

Zatwierdzam:

Starosta Chojnicki

Stanisław Skaja

31 marca 2017 r.

BR
03/04

STAROSTWO POWIATOWE
w Chojnicach
BIURO RADY

wpl. dn. 03.04.2017r. *K*

L.dz.

STAROSTWO POWIATOWE
w Chojnicach

wpl. dn. 2017-04-03

☐ pocztą
☐ złożono osobiście

L.dz. 8619 podpis *Si*

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Chojnicach

Sprawozdanie z działalności w 2016 roku

Chojnice, marzec 2017 r.

Na podstawie art.43 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 229) przedkładam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za 2016 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.

Powiatowy 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 2016 r., poz. 814 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 powiatowego w zakresie ochrony konsumentów.

Rzecznik Konsumentów w Chojnicach wykonuje zadania jednoosobowo, bez wsparcia kadrowego. 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. 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 Powiatowy 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.

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	POMORSKIE
2. Miasto /Powiat	CHOJNICE
3. PRK/ MRK	PRK
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	JOANNA GIERSEWSKA
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	WYŻSZE ADMINISTRACYJNE, WYŻSZE PRAWNICZE
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- etatu - etatu - etatu - etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	

8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	0

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Podstawowym zadaniem Rzecznika Konsumentów jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji konsumentom. Działanie to nastawione jest na profilaktyczne informowanie konsumentów o różnego rodzaju zagrożeniach występujących na rynku oraz udzielanie porad prawnych w przypadkach, gdy dochodzi do konkretnego naruszenia praw konsumentów.

Należy przyznać, iż poradnictwo prawne jest najbardziej popularną (a właściwie najbardziej preferowaną przez konsumentów) formą pomocy świadczonej przez Rzecznika Konsumentów.

Z uwagi na pełnienie funkcji jednoosobowo i duży wzrost spraw o skomplikowanym charakterze, 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 udziela informacji o obowiązujących regulacjach prawnych i możliwości ich wykorzystania przez zainteresowanych lub udziela porady odnośnie sposobu postępowania w danej sprawie. Udziela także wyjaśnień i interpretacji przepisów prawa konsumenckiego.

Część konsumentów korzysta z możliwości zapytań kierowanych za pośrednictwem poczty elektronicznej. Z jednej strony powoduje to przyrost ilości zgłaszanych 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 – pouczenie w tym zakresie zawarte 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 tematyczny porad dotyczących ochrony praw i interesów konsumentów był bardzo szeroki. Polski system prawa przyjmuje bardzo zróżnicowany system ochrony konsumentów:

- reklamacje różnych produktów,
- zawieranie umów za pośrednictwem internetu, czy na pokazach (umowy na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa),
- usługi turystyczne, finansowe, telekomunikacyjne, ubezpieczeniowe, bankowe, windykacyjne, edukacyjne, itp.

Konsumenty zgłaszali się po poradę do Rzecznika w sprawach dotyczących umów sprzedaży różnych towarów, w szczególności: obuwia i sprzętu RTV oraz AGD, komputerów, wyposażenia mieszkania i gospodarstwa domowego. Należy jednak wskazać, iż z każdym rokiem wzrasta ilość spraw z zakresu umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa – chodzi głównie o usługi telekomunikacyjne, dostawę energii elektrycznej i tzw. usługi telemedyczne.

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

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

Podstawowym sposobem działania w sytuacji konfliktowej jest podejmowanie przez Rzecznika Konsumentów pisemnej interwencji, polegającej na wystąpieniu do przedsiębiorcy w imieniu i na rzecz konsumenta oraz przedstawienia stanowiska 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. Natomiast 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 a czasem nieskuteczne. Nowo powstałe firmy telekomunikacyjne są jednak całkowicie zablokowane na jakąkolwiek możliwość negocjacji, wobec czego sprawy z tego zakresu trafiają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego.

Realizując zadania Rzecznik Konsumentów opiera się na wielu regulacjach prawnych dotyczących ochrony praw konsumentów. W szczególności są to ustawy: *Kodeks cywilny, o prawach konsumenta, 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 2016 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Chojnicach udzielił 1302 porad, konsultacji i informacji prawnych. Sprawy przedstawiane przez interesantów dotyczyły bardzo rozległej i złożonej problematyki. Różnorodne były także formy udzielania pomocy.

W ilości udzielonych porad nie objęto zgłoszeń spoza zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów, a było ich ok. 46 – 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 rzeczników z Człuchowa, Tucholi i Kościerzyny lub na Infolinię konsumencką. Jednak nie wszyscy byli zainteresowani skorzystaniem z zaproponowanych możliwości uzyskania porady i deklarowali, że zaczekają na powrót Rzecznika z urlopu.

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 w szczególności 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 nie potrafią zrozumieć warunków umowy czy regulaminu. Z każdym rokiem nasila się 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. W roku sprawozdawczym było dużo skarg na przedsiębiorców, których przedstawiciele oferujący zawarcie umowy poza lokalem nie pozostawiali konsumentom kopii podpisywanych dokumentów, co jest niezgodne z ustawą o prawach konsumenta. Bardzo niepokojące jest zjawisko podszywania się przez telemarketerów działających w imieniu różnych podmiotów pod dotychczasowych operatorów z którymi konsumenci posiadają podpisane umowy. Najczęściej problem dotyka osób z grupy wiekowej 70+. Prowadzenie negocjacji z tego typu spółkami jest praktycznie niemożliwe.

Problemem jest także to, iż w przypadku gdy konsument posiada kopię podpisanej umowy to jej po prostu nie czyta i zgłasza się po poradę do Rzecznika Konsumentów po upływie ustawowego terminu do odstąpienia od umowy. Dlatego też występują sytuacje, gdy po przeanalizowaniu zawartej umowy okazuje się, że zastrzeżenia konsumenta są nieuzasadnione, gdyż umowa wyraźnie precyzuje obowiązki i uprawnienia stron – czyli zawiera pouczenie o przysługujących konsumentowi prawach.

Jak co roku pojawiają się sytuacje, w których konsumenci zgłaszają do Rzecznika sprawy z niemalże każdej dziedziny życia, jak. np. zakup towaru od osoby fizycznej, z zakresu prawa pracy, egzekucji komorniczej, sporu ze spółdzielnią mieszkaniową lub wspólnotą, najmu lokalu, poradą lekarską, spraw rodzinnych itp. – z tego wynika, iż 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, że 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. Rzecznik Konsumentów wskazuje także możliwość skorzystania z nieodpłatnej pomocy prawnej, która jest prowadzona od 1 stycznia 2017 r. w Starostwie Powiatowym.

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, iż nie ma racji w dochodzeniu swoich roszczeń. Najczęściej towarzyszy temu nerwowa atmosfera, gdyż konsument czuje rozczarowanie i niechętnie przyjmuje do wiadomości negatywną informację.

W art. 42 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zostały określone zadania Rzecznika Konsumentów, jakie ma on do spełnienia w dziedzinie ochrony konsumentów. Mając na uwadze to, że zakres zadań Rzecznika Konsumentów, określony w art. 42 ustawy jest przykładowy, pozwala to Rzecznikowi wykonywać inne zadania - w zależności od pojawiających się potrzeb. Jak już wspomniano powyżej udzielanie bezpłatnych porad i informacji prawnej jest głównym zadaniem Rzecznika Konsumentów. Zapewnienie realizacji tego zadania, polega zarówno na bezpośredniej (poprzez udzielanie konsumentom porad konsumenckich osobiście w biurze lub telefonicznie), jak i pośredniej (prowadzenie kampanii na rzecz ochrony konsumentów, wydawanie poradników i broszur konsumenckich) formie udzielania bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego. Właściwa informacja jest skutecznym środkiem prewencyjnej ochrony interesów konsumentów.

Po zapoznaniu się z dokumentami zgłaszanych spraw oraz i ich przeanalizowaniu – w umówionym wcześniej terminie spotkania zainteresowanym stronom wskazuje się obowiązujące regulacje prawne oraz możliwości ich wykorzystywania. Podejmowane są rozmowy i mediacje z przedsiębiorcami, opracowywane są wzory pism reklamacyjnych, różnego rodzaju pism o charakterze odwoławczym, odstąpienia od umów cywilnoprawnych oraz przygotowuje się pisma innego rodzaju mające związek z daną sprawą. Prowadzono także szereg konsultacji i wyjaśnień. Wszystkie pisma i wystąpienia Rzecznik Konsumentów przygotowuje samodzielnie. Dotychczas nie było sytuacji, że prowadzono jakąkolwiek sprawę w sposób niewłaściwy. Powiatowy Rzecznik Konsumentów ma świadomość ciężkiej odpowiedzialności w ramach udzielanych porad i informacji i w sytuacji jakichkolwiek wątpliwości czy niejasności informuje o tym stronę zgłaszającą sprawę.

Największa ilość porad i informacji została udzielona w zakresie:

- umów poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość – 630
- umów sprzedaży – 377
- usług – 295
 - w tym
 - 236 - z zakresu usług telekomunikacyjnych
 - 271 - umów energetycznych.

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.

Z oczywistych względów wyjątkiem są sprawy pilne – np. upływający termin ustawowy lub umowny do odstąpienia od umowy, złożenie sprzeciwu lub pisma procesowego.

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 310 pisemnych wystąpień do przedsiębiorców.

W 2016 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, odstąpienia 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) wyjaśnianie i interpretacje przepisów prawa,
- 8) podejmowanie mediacji w celu polubownego rozwiązywania spraw,
- 9) udzielanie pouczeń przedsiębiorcom,
- 10) występowanie w imieniu konsumentów do przedsiębiorców z wnioskami o dobrowolne i ugodowe załatwianie sprawy,
- 11) przekazywanie konsumentom materiałów edukacyjnych,
- 12) informowanie i zawiadamianie właściwych organów oraz instytucji o podejmowaniu i prowadzeniu przez przedsiębiorców działalności niezgodnej z przepisami prawa,

W ramach udzielanych porad informowano konsumentów o ich prawach i obowiązkach, analizowano zapisy umów, kart gwarancyjnych, regulaminów, Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, przygotowywano szereg różnego rodzaju pism. Oprócz tego 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.

W roku sprawozdawczym odnotowano zwiększoną ilość spraw z zakresu zawierania umów telekomunikacyjnych czy w zakresie usług sprzedaży energii elektrycznej. Odnotowano szereg nieprawidłowości podczas składania ofert konsumentom. Najczęściej przedstawiciele różnych spółek nie informują konsumenta o tym, jakiego konkretnie reprezentują przedsiębiorcę i jaki jest cel umowy.

Problem dotyczy przede wszystkim seniorów którzy uważają, iż zostali wprowadzeni w błąd w trakcie podpisywania umowy. Przekazywanie przez sprzedawców informacji wprowadzających w błąd w zakresie oferty czy promocji jest dosyć poważnym problemem, który mocno się nasila. Jak już wspomniano niepokojącą praktyką jest niepozostawianie konsumentom kopii umów i regulaminów, co utrudnia skorzystanie z prawa do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Przedstawiciele niektórych operatorów

telekomunikacyjnych podszywają się pod inne firmy i to przyczynia się do pozyskiwania nowych klientów, którzy są nieświadomi prowadzonej wobec nich manipulacji. Poza tym konsumenci nadal nie są rzetelnie informowani przez konsultantów o prawie odstąpienia od umowy zawartej na odległość czy poza lokalem w terminie 14 dni.

W związku z powyższym zgłaszane sprawy były niezwykle skomplikowane a ich analiza wymagała czasu. Przygotowano bardzo dużą ilość różnego rodzaju pism, aby pomóc konsumentom w dochodzeniu roszczeń. W większości sprawy, mimo ogromnych trudności, kończyły się pozytywnie dla konsumentów ale pozytywny finał danej sprawy wymaga czasu i determinacji. W roku 2016 odnotowano brak współpracy i możliwości negocjacji z niektórymi firmami telekomunikacyjnymi (Telekomunikacja dla Domu sp. z o.o., PGT S.A.), energetycznymi (Polska Energetyka Pro Sp. z o.o.) oraz Polskim Centrum Telemedycznym sp. z o.o. świadczącym usługi telemedyczne (TeleEKG). Jako przykład wskażę skargi, które dotyczyły operatora telekomunikacyjnego Telekomunikacja dla Domu i PGT S.A. W ww. sprawach udzielono łącznie 549 porad prawnych i informacji. To są sprawy z kategorii bardzo czasochłonnnych. Problem dotyczy głównie seniorów, którzy bardzo przeżywają to, co ich spotkało.

Rzecznik przygotował konsumentom pisma odrzucające roszczenia firm windykacyjnych działających w imieniu wierzycieli. Sprawy ze spółką Telekomunikacja dla Domu sp. z o.o. powoli kończą się pozytywnie – co prawda firma windykacyjna wystąpiła w imieniu spółki przeciwko konsumentom do e-sądu w Lublinie, ale Rzecznik Konsumentów przygotował poszkodowanym konsumentom sprzeciwy od wydanych nakazów zapłaty. W wyniku tego sprawy przekazywano do rozpatrzenia przez Sąd Rejonowy w Chojnicach. Z informacji uzyskiwanych od konsumentów wynika, że postępowania są umarzane. W chwili obecnej oczekuje się na ewentualny dalszy ruch Spółki Telekomunikacja dla Domu wobec pozostałych poszkodowanych konsumentów.

Każda z osób poszkodowanych przez ww. firmę telekomunikacyjną jest informowana o tym, że po upływie 14 dni uprawniających do odstąpienia od umowy nie ma szybkiego i skutecznego sposobu do zakończenia sprawy. Wymaga to dużego nakładu pracy i cierpliwości osoby poszkodowanej. Spory z tego zakresu trwają bowiem ok. jednego roku. Jednak taktyka prowadzenia tego typu spraw przyjęta przez Rzecznika Konsumentów się sprawdza i w efekcie spór kończy się pozytywnie dla osoby poszkodowanej działaniami spółki.

23 grudnia 2015 r. Prezes UKE nałożył na Telekomunikację dla Domu sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, dwie kary pieniężne: za pobieranie od konsumentów opłaty wyrównawczej, w przypadku wypowiedzenia przez konsumenta umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez Spółkę z winy konsumenta przed rozpoczęciem świadczenia Usługi WLR oraz wykonywanie połączeń telefonicznych, w trakcie których oferowane były usługi świadczone przez Spółkę oraz uzgadniany był termin wizyty przedstawiciela Spółki, do użytkowników końcowych, którzy nie wyrazili zgody określonej w art. 172 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 243 ze zm.), w związku z art. 174 Pt.

Natomiast Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wszczął postępowanie mające na celu wyjaśnienie, czy przedstawiciele handlowi spółki Telekomunikacja dla Domu sp. z o.o. wprowadzali konsumentów w błąd, sugerując że reprezentują dotychczasowego operatora. Wprowadzanie konsumentów w błąd jest nieuczciwą praktyką rynkową, a obowiązkiem każdego przedsiębiorcy jest pełne i rzetelne informowanie o swojej ofercie.

Przedstawiciele spółek telekomunikacyjnych pozyskują nowych klientów poprzez podszywanie się pod dotychczasowego operatora z którego usług korzystają konsumenci. W efekcie tego dochodzi do podpisywania umów na czas określony. Konsumenci byli bowiem przekonani o tym, iż podpisują umowę ze swoim 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 Telekomunikacja dla Domu czy PGT konsumenci dysponowali dwiema umowami o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas określony. Wobec tego trudno nie dostrzec, iż poprzez wprowadzenie w błąd, doprowadzono te osoby do niekorzystnego rozporządzenia mieniem. Przykre jest to, że przedstawiciele spółek działają na szkodę osób w podeszłym wieku wykorzystując ich niepełnosprawność czy łatwowierność. Jest to wysoce nieetyczny sposób prowadzenia działalności, sprzeczny z zasadami współżycia społecznego. W efekcie seniorzy zamiast spędzania jesieni życia w spokoju, muszą zmagać się ze stresem i niepewnością na skutek zastosowanych wobec nich nieuczciwych praktyk rynkowych. Osoby starsze bardzo przeżywają tego typu sytuacje, nie mogą pogodzić się z tym, iż ich oszukano i bezwzględnie wykorzystano podeszły wiek i wszelkie związane z tym niedogodności. Dlatego przy tak agresywnie i podstępnie prowadzonej polityce sprzedaży wsparcie Rzecznika jest cenione przez seniorów, tym bardziej, że ostatecznie spór kończy się pozytywnie dla osób poszkodowanych.

W roku sprawozdawczym prowadzono jeszcze sprawy umów zawieranych z Polskim Centrum Telemedycznym. Przedstawiciele Spółki Telekomunikacja dla Domu podsuwali także konsumentom do podpisu umowę o świadczenie usług TeleEKG – w tym przypadku konsumenci zgłaszający problem nie dysponowali kopią umowy. Konsumenci zaczęli zgłaszać sprawy do Rzecznika dopiero po otrzymaniu pierwszej faktury od Polskiego Centrum Telemedycznego. Tym samym nie mieli świadomości podpisania umowy o świadczenie tego typu usług. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie prowadzi przeciwko przedsiębiorcy postępowanie w zakresie zatajania przez osoby reprezentujące przedsiębiorcę faktu działania w jego imieniu i na jego rzecz, stosowania niedopuszczalnego nacisku w celu podpisania umowy, nie wydawania dokumentów, obciążania konsumentów dodatkowymi kosztami w związku z odstąpieniem od umowy. Dotychczas żadnej z poszkodowanych osób nie wytoczono powództwa cywilnego.

Pozyskiwanie klientów przez przedstawicieli spółki PGT S.A. jest jeszcze bardziej nieuczciwe wobec konsumentów. Spółka nie udostępnia nagrań z prowadzonych z konsumentami rozmów telefonicznych zasłaniając się tym, iż rozmowy prowadzi firma zewnętrzna, która jak się okazało także nie archiwizuje prowadzonych rozmów telefonicznych. Wobec tego trudno udowodnić, że w trakcie rozmowy wprowadzono konsumenta w błąd. Trzeba także wskazać, iż na skutek takiego działania także spółce będzie trudno odeprzeć zarzut konsumenta wprowadzenia go w błąd przez konsultanta.

Przykładem najgorszej praktyki stosowanej wobec konsumentów jest jedna z firm energetycznych, której przedstawiciele odwiedzili niektórych mieszkańców Chojnic na przełomie września i października 2015 r. Podszywając się pod spółkę ENEA S.A. zdobyli zaufanie konsumentów, aby pozyskać od nich dane osobowe co doprowadziło do podpisania podsuwanych dokumentów. W sprawie doszło także do podrabiania podpisów niektórych konsumentów, dlatego też w każdym przypadku składano stosowne zawiadomienia do policji. Gdy konsumenci zgłaszali do Rzecznika skargi w październiku 2015 r. nie było wiadomo z jaką spółką dana osoba miała do czynienia, gdyż nie pozostawiono poszkodowanym żadnych dokumentów na podstawie których można by określić, kto zaproponował nową ofertę. Sprawa została nagłośniona w lokalnym tygodniku Czas Chojnic, aby przestrzec innych konsumentów

przed tego typu praktykami. Dopiero pod koniec grudnia 2015 r. i na początku stycznia 2016 r. wyjaśniło się której spółki przedstawiciele działali w tak nieuczciwy sposób. Niestety spółka bardzo mocno utrudniała konsumentom możliwość odstąpienia od umowy oraz nie przyznawała się do tego, iż nie pozostawiano kopii umów - a tym bardziej do podrabiania podpisów. W roku 2016 doszło do kilku przypadków wstrzymania dostawy energii elektrycznej. Miało to miejsce w lipcu i listopadzie. Konsumentów zostali pozbawieni dostawy energii elektrycznej, mimo że kwestionowano ważność umów. Przeciwko spółce prowadzone jest postępowanie przez Prokuraturę Okręgową w Płocku. Każdy z poszkodowanych otrzymał pomoc prawną i wsparcie od Rzecznika Konsumentów. Dostawa energii elektrycznej została wznowiona na wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów. To nie oznaczało jednak końca problemów, gdyż spółka nie zamierzała tak łatwo zrezygnować z pozyskanych klientów. Jednak działania blokujące podejmowane przez Rzecznika Konsumentów doprowadziły w końcu do zamknięcia zdecydowanej większości umów. Konsumentów mogli wrócić do poprzedniego sprzedawcy energii elektrycznej. Spółka zastrzegła sobie jednak żądanie zapłaty za czas trwania umowy.

Na skutek zastosowanych marketingowych technik manipulacji konsumenci nie mieli świadomości, że podpisują umowę z innym dostawcą prądu. Nie można było zweryfikować informacji przekazywanych przez przedstawiciela, który przedstawiał się, iż reprezentuje spółkę ENEA oraz twierdził, że należy podpisać umowę gdyż zmieniały się zasady świadczenia usługi. Zdarzały się także sytuacje, iż przedstawiciel namawiał seniora do oszczędności oferując rzekomo tańszy prąd, co w rzeczywistości było nieprawdą (przeprowadzono analizę kosztów u nowych dostawców na podstawie dotychczasowych obciążeń). Rzadko kiedy konsumenci byli informowani o tym, że w przypadku zmiany dostawcy prądu, będą ponosić osobną opłatę z tytułu dystrybucji.

Należy również przyznać, iż funkcjonują na rynku przedsiębiorcy oferujący konsumentom zawarcie umowy poza lokalem przedsiębiorstwa w postaci zmiany dostawcy prądu z którymi negocjowało się bez zarzutu. Z tymi spółkami można było rzetelnie wyjaśnić wszystkie zgłaszane przez Rzecznika sprawy, które w efekcie kończyły się pozytywnie dla konsumentów.

Jak wynika z powyższego opisu sprawy z zakresu umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa są bardzo czasochłonne. Na jednej wizycie konsumenta się nie kończy, trzeba wnikliwie przeanalizować dokumenty i najczęściej przygotować różnego rodzaju pisma. Prowadzenie tych spraw zajmuje kilka lub nawet kilkanaście miesięcy i jest to spowodowane wyłącznie tym, że przedsiębiorcy nie zamierzają ustąpić i doprowadzają do eskalacji konfliktu zamiast do polubownego zakończenia sporu.

Nadal poważny problem stanowi brak zainteresowania konsumentów co do tego z kim podpisują umowę – dotyczy to sytuacji, gdy konsument otrzymuje kopię umowy, lecz nie zapoznaje się z jej treścią. Reakcja następuje dopiero, gdy przychodzi pierwsza faktura za daną usługę, a i z tym bywa różnie, gdyż zdarzają się sytuacje, gdy konsument otrzymuje co miesiąc faktury i ich nie opłaca a zgłasza się do Rzecznika po pomoc dopiero, gdy następuje wypowiedzenie umowy z jego winy. W takim przypadku konsument również oczekuje skutecznej pomocy Rzecznika, co praktycznie jest możliwe.

Kolejna kategoria spraw w których zgromadzono obszerny materiał dokumentów dotyczy umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa – na tzw. pokazie. Pojawili się nowi

sprzedawcy, którzy utrudniają konsumentom odstąpienie od umowy w ustawowym terminie 14 dni. Przekazują konsumentom błędne informacje tylko po to żeby zniechęcić ich do odstąpienia od umowy. Jeżeli konsument nie podda się tej manipulacji i odstąpi od umowy, to wówczas pojawia się problem przy odbiorze odesłanego towaru. Na tym etapie przedsiębiorca stwierdza, iż rzekomo towar dotarł do siedziby uszkodzony i domaga się zapłaty odszkodowania z tytułu obniżenia wartości towaru. Konsument zaprzecza postawionym zarzutom, ale przedsiębiorca jest nieugięty. Takich przypadków wcześniej nie odnotowano.

Niezwykle czasochłonna i trudna do prowadzenia była sprawa była starszej pani, która na skutek podstępu podpisała umowę poza lokalem przedsiębiorstwa. Przedstawiciel handlowy poinformował ją, iż podpis jest tylko potwierdzeniem odbioru prezentu w postaci czajnika bezprzewodowego. Santander Consumer Bank udzielił kredytu na zakup towaru. Sprawa została zgłoszona do Prokuratury Rejonowej w Chojnicach. W tej sprawie Rzecznik Konsumentów wspierał konsumentkę od prawie trzech lat. W tym czasie przygotowano szereg pism do przedsiębiorcy i banku. Bank w sprawie poszkodowanej przyjął antykonsumencką postawę i podjął działania zamierzające do oddania kwoty udzielonego kredytu. Komornik Sądowy w Słupsku na wniosek Santander Consumer Bank prowadził postępowanie egzekucyjne. Rzecznik Konsumentów pomógł konsumentce przygotować wniosek do komornika oraz powództwo przeciwegzekucyjne. Sąd Rejonowy w Chojnicach nie uwzględnił złożonego przez konsumentkę powództwa, wobec czego Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Chojnicach przygotował poszkodowanej zażalenie na postanowienie o oddaleniu wniosku o zabezpieczenie powództwa poprzez zawieszenie postępowania egzekucyjnego. Zażalenie zostało uwzględnione przez Sąd Okręgowy IV Wydział Cywilny Odwoławczy w Słupsku. To jednak nie spowodowało zakończenia sprawy dla konsumentki przed sądem I instancji. Postępowanie sądowe trwało jeszcze kilka miesięcy mimo prawomocnego wyroku Sądu Rejonowego w Chojnicach, który zapadł na korzyść konsumentki, a powództwo zostało zainicjowane przez Prokuraturę Rejonową w Chojnicach. Sprawa dotyczyła unieważnienia umowy kredytu udzielonego seniorce na zakup towaru. Po prawie trzech latach walki poszkodowana wygrała sprawę, za co pisemnie podziękowała Rzecznikowi Konsumentów za okazane wsparcie i pomoc prawną udzieloną w tym czasie na każdym etapie postępowania. W sprawie wytworzono prawie 90 różnego rodzaju pism, w tym przygotowanych przez Rzecznika 6 pism procesowych i 9 wystąpień.

Przedsiębiorcy oferujący konsumentom zawarcie umowy 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. Coraz więcej jest przypadków, gdy przedstawiciele nie pozostawiają konsumentom kopii podpisywanych dokumentów. Tym samym dochodzi do pozbawienia danego konsumenta prawa do zapoznania się z treścią podpisanej umowy, a przede wszystkim możliwości odstąpienia od umowy w terminie 14 dni. Takie działanie ma na celu uniemożliwienie lub utrudnienie konsumentowi realizację ustawowych. W przypadku prowadzenia negocjacji z przedsiębiorcą ten niezmiennie twierdzi, że konsument został pouczone o prawie do odstąpienia od umowy, co potwierdza złożony przez niego podpis na umowie.

Opisywane przypadki są potwierdzeniem prowadzenia agresywnej praktyki rynkowej wobec danego konsumenta. Wolność gospodarcza i wolny rynek z założenia zapewniają klientom swobodę i prawo do indywidualnego wyboru. Agresywne praktyki jeśli tego nie odbierają, to na pewno znacznie utrudniają. *Ustawa o nieuczciwych praktykach rynkowych*

za agresywną praktykę rynkową uznaje niedopuszczalny nacisk, który w znaczny sposób ogranicza lub może ograniczyć swobodę wyboru przeciętnego konsumenta lub jego zachowanie względem produktu i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Stosowanie przez niektórych przedstawicieli handlowych nieuczciwych praktyk rynkowych znacznie ogranicza zdolność przeciętnego konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej umowy.

Należy zauważyć, iż nie ma możliwości odstąpienia od niektórych umów cywilnoprawnych bez konsekwencji finansowych oraz bez uprawniających do tego podstaw prawnych lub ujawnienia 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.

Zakupy w sklepach internetowych stają się coraz bardziej powszechną formą nabywania towarów. Niestety na tym tle również powstaje wiele sporów, przede wszystkim dotyczących niedostarczenia zakupionego towaru, trudności z odzyskaniem gotówki w przypadku skorzystania przez konsumenta z ustawowego prawa do odstąpienia od umowy. Jednak w roku 2016 skala problemów w tej dziedzinie jest znacznie mniejsza niż w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa. Można więc przyjąć, iż albo konsumenci stali się bardziej ostrożni w zawieraniu tego typu umów, albo firmy zajmujące się sprzedażą na odległość działają w zdecydowanej większości uczciwie i dlatego nie dochodzi do poważnych sporów na tym tle.

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

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

W 2016 r. nie podejmowano działań w zakresie zmiany przepisów prawa miejscowego.

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

W okresie sprawozdawczym udzielono 1302 porady prawne i informacje (konsultacje, wyjaśnienia), przygotowano 286 pism i wystąpień, wysłano 59 e-maili, wydano 44 wnioski do sądu polubownego.

Zanim zostanie podjęta decyzja o interwencji do przedsiębiorcy, Rzecznik pomaga konsumentom redagować pisma, aby uczyć ich 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 w sytuacji, gdy przedsiębiorca nie reaguje na pismo lub podtrzymuje negatywną dla konsumenta decyzję - do sporu włącza się Rzecznik.

W 2016 roku wystąpiono z pisemnymi interwencjami w następujących sprawach:

- 1/ usług telekomunikacyjnych,
- 2/ zakupu na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa,
- 3/ dostawy energii i rozliczania, wstrzymania dostarczania energii elektrycznej,
- 4/ odrzuconej reklamacji,
- 5/ umowy pośrednictwa w dochodzeniu roszczeń od operatora energetycznego.

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 jednego przedsiębiorcę obowiązku udzielania Rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem jego wystąpienia, zostanie wysłane ponaglenie z zagrożeniem wystąpienia z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy grzywną.

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. 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.

3. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi 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 wypełnił wcześniejszą lukę w tym zakresie.

W zakresie działań profilaktycznych, mających na celu ochronę interesów konsumentów, Powiatowy Rzecznik Konsumentów przygotował komplet dokumentów dotyczących podejrzenia naruszenia zbiorowego interesów konsumentów przez spółkę PGT S.A. w Warszawie. Zebrany materiał w sprawie został przekazany do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie.

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

W 2016 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 podejmowano skierowanie sprawy do sądu powszechnego. Z pomocy Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w ubiegłym roku skorzystało 44 konsumentów. Przygotowano także:

- 9 sprzeciwów od wydanych nakazów zapłaty (7 spraw zakończyło się pozytywnie, 1 negatywnie – konsumentka mimo odebrania przygotowanego sprzeciwu w terminie wysłała go kilka dni później, co wpłynęło na odrzucenie sprzeciwu złożonego po terminie),
- 2 pozwy do sądu rejonowego (1 sprawa zakończona została pozytywnie, druga jest w toku),
- 1 odpowiedź na złożony sprzeciw.
- 1 zażalenie,
- 1 apelację,
- 1 zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa,
- 1 zgodę na cofnięcie pozwu,
- 9 pism procesowych,

Przeważająca część działalności Rzecznika skupiała się na udzielaniu pomocy prawnej i informacji odnośnie aktualnych przepisów konsumenckich, czy udostępniania wzorców różnego rodzaju oświadczeń, pism i wezwań. Część z tych porad kończyła się na jednorazowej pomocy. Tym samym cel działalności Rzecznika został osiągnięty – kierowanie spraw do sądów powszechnych powinno 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 konsumenci nie informują Rzecznika o wyniku rozstrzygnięcia spraw wniesionych do sądu.

5. 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.

Broszury i ulotki, które Rzecznik otrzymuje z UOKiK 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.

6. 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. Konsumenty 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.

II. 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. Wysilek i stres towarzyszy każdego dnia. Szczególnie w sytuacji, gdy zgłaszana sprawa jest bezpodstawna lub przedawniona. Wówczas bardzo trudno wytłumaczyć konsumentowi, iż jego roszczenia są bezzasadne.

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,
- przyznanie środków finansowych kierowanych na działalność rzeczników.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Podstawowym obszarem działania Rzecznika na przestrzeni roku sprawozdawczego było podniesienie świadomości społeczności powiatu. Praca Rzecznika to codzienny kontakt osobisty i telefoniczny 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 wszech miar korzystne dla społeczności lokalnej powiatu chojnickiego. Praca Rzecznika jest dobrze postrzegana, biorąc pod uwagę trudności związane ze wzrostem skali prowadzenia przez przedsiębiorców bardziej agresywnej polityki sprzedaży i utrudniania konsumentom dochodzenia roszczeń. Osoby będące w trudnej sytuacji życiowej (materiałnej) mają możliwość uzyskania bezpłatnej pomocy prawnej nie tylko w zakresie prawa konsumenckiego. Zadania w dziedzinie ochrony interesów konsumentów są realizowane przy pełnym wsparciu Starosty Chojnickiego.

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 12 300 porad prawnych, informacji i konsultacji.

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów
mgr Joanna Gierszewska

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2016R.**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Chojnicach

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	295
<u>ubezpieczeniowa</u>	39
<u>finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)</u>	60
<u>remontowo-budowlana</u>	0
<u>dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości</u>	17
<u>telekomunikacja (telefony, TV)</u>	77
turystyczno-hotelarska	9
<u>deweloperska, pośrednictwo nieruchomości</u>	1
<u>motoryzacja</u>	16
pralnicza	1
timeshare	0
<u>pocztowa</u>	1
gastronomiczna	0
<u>przewozowa</u>	0
<u>edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa</u>	1
<u>medyczna</u>	3
<u>wyposażenie wnętrz</u>	9
pogrzebowa	0
<u>windykacyjne</u>	30
inne	31
II. Umowy sprzedaży, w tym:	377
<u>obuwie i odzież</u>	184
<u>wyposażenie mieszkania</u>	49
<u>sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)</u>	94
<u>komputer i akcesoria komputerowe</u>	10
<u>motoryzacja</u>	28
<u>artykuły spożywcze</u>	1
artykuły chemiczne i kosmetyki	0
<u>zabawki</u>	1
inne	10
III. Umowy poza lokalem i na odległość	630

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:	12	8		4
ubezpieczeniowa				
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)				
remontowo-budowlana				
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	4	4		
telekomunikacja (telefon, TV)	5	4		1
turystyczno-hotelarska	1			1
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne				
inne	2			2
II. Umowy sprzedaży, w tym:	3			3
obuwie i odzież	1			1
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego				
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	2			2
komputer i akcesoria komputerowe				
motoryzacja				
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				

zabawki				
inne				
III. Umowy poza lokalem i na odległość	2	1		1

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

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	----	----	----	----
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	----	----	----	----
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	----	----	----	----
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	1	----	1	2
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	----	----	----	----
6.	Inne	20	2	1	23
	RAZEM	21	2	2	25
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	----	----	----	44
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 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	----


 Powiatowy Rzecznik
 Konsumentów
 mgr Joanna Gierszewska