ilości udzielonych porad nie objęto zgłoszeń spoza zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów, a było ich ok. 29 – jest to liczba orientacyjna, gdyż nie prowadzi się dokładnie tej statystyki, ponieważ nie jest to objęte zakresem zadań Rzecznika. Nie wliczono także osób zgłaszających się do Rzecznika w czasie nieobecności spowodowanej przebywaniem na urlopie wypoczynkowym. W tym czasie stażysta kierował interesantów do Biura Porad Prawnych i Informacji Obywatelskiej działającego w Chojnicach lub na Infolinię konsumencką. Jednak pewna część z osób wołała poczekać na powrót Rzecznika.

Sprawy przedstawiane przez interesantów dotyczyły bardzo rozległej i złożonej problematyki. Różnorodne były także formy udzielania pomocy.

Jak wynika z niniejszego sprawozdania nadal w wielu życiowych sytuacjach konsumenci nie radzą sobie z zaistniałym problem na skutek braku znajomości własnych praw. Dotyczy to szczególnie osób starszych powyżej 70 r.ż. W starciu z profesjonalistą wykorzystującym naiwność oraz łatwowierność seniorów - są oni całkowicie bezradni i czują się zagubieni w gąszczu przepisów prawnych oraz niuansów umowy czy regulaminu. Tymczasem bardzo niepokojące jest zjawisko coraz bardziej agresywnie prowadzonej sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość wobec seniorów. Wzrasta ilość stosowania przez przedsiębiorców niedozwolonych praktyk rynkowych, które jak się później okazuje są trudne do udowodnienia.

Nadal konsumenci nie czytają podpisywanych dokumentów. Zdarza się więc, że po przeanalizowaniu zawartej umowy okazuje się, iż zastrzeżenia konsumenta są nieuzasadnione, gdyż umowa wyraźnie precyzuje obowiązki i uprawnienia stron.

Jak co roku pojawiają się sytuacje, w których konsumenci zgłaszają do Rzecznika sprawy z niemalże każdej dziedziny życia, jak np. najem lokalu mieszkalnego od osoby fizycznej, wysokich kosztów ogrzewania centralnego czy opłat za wodę, z zakresu prawa pracy, funduszy emerytalnych, rodzinnych itp. — z tego wynika, że społeczeństwo oczekuje od Rzecznika Konsumentów możliwości udzielania porad i informacji w każdej zgłaszanej sprawie, nie tylko z zakresu konsumenckiego. Tym samym coraz trudniej wytłumaczyć takim osobom, iż kompetencje Rzecznika są ograniczone ustawowo i nie posiada on uprawnień do podejmowania działań aż w tak szerokim zakresie, czyli we wszystkich aspektach życia codziennego. W wymienionych przypadkach Rzecznik nie podejmował interwencji, a jedynie udzielano podstawowej informacji w celu wskazania komórki czy instytucji właściwej do rozwiązania zgłaszanego problemu.

Nie wszystkim konsumentom można skutecznie pomóc tak, jak tego oczekują. Niejednokrotnie brak do tego podstaw prawnych, albo roszczenie jest przedawnione, co powoduje konieczność wytłumaczenia konsumentowi, że nie ma racji w dochodzeniu swoich roszczeń. Najczęściej towarzyszy temu nerwowa atmosfera, gdyż konsument czuje rozczarowanie i niechętnie przyjmuje do wiadomości negatywną informację.

2. Poradnictwo oraz udzielanie informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów – charakterystyka i struktura porad.

Udzielanie bezpłatnych porad i informacji jest podstawowym zadaniem Rzecznika Konsumentów. Po rozpoznaniu i przeanalizowaniu zgłaszanych spraw — zainteresowanym stronom wskazuje się obowiązujące regulacje prawne oraz możliwości ich wykorzystywania, podejmowane są rozmowy i mediacje z przedsiębiorcami, opracowywane są wzory pism reklamacyjnych, odwołań oraz odstąpień od umów cywilnoprawnych. Prowadzono także mnóstwo konsultacji i wyjaśnień.

Największą ilość zgłoszeń stanowią zapytania i porady udzielane w zakresie umów sprzedaży — 586. Następnie są to sprawy z zakresu usług — 374, w tym 196 z zakresu usług telekomunikacyjnych. W dalszej kolejności odnotowano zapytania i porady w kwestii zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość — 199.

Złożoność spraw powoduje, że analiza zgłoszonego problemu jest coraz bardziej czasochłonna, co powoduje, że znacznie wydłuża się czas oczekiwania na przygotowanie wystąpienia, pisma, pozwu czy wniosku - co nie zawsze jest pozytywnie odbierane przez konsumentów. Jednakże przy tak dużej ilości

spraw i ich złożoności pełniąc funkcję jednoosobowo nie ma możliwości szybszego rozpatrywania zgłaszanych spraw lub podejmowania interwencji. Każdy konsument był informowany o wydłużonym czasie oczekiwania na interwencję czy przygotowanie pisma oraz o przyczynach tego stanu rzeczy, jak i możliwości skorzystania z bezpłatnego poradnictwa na Infolinii konsumenckiej oraz w Biurze Porad Prawnych i Informacji Obywatelskiej działającym w Chojnicach we Wszechnicy (które funkcjonowało do końca sierpnia 2014 r.).

Z oczywistych względów wyjątkiem są sprawy pilne - upływający termin ustawowy lub umowny – wówczas konieczne, a wręcz niezbędne jest udzielanie pomocy „od ręki”.

Z uwagi na to, iż niejednokrotnie wartość przedmiotu sporu jest wysoka, Rzecznik Konsumentów prowadząc poradnictwo konsumenckie musi dokonać bardzo szczegółowej analizy zasadności skargi lub problemu przedstawionego przez konsumenta. Oczywiście jest, że wymaga to czasu i skupienia, tym bardziej gdy sprawa jest bardzo złożona. Dopiero wówczas przedstawia się konsumentowi możliwości prawne rozwiązania zgłoszonego problemu. W roku ubiegłym sporządzono 391 pisemnych wystąpień do przedsiębiorców.

W 2014 r. realizowano zadanie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej poprzez m.in.:

- 1) udzielanie bezpośrednich porad w Biurze Rzecznika,
- 2) udzielanie porad drogą telefoniczną,
- 3) odpowiedzi na zapytania konsumentów przesyłane drogą elektroniczną,
- 4) sporządzanie pism, wezwań, reklamacji, odwołań, zażaleń, rezygnacji z umowy, wniosków, oświadczeń i itp.,
- 5) sporządzanie pism procesowych w sprawach, które toczą się w sądzie powszechnym,
- 6) zapewnienie konsumentom pomocy prawnej w każdym stadium postępowania przed sądem polubownym działającym przy Inspekcji Handlowej oraz w toku postępowania przed sądami powszechnymi,
- 7) odpowiedzi na zapytania konsumentów,
- 8) wyjaśnianie i interpretacje przepisów prawa,
- 9) podejmowanie mediacji w celu polubownego rozwiązywania spraw,
- 10) udzielanie pouczeń przedsiębiorcom,
- 11) występowanie w imieniu konsumentów do przedsiębiorców z wnioskami o dobrowolne i ugodowe załatwianie sprawy,
- 12) zapewnienie konsumentom pomocy prawnej w trakcie toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- 13) przekazywanie konsumentom materiałów edukacyjnych,

- 14) informowanie i zawiadamianie właściwych organów oraz instytucji o podejmowaniu i prowadzeniu przez przedsiębiorców działalności niezgodnej z przepisami prawa,

Rzecznik Konsumentów w ramach udzielanych porad informował konsumentów o ich prawach i obowiązkach, analizował zapisy umów, kart gwarancyjnych, regulaminów, Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, przygotowywał szereg pism reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość, konsultowano i wyjaśniano jak wypełnić wniosek do sądu polubownego, czy formularze do sądów powszechnych oraz wyjaśniano zapisy poszczególnych aktów prawnych. Przygotowywano także pisma do komorników oraz firm windykacyjnych.

Tak samo jak w poprzednim roku sprawozdawczym najwięcej spraw z zakresu usług dotyczyło usług telekomunikacyjnych. Skargi na operatorów dotyczyły zarówno telefonii komórkowej, jak i stacjonarnej. Nadal największym problemem jest zawieranie umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość – drogą telefoniczną. Najczęściej skarżą się osoby starsze, które uważają, iż zostały wprowadzone przez konsultantów w błąd. Podawanie przez sprzedawców informacji wprowadzających w błąd w zakresie oferty czy promocji jest dosyć poważnym problemem. Poza tym konsumenci nadal nie są rzetelnie informowani przez konsultantów o prawie odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 10 dni.

Sprawy, którymi zajmował się Rzecznik Konsumentów w roku 2014 r. były bardzo skomplikowane a ich analiza wymagała czasu. W związku z tym przygotowano bardzo dużą ilość różnego rodzaju pism, aby pomóc konsumentom w dochodzeniu roszczeń. W większości sprawy, mimo trudności, kończyły się pozytywnie dla konsumentów. Niestety w roku 2014 odnotowano spadek współpracy z sektorem bankowym oraz zupełny jej brak z nowo powstałymi firmami telekomunikacyjnymi (PTS S.A., Telekomunikacja dla Domu) oraz energetycznymi (Polska Energetyka Pro). Jako przykład wskażę skargi, które dotyczyły operatora telekomunikacyjnego PTS S.A. we Wrocławiu. Wpłynęło 20 zgłoszeń, łącznie przygotowano dla konsumentów 58 pism w tym 3 zawiadomienia do prokuratury. Akta sprawy wysyłano także do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi, gdzie prowadzono postępowanie przeciwko spółce PTS S.A. we Wrocławiu. Postępowanie skargowe prowadzone przed Delegaturą Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Gdyni nie przyniosło oczekiwanego rezultatu. Rzecznik Konsumentów ustalił także, iż Prokuratura Okręgowa we Wrocławiu również prowadzi postępowanie przeciwko spółce PTS S.A. Część skarżących po otrzymaniu korespondencji z UKE Delegatura w Gdyni zrezygnowała z dochodzenia roszczeń. Na skutek tego konsumenci zgodzili się z roszczeniem spółki PTS S.A. i zapłacili karę umowną za wcześniejsze zerwanie umowy w kwocie ok. 490 zł. Przedstawiciele PTS S.A. podszywali

się pod dotychczasowego operatora z którego usług korzystali konsumenci w efekcie czego dochodziło do podpisywania umów na czas określony. Konsumenci byli więc przekonani o tym, iż podpisują umowę z dotychczasowym operatorem, a nie z zupełnie nowym podmiotem. Problem polegał na tym, że konsumenci posiadali już umowy na czas określony u innego operatora i za zerwanie umowy także groziła kara finansowa. W związku z tym, poprzez działanie przedstawicieli spółki PTS S.A. konsumenci dysponowali dwiema umowami o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas określony. Wobec tego trudno nie dostrzec, że poprzez wprowadzenie w błąd, doprowadzono te osoby do niekorzystnego rozporządzenia mieniem.

Bardzo czasochłonne stały się sprawy dotyczące umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa zawierane głównie na tzw. pokazach. W 2014 r. wpłynęło 199 spraw (w roku ubiegłym odnotowano 155 spraw). Najczęściej sprawy kończą się pozytywnie dla konsumentów. Niestety w dwóch sprawach, mimo iż Rzecznik Konsumentów prowadził długotrwałe negocjacje z bankami BZ WBK i Santander Consumer Bank – nie udało się polubownie zakończyć sporów.

W przypadku 74 – letniej konsumentki, która dokonała zakupu na pokazie w systemie ratałnym (sprzedawca Aven Group Sp. z o.o Sp.k. + bank) powstało uzasadnione podejrzenie, iż doszło do naruszenia procedur bankowych w zakresie badania zdolności kredytowej. Rzecznik Konsumentów ustalił, że konsumentka od wielu lat figuruje w BIK i posiada zaległości w płatności rat kredytowych, trzy wszczęte egzekucje komornicze oraz w ramach ugody sądowej spłaca zobowiązanie z tytułu zaległego czynszu. Mimo tak fatalnej sytuacji finansowej i informacji w BIK – a co najważniejsze braku zdolności kredytowej - bank udzielił konsumentce kredytu na zakup fotela masującego w cenie 3 390 zł (36 rat po 135 zł). Na skutek tego konsumentka jest obecnie w dramatycznej sytuacji finansowej i prawdopodobnie nie będzie mogła spłacić wszystkich ciążących na niej zobowiązań finansowych wobec kilku banków. Zdaniem Rzecznika Konsumentów, wniosek kredytowy przy takich danych (BIK, zajęcia komornicze) nie powinien przejść przez scoring kredytowy.

Przy analizowaniu tej sprawy pojawiło się podejrzenie, iż przy akceptowaniu wniosków o kredyt udzielany za pośrednictwem sprzedawców oferujących towar do sprzedaży na pokazach, nie jest weryfikowana zdolność kredytowa. Do biura Rzecznika Konsumentów zgłasza się wiele starszych osób, które taki kredyt otrzymały nie mając zdolności kredytowej. Dlatego też sprawa została zgłoszona przez Rzecznika Konsumentów do Komisji Nadzoru Finansowego w Warszawie oraz zostanie przekazana do UOKiK w Warszawie celem ewentualnego służbowego wykorzystania. Komisja Nadzoru Finansowego przychyliła się do uwag Rzecznika Konsumentów odnośnie luki jaka powstała w zakresie braku rzetelnego badania zdolności kredytowej przy umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa. Taka sytuacja jest niedopuszczalna i dziwi postawa banku, który zupełnie nie poczuwa się do odpowiedzialności w tym

zakresie. Tymczasem na mocy rekomendacji T banki zmuszone są do bardziej skrupulatnej oceny ryzyka związanego z kredytowaniem klientów. Muszą dokładnie weryfikować wypłacalność kredytobiorców i zabezpieczać się przed ryzykiem kredytowym. Dzięki rekomendacjom zmalała liczba niespłaconych kredytów bankowych oraz ograniczone zostało nadmierne zadłużanie się konsumentów. Mimo podjętych czterokrotnie wystąpień do banku, nie udało się zakończyć sprawy polubownie.

Druga ze spraw, w której także zgromadzono obszerny materiał dowodowy również dotyczy umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa przez osobę 79-letnią. Sprzedawcą była spółka Eco Vital Sp. z o.o. Spółka prawdopodobnie już nie funkcjonuje mimo, że jeszcze figuruje w KRS. Trudno ustalić, czy istnieje następca prawny spółki.

Pod wpływem podstępu doprowadzono starszą panią do podpisania umowy informując, iż podpis jest tylko potwierdzeniem odbioru prezentu w postaci czajnika bezprzewodowego. Kredytu udzielił bank Santander Consumer Bank. Sprawa została zgłoszona do Prokuratury Rejonowej w Chojnicach, która bardzo szybko umorzyła postępowanie. Złożono więc zażalenie do sądu powszechnego, także bez pozytywnego rezultatu. W tej sprawie Rzecznik Konsumentów przygotował kilka pism. Sprawa cały czas jest w toku.

Z powyższego wynika, iż mimo deklaracji Prokuratora Generalnego w zakresie pomocy osobom starszym w przypadku zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa pod wpływem błędu¹ – w praktyce nic się nie zmieniło. Należy zauważyć, iż zabronione jest wprowadzanie konsumentów w błąd oraz wykorzystywanie sytuacji, w której dana osoba nie jest zdolna właściwie ocenić oferty sprzedaży.

W międzyczasie Rzecznik Konsumentów wystąpił dwukrotnie do banku wnioskując o polubowne zakończenie sporu, lecz bezskutecznie. Konsumentka złożyła oświadczenie woli o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu. Zarówno spółka Eco Vital, jak i bank nie odnieśli się do tej kwestii. Bank wypowiedział umowę kredytu. Należy tylko mieć nadzieję, iż jeżeli sprawa trafi do sądu powszechnego – będzie szansa na rzetelną ocenę sytuacji prawnej spornej sprawy. Konsumentka zawarła umowę poza lokalem przedsiębiorstwa ze Spółką Eco – Vital, która w 2014 r. została ukarana za naruszanie zbiorowych interesów konsumentów z jednoczesnym nakazem zaniechania stosowania niedozwolonych praktyk wobec konsumentów. Jak wykazało postępowanie prowadzone przez UOKiK, spółka Eco-Vital zachęcała do udziału w spotkaniach, warsztatach kulinarnych, występach gwiazd - bez podawania informacji, że chodzi o sprzedaż. Pracownicy byli szkoleni w taki sposób, aby skupiać się na niekomercyjnych aspektach spotkania (np. występach artystycznych czy wykładach o zdrowym żywieniu). Również na rozdawanych zaproszeniach nie było informacji, że warsztaty kulinarne organizowane są w celach handlowych. W ocenie UOKiK spółka Eco-Vital

¹ W rozesłanych prokuratorom zaleceniach Prokurator Generalny nakazał poważne traktowanie zwłaszcza tych spraw, w których poszkodowanymi są osoby starsze lub nieporadne życiowo.

nie ujawniała handlowego celu prezentacji i nienależycie informowała konsumentów o ich uprawnieniach. Należy ubolewać nad tym, iż mimo stwierdzenia nieprawidłowości przez uprawniony do tego Urząd, ta istotna informacja jest ignorowana przez poszczególne instytucje, w szczególności przez banki, które w pewnym sensie współuczestniczą w zawieraniu tego typu umów udzielając kredytu na zakup towaru.

Przedsiębiorcy oferujący konsumentom zakup poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nadal nie przestrzegają prawa obowiązującego w tego rodzaju sprzedaży, co przekłada się na to, iż wzrasta ilość prowadzonych przeciwko nim postępowań z zakresu naruszania zbiorowych interesów konsumentów. Najtrudniejsze są przypadki, gdy konsument nie otrzymuje kopii umowy sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa. Wówczas nie wiadomo do jakiego podmiotu wystać oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Gdy konsument otrzymuje dokumenty z banku, najczęściej jest za późno aby odstąpić od umowy sprzedaży. W przypadku prowadzenia negocjacji z przedsiębiorcą ten niezmiennie twierdzi, że konsument został pouczony o prawie odstąpienia od umowy, co potwierdza złożony przez niego podpis na umowie.

Bardzo trudno prowadzi się negocjacje ze spółką Polska Energetyka Pro, która mimo deklaracji, iż stosuje „Procedurę ochrony konsumentów”, która szczegółowo definiuje zasady sprzedaży energii elektrycznej, a partnerzy zobowiązali się do przestrzegania zasad uczciwej sprzedaży - w rzeczywistości wygląda to inaczej. Starsze osoby nie miały świadomości, że podpisują umowę w innym dostawcą prądu. Jak bowiem miały zweryfikować informację przedstawiciela, który informował konsumenta, że obecny dostawca prądu zmienił nazwę lub przegrał przetarg na dostawę prądu i sprzedawcą jest inna spółka. Zdarza się także, iż przedstawiciel namawia seniora do oszczędności oferując rzekomo tańszy prąd, co w rzeczywistości jest nieprawdą. Taką analizę przeprowadzono na podstawie dotychczasowych kosztów i tych, jakie będą obowiązywały u nowego dostawcy. Do tego dochodzi opłata za przesył, o czym konsumenci nie są informowani. Należy przyznać, że z Energetycznym Centrum można było rzetelnie wyjaśnić wszystkie zgłaszane przez Rzecznika sprawy, które w efekcie kończyły się pozytywnie dla konsumentów. Z nowym sprzedawcą prądu jest to niemożliwe.

Należy zauważyć, iż nie ma możliwości odstąpienia od umowy bez konsekwencji finansowych bez uprawniających do tego podstaw prawnych lub ujawnieniem się szczególnych okoliczności. Rzecznik Konsumentów nie podejmuje interwencji w każdej zgłaszanej sprawie, tylko w tych przypadkach w których stwierdza naruszenie prawa, wprowadzenie w błąd lub zawarcie umowy przez osobę tego nieświadomą.

niedostarczenia zakupionego towaru, trudności z odzyskaniem gotówki w przypadku skorzystania przez konsumenta z ustawowego prawa do odstąpienia od umowy. Jednak w roku 2014 skala problemów w tej dziedzinie jest znacznie mniejsza niż w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa.

Zawsze należy mieć na uwadze, iż sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość wielokrotnie łączy się z ryzykiem i bardzo łatwo można zostać oszukanym przez przedsiębiorcę. Konsumentom powinni więc sprawdzać przedsiębiorcę, szukać o nim wszelkich informacji.

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

W 2014 r. nie podejmowano działań w zakresie zmiany przepisów prawa miejscowego.

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

W okresie sprawozdawczym udzielono 1202 porad prawnych i informacji (konsultacji, wyjaśnień), przygotowano 391 pism i wystąpień, wysłano 61 e-maili, wydano 83 wnioski do sądu polubownego.

Zanim zostanie podjęta decyzja o interwencji do przedsiębiorcy, Rzecznik pomaga konsumentom redagować pisma, aby uczyć samodzielnego dochodzenia roszczeń w sporze z przedsiębiorcą. Przy okazji Rzecznik poucza konsumenta o przysługujących prawach i wskazuje linię obrony, przedstawia podstawę prawną i możliwości wyegzekwowania swoich praw. W zdecydowanej większości pisma przygotowane przez Rzecznika, które konsumenci wysyłają samodzielnie do przedsiębiorców przynoszą pozytywne rezultaty (skuteczność 80-90%). Dopiero sytuacja, gdy przedsiębiorca nie reaguje na pismo lub podtrzymuje negatywną dla konsumenta decyzję powoduje, że do sporu włącza się Rzecznik. W 2014 roku wystąpiono z pisemnymi interwencjami w następujących sprawach:

- 1/ usług telekomunikacyjnych (PTS S.A., Netia, P4, Orange Polska, T-Mobile, TelePolska sp. z o.o.),
- 2/ zakupu na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa,
- 3/ TV satelitarnej, kablowej, abonament rtv,
- 4/ umów kredytowych, pożyczek,

- 5/ turystycznych,
- 6/ mebli, drzwi,
- 7/ wywozu śmieci,
- 8/ przewozu,
- 9/ przedłużania się procedury reklamacyjnej,
- 10/ windykacji należności,
- 11/ odrzucenia reklamacji,
- 12/ nieskutecznych napraw w ramach gwarancji,
- 13/ odrzuconej reklamacji,
- 14/ usług kurierskich,
- 15/ umowy nauki szybkiego czytania,
- 16/ dostawy prądu,
- 17/ ubezpieczeniowych,
- 18/ cen na artykuły spożywcze,
- 19/ sprzętu komputerowego, telefonu komórkowego, telewizora,
- 20/ naruszania zapisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej.

W wyjaśnieniu zgłaszanych spraw wpływ na ich wydłużenie nie zawsze ma ich zawartość, ale co należy podkreślić przewlekłość ze strony przedsiębiorcy w przedmiocie udzielenia odpowiedzi Rzecznikowi w określonym terminie lub wahania się konsumentów w kwestii ostatecznego podjęcia decyzji co do sposobu zakończenia sporu. W związku z naruszeniem przez 3 przedsiębiorców obowiązku udzielania Rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem jego wystąpienia, Rzecznik wysłał ponaglenie z zagrożeniem wystąpienia z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy grzywną. Na skutek takiej informacji przedsiębiorcy udzielili pisemnych wyjaśnień w danej sprawie.

W myśl art. 42 ust. 4 ustawy przedsiębiorca, do którego zwrócił się Rzecznik Konsumentów jest obowiązany udzielić Rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii Rzecznika. Nie zastosowanie się do tego obowiązku jest wykroczeniem i podlega karze grzywny, nie mniejszej niż 2 000,- zł. Z uwagi na to, iż jeden z przedsiębiorców w ogóle nie udzielił wyjaśnień, konieczne będzie wystąpienie do sądu o ukaranie karą grzywny.

Polemiki i mediacje prowadzone z przedsiębiorcami są niekiedy długotrwałe i pracochłonne, ale dzięki temu osiągane są pozytywne rezultaty. Adresaci wystąpień w zdecydowanej większości uwzględniali wnioski zawarte w pismach Rzecznika.

5. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentkimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

Współpraca z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Inspekcją Handlową polegała na wzajemnym sygnalizowaniu problemów dotyczących naruszeń praw konsumentów oraz informowaniu o działaniach podejmowanych w przypadku tych naruszeń, a także wymianie doświadczeń. Bardzo cenne było i jest uzgadnianie wspólnych stanowisk przy interpretacji przepisów prawa, czy konsultacji spraw o szczególnym stopniu złożoności.

Funkcjonowanie instytucji Rzecznika spotyka się z pełnym poparciem zarówno ze strony administracji rządowej jak i samorządowej. Poprzez działalność rzeczników samorząd terytorialny wzmocnił i uzupełnił dotychczasową aktywność Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcji Handlowej i organizacji pozarządowych. Bezpośredni kontakt Rzecznika z mieszkańcami powiatu uzupełnił wcześniejszą lukę w tym zakresie.

W zakresie działań profilaktycznych, mających na celu ochronę interesów konsumentów, Powiatowy Rzecznik Konsumentów korzystając z ustawowych uprawnień wystąpił do Komisji Nadzoru Finansowego w Warszawie. Jednocześnie na bieżąco prowadzona jest współpraca z UOKiK.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Chojnicach w 2014 r. dwukrotnie uczestniczył w posiedzeniu Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów w Warszawie. Udział w posiedzeniu jest bardzo ważny z punktu widzenia charakteru omawianych spraw, wymiany doświadczeń oraz uwag w zakresie pojawiających się nieprawidłowości. Jest to także okazja do wskazania Prezesowi UOKiK jaki jest charakter pracy rzecznika na szczeblu samorządowym.

6. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

W 2014 roku Rzecznik Konsumentów nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów, jak i nie wstępował do toczących się postępowań.

W sytuacji, gdy strony w żaden sposób nie chciały się porozumieć Rzecznik proponował poddanie sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego, a dopiero jako ostateczne rozwiązanie - skierowanie sprawy do sądu powszechnego. Z pomocy Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego w Chojnicach

w ubiegłym roku skorzystało 83 konsumentów. Przygotowano także odpowiedź na pozew (sprawa zakończyła się pozytywnie dla konsumentki).

Przeważająca część działalności Rzecznika skupiała się na udzielaniu pomocy prawnej i informacji odnośnie aktualnych przepisów konsumenckich, czy udostępniania wzorców różnego rodzaju umów, odstępień od umowy, wezwań. Część z tych porad kończyła się na jednorazowej pomocy. Tym samym cel działalności Rzecznika został osiągnięty – kierowanie spraw do sądów powszechnych winno być krokiem ostatecznym. Niemniej jednak w sprawach, w których nie udało się doprowadzić do ugodowego załatwienia sporu, zostały przygotowane wystąpienia do sądu i w tym zakresie Rzecznik służył niezbędną pomocą prawną informując o dalszej procedurze dochodzenia praw. Niestety w większości konsumenti nie informują Rzecznika o wyniku rozstrzygnięcia spraw wniesionych do sądu.

Przygotowano także skargę na czynności komornika w związku z zajęciem kwoty 1 200 zł na rachunku bankowym świadczeń rodzinnych i alimentacyjnych dla małoletnich dzieci, co jest niezgodne z obowiązującym prawem.

7. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Prowadzenie działań edukacyjno – informacyjnych jest istotnym elementem działalności Rzecznika. Ma to bowiem na celu podniesienie świadomości konsumenckiej społeczności lokalnej.

Rzecznik Konsumentów przekazywał także wiedzę o przysługujących prawach poprzez rozpowszechnianie informacji za pośrednictwem lokalnych mediów.

W czerwcu 2014 r. Rzecznik Konsumentów otrzymał zaproszenie na piknik obywatelski. Wówczas rozdano szereg materiałów informacyjnych, szczególnie skierowanych do najmłodszych uczestników rynku, co spotkało się z dużym zainteresowaniem.

Broszury i ulotki, które Rzecznik otrzymuje z UOKiK i Stowarzyszenia Konsumentów Polskich są rozpowszechniane podczas udzielanych porad, a także dostępne w miejscach do tego przeznaczonych na terenie urzędu.

Propagowanie wiedzy konsumenckiej doprowadza do tego, że konsument jest świadomy swych praw, a uzyskane informacje wpływają korzystnie nie tylko wobec niego, ale mają pozytywny wpływ na ogólny interes gospodarczy.

8. 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)

W okresie sprawozdawczym nie zachodziła konieczność wszczynania postępowań wymienionych w niniejszym punkcie. Konsumenti zgłaszali się do Rzecznika z umowami zawieranymi z przedsiębiorcami świadczącymi różnego rodzaju usługi w celu dokonania ich analizy pod kątem występowania ewentualnych klauzul niedozwolonych. W tych przypadkach wystarczające były działania informacyjno – edukacyjne.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Niniejsze sprawozdanie stanowi odzwierciedlenie podejmowanych działań w zakresie wykonywania ustawowo określonych zadań. Podkreślenia wymaga, że liczby i opis niektórych spraw w żaden sposób nie oddają charakteru tej pracy. Wyśięk i stres towarzyszy każdego dnia.

Działalność Rzecznika Konsumentów cieszy się dużą popularnością i jak widać po ilości udzielonych porad, informacji i konsultacji - instytucja ta jest potrzebna. Sprostanie wszystkim ustawowym obowiązkom oraz zapewnienie sprawnego i skutecznego udzielania pomocy nie jest łatwym zadaniem. Wiele spraw dotyczy nie tyle konkretnego przypadku, co udzielania informacji nt. obowiązującego prawa i przysługujących uprawnień. Nie zawsze można określony temat przedstawić w załączonych tabelach. Zapewnienie konsumentom efektywnego dochodzenia roszczeń było także realizowane poprzez podejmowanie interwencji na rzecz konsumentów i prowadzenie mediacji z przedsiębiorcami. Zakres i formy tej pomocy były bardzo zróżnicowane, dostosowane do charakteru i okoliczności danej sprawy.

Rzecznicy w składanych corocznie sprawozdaniach sygnalizują także Urzędowi Ochronie Konkurencji i Konsumentów, jak można polepszyć standardy ochrony konsumentów. Propozycje polepszenia standardów:

- zwiększenie częstotliwości spotkań rzeczników konsumentów organizowanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów na szczeblu województw (nie zaś w odległych miejscowościach),
- wzmocnienie roli rzecznika jako samodzielnego, niezależnego podmiotu sprawującego funkcję o charakterze publicznym,
- zwiększenie środków finansowych kierowanych na działalność rzeczników,
- wprowadzenie zmian w ustawie Prawo bankowe, w przedmiocie dopuszczenia rzecznika do grupy podmiotów uprawnionych do uzyskiwania informacji objętych tajemnicą bankową w imieniu konsumenta, który zgłosił się o pomoc do rzecznika.

25 grudnia 2014 r. weszła w życie *ustawa o prawach konsumenta*, która wprowadziła szereg zmian w przepisach istotnych zarówno dla konsumentów, jak i przedsiębiorców. Przepisy Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie implementacji jej przepisów do krajowej ustawy o prawach konsumenta wymuszają wprowadzenie jednolitych rozwiązań we wszystkich państwach członkowskich. Uchylono dwie podstawowe ustawy regulujące zakupy dokonywane przez konsumentów w Internecie oraz sprzedaż konsumencką i reklamacje. Wprowadzone zmiany znacząco zmieniają sytuację konsumenta.

Ustawa o prawach konsumenta w pewnych kwestiach poprawi sytuację polskich konsumentów. Jednakże po jej przeanalizowaniu nasunęły się pewne obawy, iż mogą się pojawiać sytuacje w których konsument (w porównaniu do poprzedniej regulacji prawnej) może być gorzej chroniony. Podstawowym założeniem było, aby najważniejsze zmiany chroniły wszystkich słabszych uczestników rynku. W praktycznym zastosowaniu okazało się, że ustawa zawiera nieścisłości w niektórych zapisach. Na skutek tego pojawiło się kilka wątpliwości:

- w jaki sposób ustalić obniżenie wartości zakupionego towaru w momencie jego zwrotu do sprzedawcy,
- w jaki sposób zostaną ustalone nadmierne koszty w sytuacji określonej w art. 560¹⁹ §2 ustawy w zdaniu „[...] chyba, że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie

stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby kupującego inny sposób zaspokojenia.]”

- jak interpretować obowiązek informacyjny przedsiębiorców i w którym dokładnie momencie (podczas prezentacji, spotkania sprzedażowego) konsument powinien otrzymać informację,
- czy i jakie działania może podjąć rzecznik konsumentów w sytuacji handlu transgranicznego,
- czy zagraniczny producent ma obowiązek przygotowania strony internetowej w języku ojczystym dla polskiego konsumenta i jakie przepisy mają wówczas zastosowanie.

Istnieje także obawa, iż sama procedura reklamacyjna może się z czasem okazać bardzo trudna do realizacji, gdy przedsiębiorca zacznie stosować uniki w zakresie odpowiedzialności wobec wadliwego produktu poprzez odrzucenie reklamacji już przy pierwszym zgłoszeniu.

Wskazane powyżej niejasności rzecznicy konsumentów podnosili na Kongresie KONSUMENT 2015 zorganizowanym przez Federację Konsumentów 11 marca 2015 r. w Warszawie, w którym chojnicki rzecznik nie uczestniczył. Dlatego też nie wiadomo, jakie zastosowano interpretacje do wymienionych wątpliwości.

Należy podkreślić, iż pytań w zakresie stosowania zapisów ustawy o prawach konsumenta jest znacznie więcej. W chwili obecnej jest znikoma ilość materiałów informacyjnych w zakresie praktycznego stosowania zapisów ustawy. Teoretyczne komentarze osób nie mających doświadczenia w zakresie praktycznego stosowania prawa są mało przydatne. Na orzecznictwo sądowe trzeba będzie poczekać kilka lat. Gdy weszła w życie ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, zorganizowano cykl szkoleń, podczas których wymiana doświadczeń i przyjęcie interpretacji niektórych niejasnych zapisów ustawy było istotnym elementem uzupełniającym nieścisłości i wątpliwości.

Wobec tego niezbędne jest prowadzenie szkoleń w zakresie stosowania ustawy o prawach konsumenta aby wypracować wspólną politykę i jednolity zakres stosowania zapisów ustawy. Najlepiej byłoby, gdyby szkolenia organizowano w delegaturach UOKiK, co zwiększy szanse na otrzymanie zgody na wyjazd i możliwość uczestniczenia w szkoleniu, które jest bardzo ważne aby w prawidłowy i rzetelny sposób realizować obowiązek bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego. Dlatego też należy jak najszybciej wyeliminować wątpliwości do interpretacji niektórych zapisów ustawy.

Niestety nie wszystkie kwestie prawne zostały jasno i precyzyjnie opisane, co może być zarzewiem wielu spornych sytuacji. Dlatego też brak czytelnej regulacji pewnych zagadnień może stanowić podstawę kolejnych sporów interpretacyjnych, co może być wykorzystywane przeciwko konsumentom.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Podstawowym obszarem działania Rzecznika na przestrzeni roku sprawozdawczego było podniesienie świadomości społeczności powiatu. Praca Rzecznika to codzienny kontakt osobisty, telefoniczny i e-mailowy nie tylko z konsumentami, ale też z przedsiębiorcami oraz sprzedawcami. Z perspektywy kolejnego roku pracy można stwierdzić, że Rzecznik jest instytucją zaufania publicznego.

Na powierzonym odcinku zadań samorządu powiatowego nie można skupiać się jedynie na problemach związanych i wynikających z przepisów prawa konsumenckiego. Znajomość innych dziedzin prawa, w tym między innymi prawa cywilnego, postępowania cywilnego, prawa gospodarczego, prawa karnego umożliwia znalezienie porozumienia między konsumentem, a przedsiębiorcą - szczególnie przy rozwiązywaniu problemu poprzez mediację. Mediacja jest trudną sztuką prowadzenia rozmów i przekonywania poprzez siłę argumentacji. Jednakże umiejętnie prowadzona przynosi korzystne wyniki dla obu stron. Zmniejsza koszty i oszczędza czas na ewentualne procesy sądowe.

Konsument ma prawo do rzetelnej informacji prawnej. Dlatego też Rzecznik Konsumentów jest zobowiązany do ciągłego podnoszenia kwalifikacji oraz poziomu swojej wiedzy. Najważniejszą metodą doskonalenia zawodowego jest uczestnictwo w szkoleniach.

Analiza kolejnego roku pracy na tym stanowisku potwierdza, że powołanie stanowiska Rzecznika Konsumentów w strukturach powiatu jest ze wszelkich miar korzystne dla społeczności lokalnej powiatu chojnickiego. Praca Rzecznika jest dobrze postrzegana, biorąc pod uwagę trudności związane z narastającym kryzysem gospodarczym i wzrostu skali prowadzenia przez przedsiębiorców bardziej agresywnej polityki utrudniającej konsumentom dochodzenie roszczeń. Osoby będące w trudnej sytuacji życiowej (materiałnej) mają możliwość uzyskania bezpłatnej pomocy prawnej nie tylko w zakresie prawa konsumenckiego.

Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów mają pozytywny wydźwięk, gdyż udzielanie bezpłatnej fachowej pomocy prawnej i skuteczność w dochodzeniu roszczeń przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku urzędu. Konsumenty wyrażają swoje zadowolenie telefonicznie lub pisemnie dziękując za pozytywne załatwienie sprawy, co daje ogromną satysfakcję w codziennej pracy Rzecznika.

Powiatowy Rzecznik w Chojnicach pełni funkcję od 31 maja 1999 r. W tym czasie udzielono konsumentom ponad 9 400 porad, informacji i konsultacji.

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2014R.**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Chojnicach

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	374
<u>ubezpieczeniowa</u>	20
<u>finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)</u>	33
<u>remontowo-budowlana</u>	25
<u>dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości</u>	21
<u>telekomunikacja (telefony, TV)</u>	196
turystyczno-hotelarska	0
<u>deweloperska, pośrednictwo nieruchomości</u>	3
<u>motoryzacja</u>	14
pralnicza	0
timeshare	0
<u>pocztowa</u>	5
gastronomiczna	0
<u>przewozowa</u>	13
<u>edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa</u>	7
<u>medyczna</u>	0
<u>wyposażenie wnętrz</u>	4
pogrzebowa	0
<u>windykacyjne</u>	11
inne	22
II. Umowy sprzedaży, w tym:	586
<u>obuwie i odzież</u>	287
<u>wyposażenie mieszkania</u>	40
<u>sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)</u>	76
<u>komputer i akcesoria komputerowe</u>	38
<u>motoryzacja</u>	15
<u>artykuły spożywcze</u>	3
artykuły chemiczne i kosmetyki	2
<u>zabawki</u>	0
inne	125
III. Umowy poza lokalem i na odległość	199

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku/ Bezzasadne
I. Usługi, w tym:	20			
ubezpieczeniowa				
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	4	2	1	1
remontowo-budowlana				
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	4	2	2	
telekomunikacja (telefon, TV)	7	5		2
turystyczno-hotelarska	1		1	
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne				
inne	4	1		3
II. Umowy sprzedaży, w tym:	13			
obuwie i odzież	8	7		1
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	3	2		1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	1			1
komputer i akcesoria komputerowe				
motoryzacja				

artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne	1	1		
III. Umowy poza lokalem i na odległość	11	6	2	3

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 *	---	---	2	2
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	---	---	---	----
6.	Inne			8	8
	RAZEM			10	10

1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				83
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	---	---	---	---

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 3 uokik – 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	----

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów
mgr Joanna Olszewska