



***SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
ZA ROK 2019***

*Choszczno, maj 2020 r.*

## SPIS TREŚCI

### I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

<b>1. Województwo</b>	Zachodniopomorskie
<b>2. Miasto /Powiat</b>	Choszczno
<b>3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu</b>	49.220
<b>4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów</b>	Teresa Czapiewska
<b>5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)</b>	Wyższe Humanistyczne
<b>6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.</b>	Nie
<b>NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6</b>	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu
<b>7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.</b>	- $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
<b>DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7</b>	4 razy w tygodniu po 5 godzin
<b>8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).</b>	
<b>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.</b>	Tak
<b>10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.</b>	Nie

<b>11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).</b>	Brak
<b>12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.</b>	<b>45.840,00</b>

## II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
  - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
  - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
  - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
  - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

## IV. TABELLE

## **I. Powiatowy Rzecznik Konsumentów – podstawa prawna działania.**

Zgodnie z art. 4 ust.1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym ( Dz.U. z 2019r., poz. 511 ze zm.) do zadań własnych powiatu należy ochrona praw konsumenta. Zadania te wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów. Umocowanie prawne i zakres obowiązków rzecznika regulują przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018r., poz.798).

W Starostwie Powiatowym w Choszcznie funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów pełni Teresa Czapiewska. W strukturze organizacyjnej Starostwa Rzecznik Konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany Staroście Powiatu **a przedstawione sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów, na podstawie którego rzecznik przedkłada w terminie do 31 marca Staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.**

### **Ustawowe zadania i kompetencje Powiatowego Rzecznika Konsumentów**

1. zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
2. składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
3. wystąpienie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
4. współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
5. wykonanie innych zadań określonych w ustawie w przepisach odrębnych.
6. wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

## **Struktura biura rzecznika**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Choszcznie od 15 lipca 2011r. realizuje swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura. Rzecznik posiada jedno pomieszczenie biurowe, mieszczące się w budynku przy ul. B. Chrobrego 27A ( łącznik budynku-pokój nr 5). Swoje zadania wykonuje w wymiarze 20 godzin tygodniowo w ustalonych godzinach pracy starostwa, w poniedziałki od 10:00 do 15:00, wtorki, środy i czwartki od 7:30 do 12:30. Interesanci gmin: Choszczno, Pełczyce, Drawno, Recz, Bierzwnik, Krzęcin z rzecznikiem kontaktują się również telefonicznie pod numerem telefonu **095 748 8953** oraz za pomocą poczty elektronicznej ( e-mail: **rzecznik@powiatchoszczno.pl**).

## **II. Realizacja zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów**

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

Ochrona konsumentów obejmuje działania na wielu płaszczyznach codziennego życia, które wymagają bardzo dobrej znajomości przepisów prawa w różnych dziedzinach. Częste ich zmiany wymagają umiejętności ciągłej aktualizacji i analizy dostosowanej do potrzeby danego konsumenta. Przepisy w zakresie ochrony konsumentów i procedury wewnętrzne określają tryb i sposób postępowania w sprawach zgłaszanych przez konsumentów. Podstawowym celem pracy Rzecznika Konsumentów jest bezpłatne poradnictwo konsumenckie oraz zapewnienie pomocy konsumentom w dochodzeniu przez nich roszczeń wobec przedsiębiorców. Ważne jest też rozwijanie świadomości konsumenckiej, tak by mogli w sposób racjonalny dokonywać wyborów, właściwie reagować na naciski handlowe i skutecznie egzekwować swoje roszczenia.

Spośród **903** spraw konsumenckich prowadzonych w roku 2019, rzecznik udzielił

- porady telefoniczne i osobiste **504**
- sprawy rozpatrywane pisemnie **399**

W okresie sprawozdawczym udzielono **504** porady w zakresie sprzedaży i usług, które polegały przeważnie na informowaniu o prawach i obowiązkach stron danej umowy, analizowaniu zapisów dokumentów gwarancyjnych i pism reklamacyjnych, wniosków o pozasądowe rozstrzygnięcie sporów, wystąpień do Rzecznika Finansowego, Urzędu

Komunikacji Elektronicznej, Urzędu Regulacji Energetyki, oświadczeń o odstąpieniu od umowy, wezwań dobrowolnego spełnienia świadczenia. Zainteresowanym udostępniano teksty odpowiednich aktów prawnych, broszur, orzecznictwa o tematyce konsumenckiej

**Na 903 osobistych, telefonicznych i pisemnych zgłoszeń konsumenckich było z gminy:**

<b>Miejscowość</b>	<b>Ilość zgłoszeń</b>
<b>Choszczno</b>	<b>386</b>
<b>Pelczyce</b>	<b>151</b>
<b>Recz</b>	<b>124</b>
<b>Drawno</b>	<b>101</b>
<b>Krzęcin</b>	<b>77</b>
<b>Bierzwnik</b>	<b>58</b>

Udzielanie porad to nie tylko przedstawienie konsumentowi możliwości prawnych rozwiązania zgłoszonego problemu, ale także bardzo często napisanie pisma lub skierowanie do odpowiedniej instytucji. Wszystkim zainteresowanym konsumentom rzecznik udostępniał wzory pism, począwszy od wezwania do zapłaty po reklamacje towaru. Bardzo często należy wskazać odpowiedni wzór pisma, żeby konsument mógł egzekwować swoje prawa.

## **Usługi**

Najwięcej problemów mieli konsumenci z usługami dotyczącą energii elektrycznej, gazu oraz telekomunikacji. Konsumenci skarżyli się na:

- \* błędy w wstawianych fakturach po wymianie licznika zużycia energii elektrycznej
- \* wprowadzanie odbiorców mediów w błąd przy zmianie dostawcy usług sugerując, że przedłużają umowę z dotychczasowym dostawcą
- \* zmiany sprzedawcy energii, m.in. po ogłoszonej upadłości dostawcy prądu elektrycznego
- \* nieinformowanie klientów o dodatkowej opłacie handlowej przy zmianie umowy z gwarancją stałej ceny
- \* aktywowanie usług, których abonenci nie zamawiali
- \* brak zasięgu w miejscu odbierania usługi internetowej, mimo wcześniejszych zapewnień operatora o takiej możliwości.
- \* nie wywiązanie się przez operatora z obowiązku pisemnego potwierdzenia zmiany umowy
- \* bezpodstawne przedłużanie terminu wypłaty odszkodowania

\* ustalenie odpowiedzialności ubezpieczyciela oraz jej zakresu, dot. m.in. sprzętu elektronicznego

W sprawach, gdzie konsument nie może poradzić sobie z ubezpieczycielem kierowany jest do Rzecznika Finansowego, który jest wyspecjalizowanym organem, mogącym mu pomóc.

### **Sprzedaż**

Skargi konsumentów związane były z dochodzeniem przez konsumentów roszczeń zarówno z tytułu gwarancji jak i rękojmi. Problemy z jakimi zgłaszali się konsumenci dotyczyły przede wszystkim:

- \* odmowy wymiany towaru na nowy i przymuszanie do wyboru innego towaru z asortymentu sprzedawcy
- \* nieskuteczne usuwanie wad towaru
- \* nie ustosunkowanie się do reklamacji w ustawowym terminie 14 dni
- \* odmowy uznania reklamacji
- \* wydawania bonów towarowych zamiast zwrotu gotówki przy reklamacji
- \* nie przyjmowanie reklamacji w miejscu zakupu, odsyłanie do producenta

Na rynku odzieżowym i obuwniczym daje się zauważyć zmianę nastawienia na bardziej prokonsumenckie. Duże odzieżowe sieci handlowe nie robią problemów z załatwieniem reklamacji. Z drugiej strony istnieją sklepy, a nawet sieci sklepów, które odmawiają uznania reklamacji składanych przez konsumentów. Na dodatek nie zgadzają się na udział w postępowaniu ADR, więc konsumenci, którym sklep odmówił uznania reklamacji, nie decydują się na dochodzenie roszczeń w sądzie ze względu na niewielką wartość sporu.

Powtarzającym się tematem pytań do rzecznika jest możliwość zwrotu pełnowartościowego towaru do sklepu stacjonarnego. Wielu konsumentów jest przekonanych, że mają prawo zwrócić towar, którego nie używali. Gdy przedsiębiorca odmawia przyjęcia zwrotu zgłaszają się do rzeczników po poradę, przekonani, że jest to działanie niezgodne z prawem.

## Umowy poza lokalem i na odległość

W roku 2019 sporo spraw, które trafiały do rzecznika dotyczyły sprzedaży niestacjonarnej tj. na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa. Do nieprawidłowości dochodzi podczas sprzedaży na pokazach i w domach konsumentów. Mimo drobnych sukcesów w walce z nieuczciwością akwizytorów, każdego dnia nadal wiele osób, zwłaszcza seniorów, pada ich ofiarą. Najważniejsze problemy związane z tą działalnością to:

- \* utrudnianie konsumentom realizacji ich praw, zwłaszcza w związku z odstąpieniem od umowy
- \* posługiwanie się niezrozumiałymi wzorcami umownymi
- \* nie informowanie konsumenta o pełnych kosztach kredytu oferowanego im na zakup towaru
- \* stosowanie praktyk manipulacyjnych, które prowadzą do podejmowania decyzji rynkowych pod wpływem presji lub błędu
- \* ukrywanie handlowego celu pokazu ( konsumenci są zapraszani na darmowe badania, które w rzeczywistości są spotkaniami sprzedażowymi)
- \* wprowadzanie w błąd co do cech towaru, przede wszystkim ich właściwości terapeutycznych
- \* nie odbieranie przesyłek ze zwracanym towarem
- \* zastrzeganie w umowach kar lub opłat za odstąpienie od umowy
- \* brak formularza odstąpienia od umowy
- \* problem ze zwracaniem wpłaconej zaliczki po odstąpieniu od umowy

Mieszkańcy powiatu korzystali także z porad rzecznika w przypadku sporów na tle świadczenia usług:

- \* Związanych z rynkiem nieruchomości,
- \* Turystycznych,
- \* Transportowych
- \* Pocztowych, kurierskich,

Rzecznik udzielał także porad i podejmował działania w sprawach:

- \* Umów związanych z bieżącą konserwacją i utrzymaniem domu,
- \* Związanych z umowami sprzedaży.



Problemy związane ze świadczeniem usług turystycznych od lat pozostają podobne i dotyczą głównie nierzetelnego informowania o rzeczywistej kategorii i stanie obiektu do których organizator kieruje turystów, niskiej jakości świadczeń określonych umową, skracanie czasu imprezy poprzez późniejsze odloty samolotów lub ich wcześniejszy powrót.

W związku z wykonywaniem usług pocztowych i kurierskich pojawiają się problemy dotyczące:

- \* Uszkodzenia lub zaginięcia przesyłki lub jej nieterminowego doręczenia,
- \* W przypadku umów sprzedaży zawieranych na odległość trudności z ustaleniem podmiotu odpowiedzialnego za zniszczenie przesyłki ( sprzedawca czy przewoźnik).

W sferze świadczonych usług dominuje ich wykonywanie niezgodne z zakresem określonym w umowie lub też, brak umów z wykonawcą i niedokładne określenie wykonania przedmiotu umowy. Konsumenci bardzo często skarżą się na złą jakość wykonywanych remontów mieszkań, stolarki okiennej i drzwiowej, napraw sprzętu RTV, AGD, motoryzacyjnego i itp.

## **CHARAKTER UDZIELANEJ POMOCY PRAWNEJ**

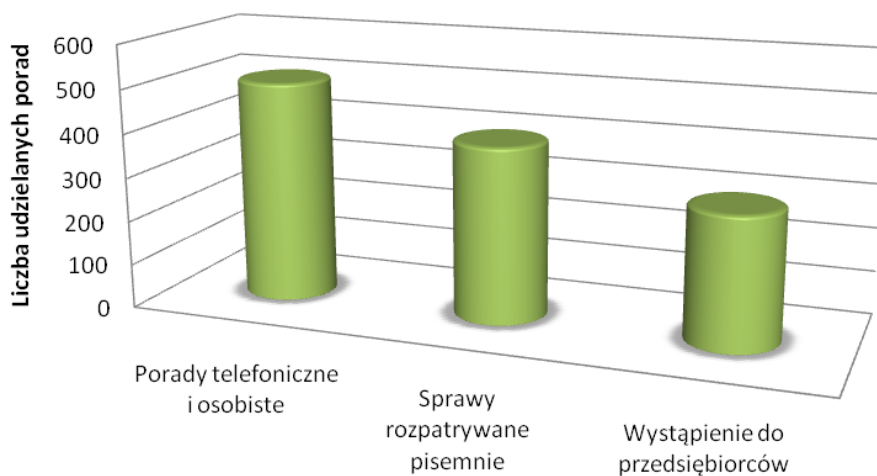
W roku 2019 rzecznik w formie bezpośredniej (osobistej, telefonicznej,) oraz pisemnej udzielił **903** porady konsumenckie i informacje prawne osobom potrzebującym takiej pomocy

**Porady telefoniczne i osobiste – 504 ,  
w tym w lokalu 319, poza lokalem 118, na odległość 67**

**Sprawy rozpatrywane pisemnie – 399,  
w tym w lokalu 249, poza lokalem 87, na odległość 63**

**Wystąpienia do przedsiębiorców- 299,  
w tym w lokalu 186, poza lokalem 71, na odległość 42**

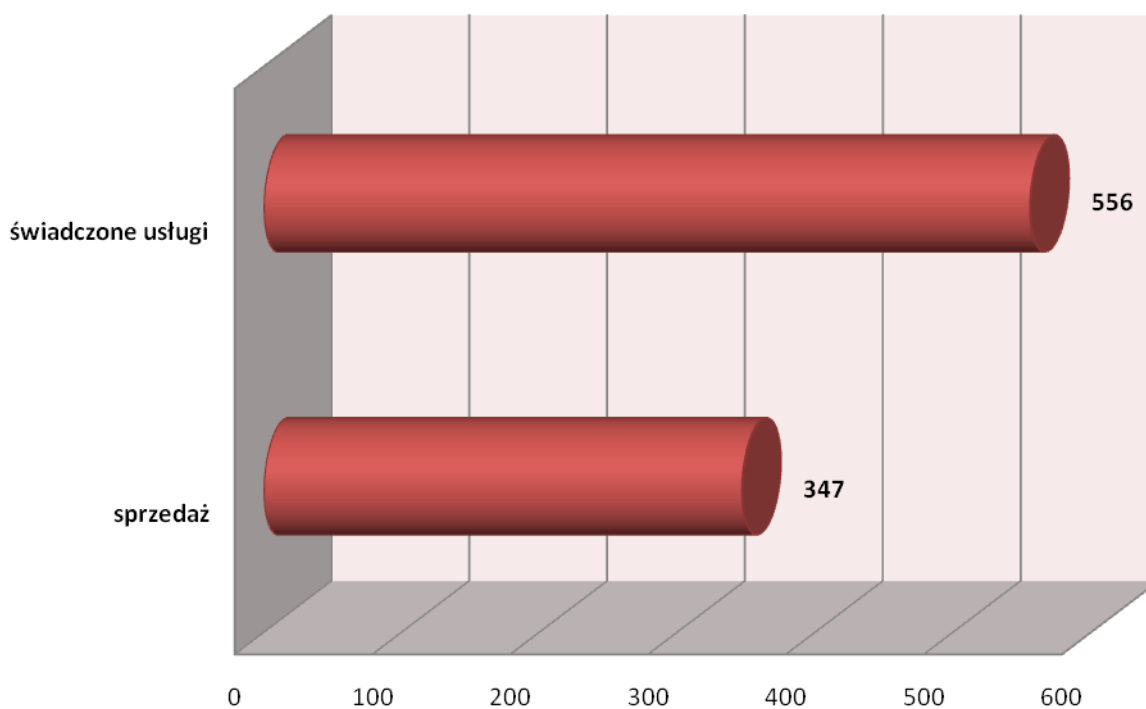
## Charakter udzielanych porad w roku 2019



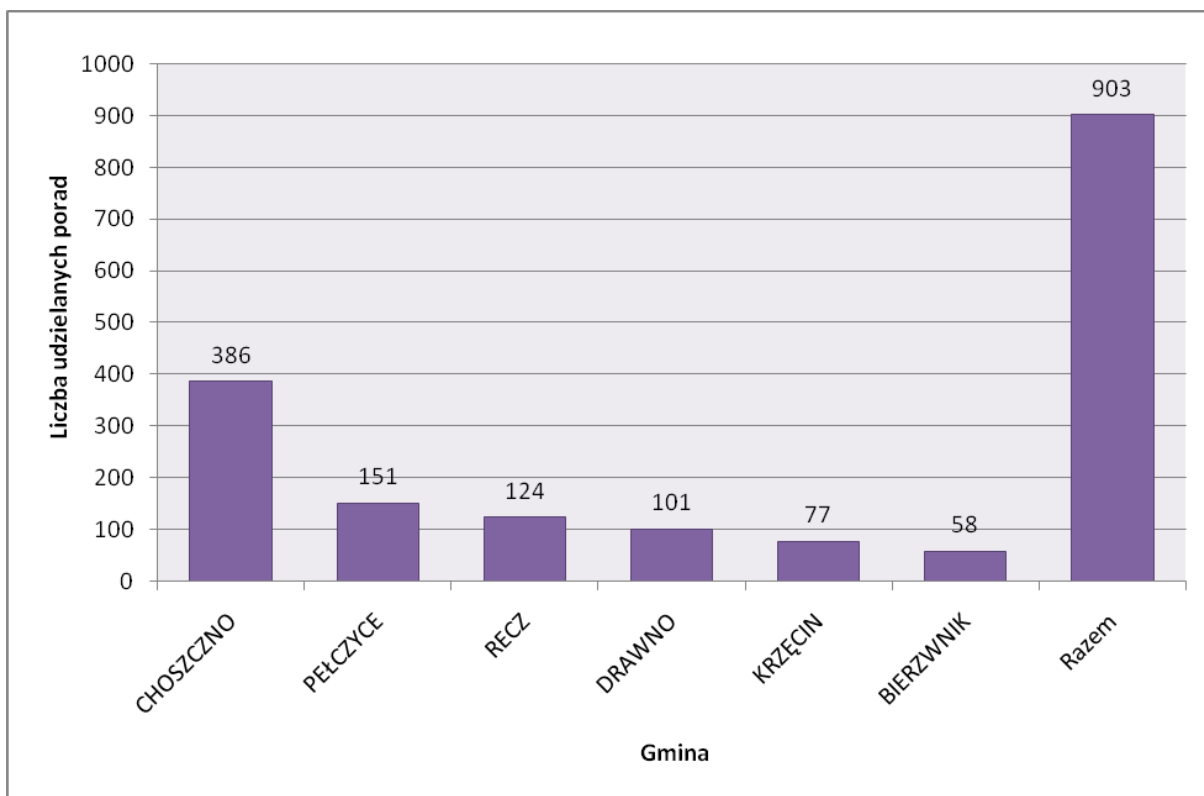
	Porady telefoniczne i osobiste	Sprawy rozpatrywane pisemnie	Wystąpienie do przedsiębiorców
■ 2019	504	399	299

Wykres nr 1: Charakter i liczba udzielanych porad przez rzecznika

## Liczba udzielanych porad w roku 2019



Wykres nr 2: Liczba udzielanych porad w roku 2019



Wykres nr 3: Liczba udzielanych porad w poszczególnych gminach powiatu w roku 2019

**Ilość porad została szczegółowo przedstawiona w Tabeli nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów (załącznik do informacji).**

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

W ramach tego zadania rzecznik nie skorzystał z powyższego prawa. Brak sygnału ze strony konsumentów o potrzebie takich zmian.

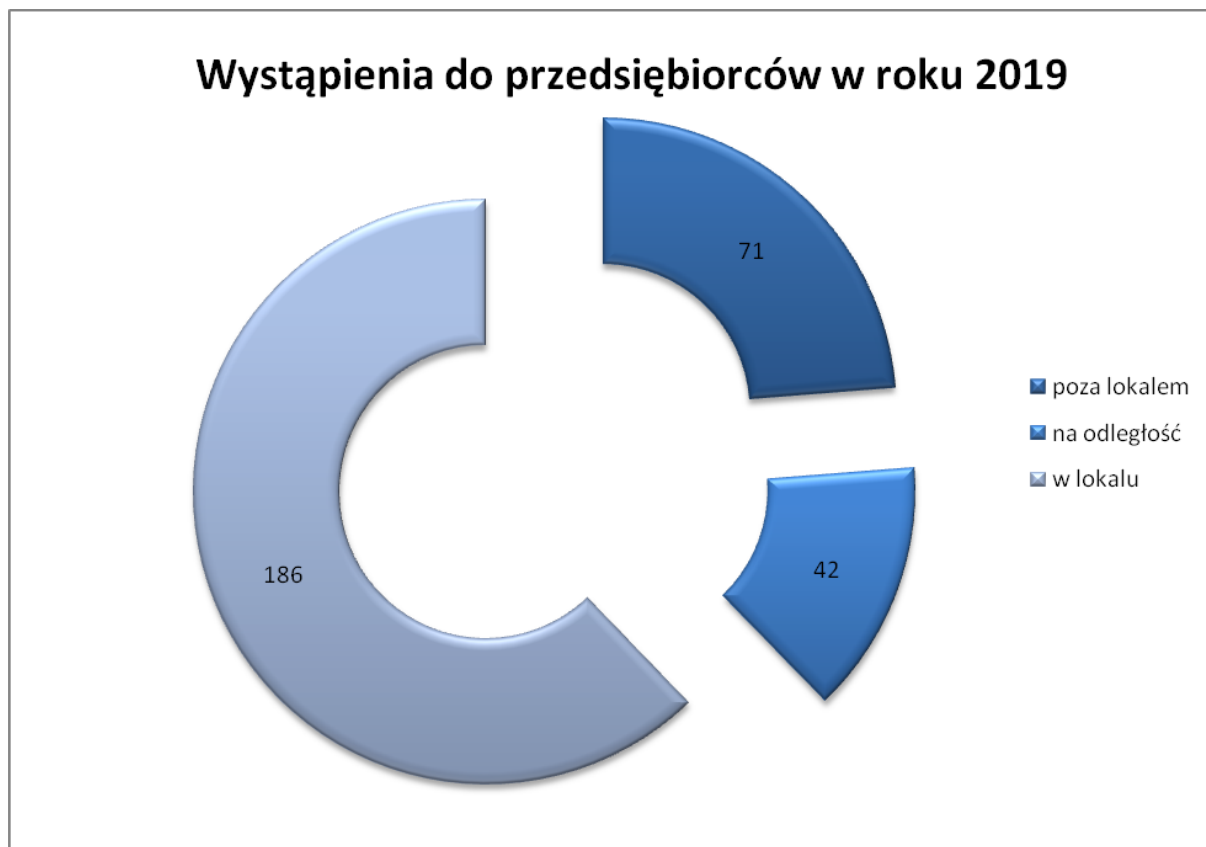
### **3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.** Szczegółowe dane zawiera tabela nr 2.

Wystąpienia rzecznika konsumentów do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów to podstawowy instrument, który rzecznik wykorzystuje do załatwienia indywidualnych spraw konsumentów. Kierując do przedsiębiorcy wezwanie w związku z konkretnym sporem konsumenckim, rzecznik może żądać od niego wyjaśnień, proponować rozwiązanie lub wnioskować o ugodowe rozstrzygnięcie sporu, a także pouczyć. Najczęściej rzecznik kieruje do przedsiębiorców wystąpienia dopiero wtedy, gdy żądania konsumenta nie zostały spełnione w wyniku reklamacji. Taka postawa jest właściwa ponieważ wymaga od konsumenta podjęcia choćby podstawowych działań w swojej sprawie, a także w pewnym stopniu uniknąć skutków celowego lub przypadkowego wprowadzania rzecznika w błąd. Niekiedy konsumenci przekazywali rzecznikowi niepełne informacje i dopiero z przedsiębiorcą udaje się ustalić stan faktyczny. Większość interwencji jest skuteczna. Podjęcie dialogu z przedsiębiorcą istotnie zwiększa szansę rozstrzygnięcia go na korzyść konsumenta. Część sporów wynika z tego, że przedsiębiorcy nie znają przepisów prawa konsumenckiego. Niestety bywa, że przedsiębiorcy zmieniają stanowisko dopiero po interwencji rzecznika.

Rzecznik konsumentów w roku 2019 występował do przedsiębiorców w następujących sprawach:

- \* interwencja w sprawie reklamacji towarów, przede wszystkim gdy sprzedawca odmówił jej uznania
- \* wezwanie przedsiębiorcy do wyjaśnienia wszystkich okoliczności sprawy
- \* udzielanie przedsiębiorcom prowadzącym działalność z naruszeniem prawa – stosownych pouczeń i wyjaśnień;
- \* wezwania do udzielania wyjaśnień w danej sprawie;
- \* występowanie do przedsiębiorców z wezwaniem do zaprzestania działań naruszających interesy i prawa konsumentów lub powszechnie obowiązujące przepisy i zasady świadczenia usług;
- \* podejmowanie i przeprowadzanie mediacji;
- \* występowanie w imieniu skarżących konsumentów do przedsiębiorców z wnioskami o dobrowolne i ugodowe załatwienie spraw spornych.

Do Rzecznika zgłaszali się też czasami przedsiębiorcy, którzy konsultowali konkretne sprawy konsumenckie. Natomiast osoby rozpoczynające działalność gospodarczą chciały uzyskać informacje na temat praw przysługujących konsumentom, obowiązków jakie mają wobec nich i wskazania stosownych przepisów, które to regulują. Przedsiębiorcy otrzymali od Rzecznika broszurę opracowaną przez UOKiK pt. „Przepisy konsumenckie dla przedsiębiorców.”



Wykres nr 5: Wystąpienia do przedsiębiorców w roku 2019

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

Podobnie jak w latach poprzednich, również w 2019r. rzecznik Konsumentów współpracował z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Europejskim Centrum Konsumenckim. Inspekcją Handlową, Komisją Nadzoru Finansowego, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Urzędem Regulacji Energetyki, Rzecznikiem Ubezpieczonych, Federacją Konsumentów oraz innymi Rzecznikami Konsumentów. Współpraca polegała na

wzajemnej wymianie poglądów, ustaleniu jednolitej interpretacji przepisów prawnych, sygnalizowaniu praktyk rynkowych naruszających prawa i interesy konsumentów.

Z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów rzecznik otrzymywał bezpłatne publikacje i broszury o prawach przysługujących konsumentom, które rozdawał klientom korzystającym z porad. W związku z wejściem w życie nowych przepisów o prawach konsumenta UOKiK przygotował publikacje, broszury i plakaty przeznaczone zarówno dla konsumentów jak i przedsiębiorców, które rzecznik bezpłatnie wydawał zainteresowanym osobom.

Ze Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów rzecznik otrzymywał w formie elektronicznej biuletyn, redagowany dzięki wsparciu Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w którym omawiane były ważne problemy konsumenckie.

W roku jubileuszowym 20- lecia instytucji Rzecznika Konsumentów rzecznik uczestniczył w szkoleniu dla Rzeczników Konsumentów z województwa pomorskiego i zachodniopomorskiego, które odbyło się w terminie 4-5 kwietnia 2019 r. w Sarbinowie. Tematem szkolenia były usługi bankowe, ubezpieczeniowe, a także telekomunikacyjne i pocztowe w kontekście ochrony konsumentów.

Należy podkreślić, że szkolenia i konferencje są niezbędnym elementem zwiększania i doskonalenia wiedzy w zakresie prawa konsumenckiego.

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

Rzecznik w roku 2019 nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów. Uprawnienia procesowe wykorzystywane są wówczas, gdy zawodzą próby polubownego załatwienia sporu, a konsument nie jest w stanie sam prowadzić sprawy sądowej. Rzecznik od początku działalności realizuje założenie, że instytucja ta nie ma wyręczać konsumentów w dochodzeniu należnych im praw, a jedynie pomagać i ułatwiać dochodzenia roszczeń.

Każdorazowo, w przypadku braku możliwości zakończenia sprawy z korzyścią dla konsumenta po wyczerpaniu przez rzecznika wszelkich pozostających w jego kompetencjach działań, konsument był informowany o przysługującym mu prawie do dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego. Należy stwierdzić, iż konsumenci rzadko decydują się na skierowanie sprawy na drogę sądową, argumentując to niską wartością przedmiotu sporu, koniecznością brania udziału w sprawie, wiążącego się ponoszenia kosztów dojazdu do sądu, gromadzenia dowodów w sprawie.

Jednocześnie Powiatowy Rzecznik Konsumentów pomagał w wypełnianiu wniosków o pozasądowe rozstrzygnięcie sporów konsumenckich zarówno do Inspekcji Handlowej

w Szczecinie, jak i Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Przedmiotowe wnioski dotyczyły w głównym zakresie umów sprzedaży oraz opłat za świadczenie usług telekomunikacyjnych.

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

Tak, jak w latach ubiegłych, również w 2019r. rzecznik podejmował działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym. Edukacja konsumencka jest bowiem istotnym elementem w kształtowaniu umiejętności i postaw społeczeństwa konsumpcyjnego. Tylko kompetentny konsument jest w stanie świadomie korzystać z przysługujących mu praw. Konsumentom otrzymali podczas wizyt w Biurze Rzecznika merytoryczną informację, aktualne przepisy, broszurki, wzory pism itp.

Studenci zwracający się po pomoc otrzymali od rzecznika materiały pomocne przy pisaniu prac licencjackich i magisterskich. Bardzo często broszury lub ulotki edukacyjne przekazywane były przedsiębiorcom, którzy poszukiwali informacji na temat obowiązujących regulacji w zakresie prawa konsumenckiego.

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

- art. 479(38) Kpc ( niedozwolone postanowienia umowne);
- ustawy o przeciwdziałaniu praktykom rynkowym;
- Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym;
- Art.42 ust.1 pkt 3 uokik ( występowanie o wykroczenie na szkodę konsumentów);
- Art.42 ust.5 uoiki w zw. z art.63 Kpc (przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

W obrocie konsumenckim większość umów zawieranych jest na podstawie gotowych wzorców umownych. Wzorce umowne to wszelkie jednostronnie przygotowane z góry. przed zawarciem umowy, gotowe klauzule umowne w postaci warunków umów, ich wzorów, regulaminów.

Jako akty o ogólnym charakterze stają się zagrożeniem dla interesów drugiej strony, szczególnie dla konsumentów będących słabszą stroną na rynku gospodarczym. Niedozwolone postanowienia umowne to klauzule, które w nieproporcjonalny sposób rozkładają ryzyko między stronami umowy. Stosowanie takich klauzul jest zabronione prawem, szczególnie w obrocie konsumenckim.

Praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może

zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową.

Rzecznik nie występował w sprawach o wykroczenie na szkodę konsumentów. Nie odnotował skarg dotyczących ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym. Nie przedstawiał również sądowi istotnego poglądu dla sprawy.

## ***II. PODSUMOWANIE I WNIOSKI KOŃCOWE***

Ważną rolą rzecznika okazuje się działalność interwencyjna i mediacyjna. dzięki systematycznemu i wytrwałemu monitorowaniu niektórych poczynań przedsiębiorców znane są ich sposoby kontaktów z kupującymi, a reakcja rzecznika przynosi efekt w zaniechania niekorzystnych zachowań. Zdecydowana większość przedsiębiorców pozytywnie rozpatruje reklamacje po interwencji rzecznika.

W 2019r. były realizowane najważniejsze ustawowe zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Zakres i formy działania rzecznika były zróżnicowane, dostosowane do charakteru i okoliczności konkretnej sprawy. Rzecznik reagował na otrzymywane od konsumentów sygnały wskazujące na nieprawidłowości na rynku.

W 2019r. do rzecznika zgłosiło się telefonicznie, e-mailowo i osobiście **903** mieszkańców powiatu choszczeńskiego. Rodzaje zgłaszanych spraw oraz ich liczba świadczy o skali problemów pojawiających się na rynku, którego uczestnikami są konsumenci, w dużej większości seniorzy.

Podjęmowane działania, poza udzieleniem doraźnej pomocy w indywidualnych sprawach, miały na celu eliminowanie niekorzystnych zjawisk występujących w relacjach konsument- przedsiębiorca.

Sprostanie wszystkim ustawowym obowiązkom oraz zapewnienie sprawnego i skutecznego działania, w obliczu tak różnorodnych problemów konsumenckich, wymaga od rzecznika dużego zaangażowania i ciągłego udoskonalania swojego warsztatu pracy.



Podsumowując kolejny rok pracy na stanowisku Powiatowego Rzecznika Konsumentów stwierdzić należy, że instytucja ta jest potrzebna, co znajduje potwierdzenie w rosnącej liczbie zgłaszających się o pomoc konsumentów. Świadczy to o coraz powszechniejszej wśród mieszkańców powiatu choszczeńskiego świadomości swoich praw, a także znajomości działania samorządu w zakresie ochrony praw konsumenta. Z okazji jubileuszu 20-lecia powiatów rzecznik otrzymał medal zasłużony dla powiatu

Tabela 1.  
udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

	1.1.osobiście i telefonicznie															razem	1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie															razem																						
	rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne				rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne																									
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie																										
<b>SPRZEDAŻ:</b>																																																						
a	art. żywnościowe			5												5																5																						
b	2		8	31		8										49	2		6	29		6				4			47																									
c	1		1	34		4										40	1		1	30		2							34																									
d	1	1	1	40	7	11										61	1	1	1	34	5	6							48																									
e	1			6	3	2										12	1			5	2	1							9																									
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																																																					
g	produkty związane z opieką zdrowotną															3																3																						
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci			6			3			1			2			12				5			12								17																							
i	inne																																																					
<b>USŁUGI:</b>																																																						
j	związane z rynkiem nieruchomości			4												4				4											4																							
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja			42			1									43				23			1								24																							
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																																																					
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu			8												8				5											5																							
n	finansowe			35			3			1			3			1			2			49						18			2			5			1			3			2			2			10					43
o	ubezpieczeniowe			15			1			1									17				29			1			1											31														
p	pocztowe i kurierskie			5						1									6				4														4																	
r	4	1	4	41	64	2	2	1	6	1	2	2				130	4	1	3	21	27	5	2	2	5	1	1	1						73																				
s	transportowe			1												1	1																	1																				
t	turystyka i rekreacja			4												4				3														3																				
u	sektor energetyczny i wodny			2			4			2			4			39																																						
w	związane z opieką i opieką zdrowotną			1												2	21			3			1			14			1			1			3			2					46											
x	edukacyjne																			1			1														2																	
y	inne			5			14									19																																						
<b>RAZEM</b>																		14	6	18	294	104	33	6	1	9	4	5	10	0	0	0		9	24	14	220	52	39	3	2	6	4	4	6	16	0	0						
informacje ogólne																		0																																				
niekonsumentckie																		0																																				
																	504	razem:															399																					

**Tabela 2.**  
**występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów**

																RAZEM
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
art. żywnościowe				4												4
odzież i obuwie	2		9	19		9										39
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	1		2	21		2										26
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		1		24	5	1										31
samochody i środki transportu osobistego	1			6		2										9
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
produkty związane z opieką zdrowotną	1			1	1											3
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci				5		2			2			1				10
inne																
<b>USŁUGI:</b>																
związane z rynkiem nieruchomości				4												4
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				12	1	1										14
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				7												7
finansowe				19	2	4	3			2	1					31
ubezpieczeniowe				19		1	1									21
pocztowe i kurierskie				5												5
telekomunikacyjne	3	1	12	16	8	5	3	2	3	1	1	1				56
transportowe		1														1
turystyka i rekreacja				3												3
sektor energetyczny i wodny		11	3	1	5	10				1	1	1				33
związane z opieką i opieką zdrowotną				1	1											2
edukacyjne																
inne																
<b>RAZEM</b>	8	14	26	167	23	37	7	2	5	4	3	3	0	0	0	
informacje ogólne	0															
niekonsumenckie	0															
	razem:															299

**Tabela 3.**  
**współdziałanie z innymi instytucjami**

																RAZEM
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
art. żywnościowe																
odzież i obuwie																
meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu					2											2
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																
samochody i środki transportu osobistego																
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
produkty związane z opieką zdrowotną																
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																
inne																
<b>USŁUGI:</b>																
związane z rynkiem nieruchomości																
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
finansowe																
ubezpieczeniowe																
pocztowe i kurierskie																
telekomunikacyjne			6	5							3					14
transportowe																
turystyka i rekreacja																
sektor energetyczny i wodny																
związane z opieką i opieką zdrowotną																
edukacyjne																
inne								2								2
niekonsumenckie								0								
																razem:
																18



