



Załącznik
do Zarządzenia nr. 22/ 2015
Starosty Tarnobrzegskiego
z dnia 30 marca 2015 r.

SPRAWOZDANIE ZA ROK 2014

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Starostwo Powiatowe w Tarnobrzegskich Górach

Tarnobrzegskie Góry, marzec 2015 r.

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

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Śląskie
2. Miasto /Powiat	Tarnowskie Góry
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Barbara Mrożek
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	mgr prawa mgr administracji
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE. NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	Tak
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	<ul style="list-style-type: none"> - $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - 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.	Tak
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	Tak
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika, (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	1

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
 - art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
 - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
 - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
 - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
 - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

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

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

IV. TABELE.

SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W TARNOWSKICH GÓRACH ZA ROK 2014

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Na podstawie przepisu art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Tarnowskich Górach przedkłada Staroście Tarnogórskiemu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z realizacji ustawowych zadań w dziedzinie ochrony praw i interesów konsumentów w roku poprzednim.

Ochrona praw konsumentów została objęta regulacją ustawy zasadniczej w art. 76 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej, który nakłada na władze publiczne obowiązek ochrony konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami, zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Na mocy przepisów ustawy o samorządzie powiatowym zadania w zakresie ochrony praw interesów konsumentów przejął samorząd terytorialny od roku 1999 r. i zadania własne powiatu w tym zakresie realizowane są przez urząd Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Podstawę prawną działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów stanowią przepisy art. 37 do art. 43 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Kompetencje i zadania rzecznika konsumentów określają przepisy art. 42 ust. 1 pkt 1 do pkt 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, które stanowią, że do zadań rzecznika należy:

- 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 właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- 5) podejmowanie działań o charakterze edukacyjno – informacyjnym.

Uprawnienia rzecznika konsumentów dotyczą przede wszystkim ochrony praw jednostkowych konsumentów i materializują się w zadaniach określonych w art. 42 ust. 1 pkt 1 do pkt 3.

Fakt, iż rzecznik na mocy przepisów ustawy powołany jest do udzielania pomocy prawnej indywidualnym konsumentom, nie oznacza, że diagnozując dany przypadek, nie może zaobserwować praktyk przedsiębiorców dotyczących szerszego kręgu konsumentów.

Na tą okoliczność rzecznik konsumentów został wyposażony w kompetencje służące ochronie zbiorowych interesów konsumentów, które mają na celu dopełnienie podstawowych obowiązków. W zakres tych zadań wchodzi uprawnienie do składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów, współdziałanie z właściwą miejscowo Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

Podstawowa działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w systemie ochrony praw i interesów konsumentów polega na zapewnieniu dostępu do bezpłatnego poradnictwa oraz informacji prawnej konsumentom zgłaszającym się bezpośrednio w biurze rzecznika, jak i udzielaniu telefonicznych porad i informacji w zakresie indywidualnej ochrony interesów konsumentów.

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów pozostaje w ścisłym związku z występowaniem do przedsiębiorców w sprawach konsumenckich. W przypadkach, gdy sama porada prawna, czy też informacja jest niewystarczająca w celu osiągnięcia efektywnej ochrony konsumenckiej Powiatowy Rzecznik Konsumentów prowadzi na rzecz konsumenta postępowania wyjaśniające i interwencyjne, zmierzające do polubownego zakończenia sporu w przypadku naruszenia interesów konsumentów.

W tym zakresie zadań znajdują się wystąpienia do przedsiębiorców, prowadzenie mediacji, a w braku polubownego rozstrzygnięcia przygotowanie wezwań przedprocesowych i pism procesowych.

Rzecznik konsumentów legitymuje się uprawnieniem do:

- 1) wytaczania powództw cywilnych na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do toczących się w ich sprawach postępowań w oparciu o przepis art. 63 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 1964 r. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.);
- 2) pełnienia funkcji oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (Dz. U. Nr 106, poz. 1148 z późn. zm.);
- 3) występowania z roszczeniem zaniechania nieuczciwej praktyki konsumenckiej na podstawie art. 12 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206 z późn. zm.).

Funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tarnowskich Górach pełni od dnia 28 marca 2007 r. Barbara Mrozek, z wykształcenia prawnik i administratywista (Uniwersytet Śląski, Wydział Prawa i Administracji w Katowicach) powołana na mocy uchwały nr VII/82/2007 Rady Powiatu w Tarnowskich Górach z dnia 27 marca 2007 r.

Usługi dla mieszkańców powiatu tarnogórskiego w zakresie ochrony konsumenckiej rzecznik konsumentów świadczył w 2014 r. osobiście i przy pomocy pracownika - inspektora Renaty Krus (absolwentki Wyższej Szkoły Ekonomii i Administracji w Bytomiu o kierunku ekonomia i Politechniki Częstochowskiej w Częstochowie, Wydziału Zarządzania i Marketingu, o specjalizacji informatyka ekonomiczna), zatrudnionej od dnia 1 stycznia 2012 r. w biurze rzecznika.

Wydział Powiatowego Rzecznika Konsumentów mieści się w strukturze Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach, w budynku przy ulicy Sienkiewicza 16.

Rzecznik konsumentów wykonywał zadania ustawowe w godzinach pracy urzędu starostwa powiatowego: w poniedziałek, środę, czwartek od godziny 7.30 do godziny 15.30, wtorek w godzinach od 7.30 do 17.00 i w piątek od godziny 7.30 do 14.00.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW WYNIKAJĄCA Z USTAWY O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

Powiatowy Rzecznik Konsumentów zadania w systemie ochrony indywidualnych interesów konsumenckich realizował w różnych formach poprzez konsultacje osobiste, pisemne, telefoniczne i za pośrednictwem poczty elektronicznej.

W okresie sprawozdawczym od dnia 01.01.2014 r. do 31.12.2014 r. rzecznik konsumentów świadczył usługi mieszkańcom Powiatu Tarnogórskiego w 4335 indywidualnych sprawach w zakres, których wchodzi:

- **skargi konsumenckie wnoszone w ramach zapewnionego dostępu do porady prawnej w sumie dotyczą 2246** spraw, które wymagały oceny w zakresie stanu faktycznego i prawnego przy wcześniejszym zdiagnozowaniu problemu konsumenckiego i w późniejszym etapie polegały na udzielaniu konsumenckiej porady prawnej. W większości przypadków rzecznik formułował konsumentom pisma reklamacyjne do sprzedawców i wykonawców w kwestii roszczeń wynikających z umów sprzedaży i usług przedsiębiorców. W sprawach trudnych zainteresowani uzyskali poradę prawną wraz z sporządzonym przez rzecznika pismem o charakterze reklamacyjnym, czy procesowym w przedmiocie m.in. oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy sprzedaży, odstąpienia od kredytu konsumenckiego samoistnego, czy wiążanego, odstąpienia od umowy o dzieło, wezwań do wydania towaru, wezwań do poprawy wadliwie wykonanego dzieła, wezwań do zapłaty i różnego rodzaju pism interwencyjnych mających na uwadze ochronę interesów poszkodowanych konsumentów. i informacji;
- **informacja i konsultacja prawna w ilości 1965**, udzielana przez rzecznika telefonicznie w odpowiedzi na zapytania o uprawnienia do uruchomienia procedury reklamacyjnej towarów i usług;
- **wystąpienia do przedsiębiorców w 124 postępowaniach konsumenckich, w tym:** mediacje i interwencje rzecznika podejmowane na podstawie wniosków

konsumenckich, składanych do rzecznika o postępowanie wyjaśniające i mediacyjne w sprawach z tytułu dochodzenia roszczeń wynikających z umów sprzedaży i usług oraz wezwań rzecznika kierowanych do przedsiębiorców w celu polubownego rozstrzygnięcia sporów wynikających z zobowiązań gwarancyjnych i na gruncie przepisów dotyczących zgodności towarów z umową;

- **przygotowanie konsumentom w 16 przypadkach pism procesowych, pozwów do sądów powszechnych i sądów polubownych**, działających przy Inspekcji Handlowej, Komisji Nadzoru Finansowego, Arbitra Bankowego, Urzędu Komunikacji Elektronicznej w sprawach dochodzenia roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową, niewykonania lub nienależytego wykonania usług, sporów wynikających z umów bankowych dotyczących tzw. poliso-lokat. Rzecznik skierował w 2014 roku do Prokuratury **6** zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa.

Do Powiatowego Rzecznika Konsumentów zwróciło o poradę telefoniczną **29 konsumentów** spoza Powiatu Tarnogórskiego (Lubliniec, Siemianowice, Bytom, Będzin, Gliwice, Mikołów, Sosnowiec, Opole, Kłobuck, Częstochowa, Sosnowiec, Piekary Śląskie, w tym **3 klientów** spoza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej: Niemcy, Wielka Brytania).

O poradę i konsultację w sprawach reklamacji towarów i usług do rzecznika konsumentów zwróciło się **13 przedsiębiorców**.

W okresie sprawozdawczym rzecznik konsumentów podejmował różne formy mediacji między stronami sporu, które miały charakter pisemnych wystąpień do przedsiębiorców, wezwań kierowanych do sprzedawców w celu zaspokojenia roszczeń reklamacyjnych, czy też w formie bezpośrednich spotkań, prowadzonych negocjacji w biurze rzecznika, czy w siedzibie przedsiębiorcy, które miały na celu polubowne rozstrzygnięcie spornej kwestii. W nielicznych sytuacjach, które nie rokowały na polubowne zakończenie sporu, rzecznik nakłaniał strony do poddania sporu pod rozstrzygnięcie polubownego sądu konsumenckiego.

Sprawy zgłaszane przez konsumentów do rzecznika są różnej natury. Większość z nich dotyczy skarg konsumentów na sprzedawców, którzy uchylali się od odpowiedzialności z tytułu niezgodności zakupionych towarów, czy też odmawiali przyjęcia reklamacji.

Skargi wnoszone przez konsumentów dotyczyły także wykonawców świadczonych usług w zakresie zawieranych umów, a wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonywania przedmiotu umów, bądź żądań reklamacyjnych tytułem wadliwie wykonanej umowy.

Wnioski, zgłoszenia i zapytania kierowane do rzecznika konsumentów w 2014 roku znalazły odniesienie w szerokiej tematyce prawa konsumenckiego. Rozpiętość prowadzonych postępowań jest bardzo rozległa, o różnorodnej problematyce i zróżnicowanym charakterze, począwszy od spraw związanych z reklamacją towarów konsumpcyjnych, po zagadnienia związane z świadczeniem usług przez firmy, podmioty sektora gospodarczego działające na odległość, poza lokalem przedsiębiorstwa, czy też usług wykonywanych w ramach umów zlecenia, umowy o dzieło, sprzedaży energii elektrycznej, umów o roboty budowlane, a także usług świadczonych w zakresie umów turystycznych, bankowych, kredytowych, ubezpieczenia, telekomunikacyjnych pocztowych, przewozowych, lotniczych, transportu, komunikacji, dostawy energii elektrycznej i ciepłej, pośrednictwa nieruchomości, czy roszczeń o zapłatę z przejętych cesji wierzytelności.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2014 r. zrealizował zadania powiatu przy pomocy pracownika biura. **Statystycznie biuro rzecznika obsługiwano średnio dziennie 17 klientów** - gdzie zainteresowanym petentom świadczone pomoc w ramach poradnictwa konsumenckiego, udzielanego w różnych formach osobistej, czy telefonicznej obsługi, w podejmowaniu działań interwencyjnych na rzecz poszkodowanych konsumentów.

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

Skargi konsumenckie, składane przez konsumentów osobiście w biurze rzecznika, czy też zgłaszane w formie telefonicznej i sygnalizowane pośrednictwem poczty elektronicznej miały w szczególności charakter spraw indywidualnych związanych z możliwością:

- wniesienia reklamacji i skutecznego egzekwowania praw konsumenckich w związku z zakupem towarów niezgodnych z umową w szczególności: obuwia i odzieży, sprzętu AGD, i RTV, komputerów i akcesoriów komputerowych urządzeń i sprzętów związanych z wyposażeniem mieszkań i innych towarów konsumpcyjnych, usług remontowo-budowlanych, finansowych, dostawy energii elektrycznej, energii cieplnej, gazu i paliw, usług telekomunikacyjnych, motoryzacyjnych, turystyczno-hotelowych, przewozowych i innych;
- wyboru trybu składania reklamacji do sprzedawcy czy gwaranta,
- katalogu uprawnień żądań reklamacyjnych,
- sposobu załatwiania reklamacji,
- terminów rozpatrzenia reklamacji przez przedsiębiorców w zakresie odpowiedzialności sprzedawcy i gwaranta,
- załatwiania reklamacji w przypadku pominięcia przez sprzedawcę żądania konsumenta, gdy przedsiębiorca narzuca własny sposób rozpatrzenia reklamacji;
- braku merytorycznego uzasadnienia negatywnej decyzji w razie odmowy uwzględnienia zgłaszanych żądań reklamacyjnych,
- przewlekłego rozpatrywania reklamacji – nieprzestrzegania przez przedsiębiorców ustawowego 14 dniowego terminu ustosunkowania się do żądania reklamacyjnego,
- braku złożenia reklamacji z uwagi na przedawnienie roszczeń,
- uprawnień w zakresie ochrony konsumenckiej przysługujących w obowiązujących przepisach prawnych, w szczególności prawa odstąpienia od umów zawartych na odległość i poza lokalem przedsiębiorcy,
- udzielania wyjaśnień w związku z brakiem podstawowej wiedzy z zakresu niezgodności towaru z umową w razie kłopotów ze zrozumieniem i stosowaniem tej instytucji prawnej,
- w zakresie przyznawanej przez sprzedawców i producentów gwarancji – utrzymywanie, iż gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumenckich, z pominięciem uprawnień ustawowych do reklamacji towarów;
- nieskutecznego usuwania wad,
- odmowy przyjęcia reklamacji,
- braku jednoznaczności postanowień karty gwarancyjnej oraz ich jednostronna interpretacja przez przedsiębiorców,
- braku możliwości skorzystania z reklamacji na podstawie karty gwarancyjnej w przypadku kolejnej reklamacji tej samej wady, uprawniającej z zapisem dokumentu gwarancji do wymiany towaru;
- stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej w ramach zawieranych umów poza lokalem przedsiębiorstwa.

Często zapewnienia producenta lub sprzedawcy konsumenci traktują, jako gwarancję, że produkt przez czas określony przez przedsiębiorcę będzie objęty bezpłatną ochroną. Takie oświadczenie sprzedawcy, czy też informacja producenta, bez wydania dokumentu gwarancyjnego do towaru nie jest gwarancją w rozumieniu przepisów prawa, ponieważ nie kształtuje obowiązków gwaranta. Z uwagi na fakt, że udzielanie gwarancji nie jest obowiązkiem, a jej treść gwarant może swobodnie kształtować, uprawnienia konsumentów z tytułu gwarancji są bardzo słabe i często narażają konsumentów na:

- długi czas naprawy, bardzo rzadko wymiany towaru – nieokreślony termin załatwienia reklamacji, lub też nie wywiązywanie się z terminu, w którym serwis gwarancyjny jest obowiązany przeprowadzić czynności naprawcze w celu usunięcia wady;
- nie zrealizowanie przez gwaranta żądania wymiany towaru, mimo wielokrotnych usterek, ewidentnej wadliwości towaru;
- ponoszenia przez konsumenta kosztów transportu, badania – ekspertyzy towaru;
- żądania od konsumentów opłat w sytuacji nieuzasadnionej, w ocenie serwisu, z tytułu uruchomionego trybu reklamacji, żądania zapłaty za depozyt od towarów pozostających u gwaranta w ramach trybu reklamacyjnego,

- nie przedłużenia gwarancji w razie naprawy lub wymiany towaru;
- uzależnienie ochrony gwarancyjnej od obowiązku wykonywania płatnych przeglądów serwisowych.

W wskazanych powyżej sytuacjach klienci czują się bezradni i bezsilni wobec stanowiska gwaranta w sytuacjach, w których serwis gwarancyjny utrudnia realizację roszczeń na okoliczność ujawnionej wady produktu.

Świadomość konsumencka w społeczeństwie lokalnym z roku na rok wzrasta, wśród mieszkańców powiatu jest zauważalna w stosunku do lat poprzednich znaczna poprawa w dbaniu o interesy konsumenckie. Najłabszą jednak grupą nadal pozostają osoby w starszym wieku, które narażone są często na kosztowne zakupy poza lokalem przedsiębiorcy, zachęceni w trakcie pokazów przedstawicieli handlowych, poprzedzanych często wycieczkami do znanych obiektów muzealnych i sakralnych i wabieni spotkaniem i poczęstunkiem w restauracji, przyznawanymi bonusami sprzedażowymi, czy zapewnianiami o niewyobrażalnej skuteczności produktów, które pozwolą na odzyskanie sprawności fizycznej i poprawy zdrowia.

Sprzedawcy często wykorzystują niewiedzę konsumentów, nie informują przed kontraktem o przysługującym prawie odstąpienia od zawartych umów, nie wydają wzorów oświadczeń o odstąpieniu, w ten sposób narażając na znaczne niedogodności konsumenta spowodowane spłatą wysoko oprocentowanego kredytu, przyznanego na zakup towaru, który w rezultacie nie spełnia oczekiwań kupującego.

Konsumenci zwracali się o poradę do rzecznika konsumentów w kwestii zobowiązań wynikających z umów:

- o świadczenia usług telekomunikacyjnych: telefonii komórkowej, stacjonarnej, dostępu do Internetu, przeniesienia numeru telefonu do innego operatora, zawierania umów telekomunikacyjnych poza siedzibą przedsiębiorcy z innym operatorem w czasie związania umową o świadczenie usług w oznaczonym terminie, usług operatorów platform cyfrowych;
- sprzedaży towarów w ramach umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa,
- na odległość za pośrednictwem dostępnych środków porozumiewania się na odległość sprzedaży zawieranych z wykorzystywaniem Internetu na portalach aukcyjnych,
- kredytów konsumenckich,
- w zakresie czynności bankowych,
- o roboty budowlane,
- o wykonanie usług w ramach zlecenia czy dzieła,
- o wyjaśnienie różnicy pomiędzy przedpłatą na poczet zamówionej usługi, zapłatą zaliczki czy zapłatą zadatku,
- o świadczenie usług turystycznych,
- o dostarczenie mediów i zaopatrzenia w wodę,
- cesji wierzytelności, postępowań windykacyjnych i wezwań do zapłaty, bądź zwrotu nienależnego świadczenia,
- deweloperskich i pośrednictwa sprzedaży nieruchomości,
- interpretacji zapisów różnego rodzaju umów,
- usług udostępnianych w formie elektronicznej.

Najwyższy wskaźnik wśród zadań podejmowanych w 2014 r. przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów stanowią **2246 sprawy** w dziedzinie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i udzielonej telefonicznie informacji prawnej w ilości **1965**.

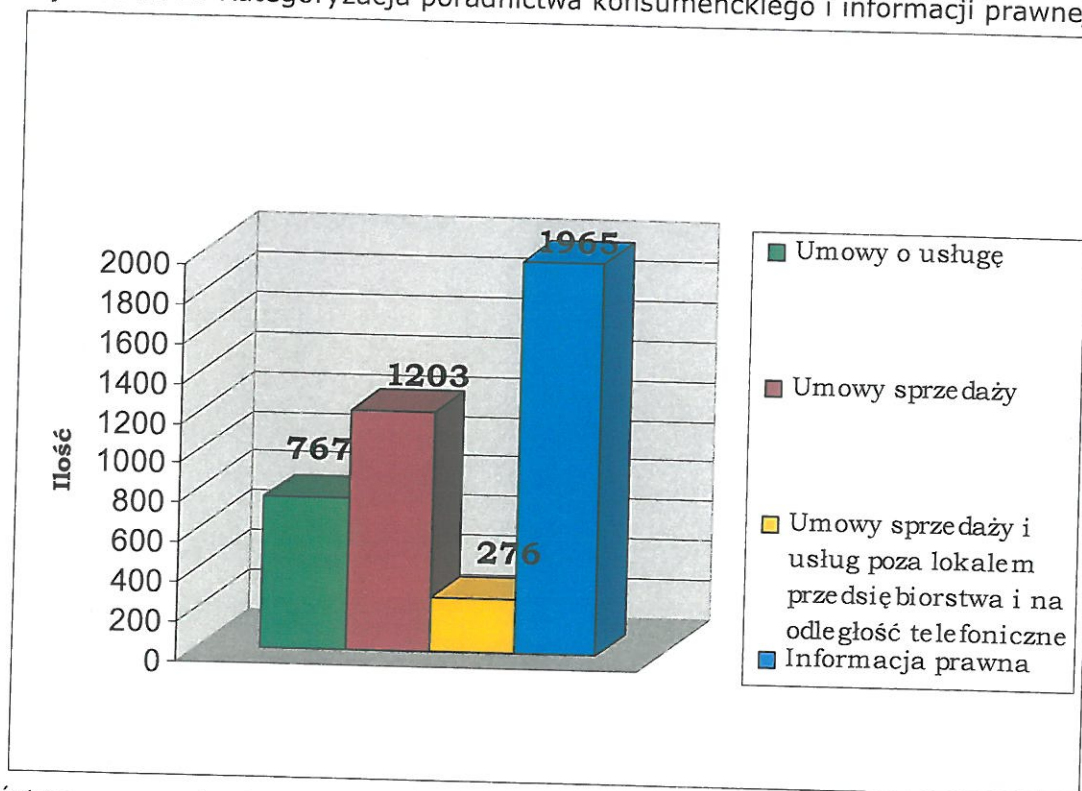
W przedmiocie **usług udokumentowano 767 porady prawne**, natomiast w zakresie **umów sprzedaży kompleksową** poradę prawną świadczone **w 1203 sprawach** w przypadkach umowy sprzedaży zawartej poza lokalem przedsiębiorcy i na odległość zarejestrowano obsługę prawną **w 276 sprawach**.

Największy wskaźnik aktywności rzecznika uwidacznia się w ilości **1965 telefonicznych** informacji prawnych w obu zakresach: sprzedaży i usług, które w znacznym stopniu mają na uwadze szybkie i doraźne doradztwo w rozwiązaniu problemu konsumenckiego, polegającym często na wskazaniu podstawy prawnej do uruchomienia przez klienta reklamacji towaru, czy usługi, bez konieczności rozpoznania i analizy sprawy z dokumentów.

Strukturę wynikową poradnictwa konsumenckiego w 2014 r. przedstawia tabela nr 1 na str. 19.

Kategoryzację porad prawnych i informacji prawnych udzielanych konsumentom w roku 2014 z rozróżnieniem na formę udzielanej pomocy prawnej przedstawiają poniżej zamieszczone wykresy.

Wykres nr 1: Kategoryzacja poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w 2014 roku.



Źródło: opracowanie własne.

Jakość udzielanych porad i wskazania sposobu rozwiązania problemu mającego genezę w różnych gałęziach prawa: konsumenckim, cywilnym, gospodarczym, telekomunikacyjnym, ubezpieczeniowym, kredytowym, pocztowym, turystycznym, lotniczym, bankowym, przewozowym, lokalowym, energetycznym, czy też w innych przepisach prawa regulujących szeroko pojęty wolny rynek usług, w znacznej mierze ma przełożenie na liczbę prowadzonych przez rzecznika postępowań wyjaśniających i interwencyjnych.

W znacznej mierze przeważały skargi na działalność przedsiębiorców telekomunikacyjnych, sprzedawców energii elektrycznej i przedstawicieli sektora finansowo - bankowego. Przedstawiciele operatorów telekomunikacyjnych, działający w terenie powołują się na tożsamy przedsiębiorców, z którymi związani są klienci umowami terminowymi o świadczenia w ramach usług telefonii stacjonarnej. Konsumenti wnoszą zastrzeżenia względem stosowanych przez przedstawicieli przedsiębiorców metod rynkowych, które wypełniają przesłanki stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych. Konsumenti wprowadzani są z premedytacją w błąd. Telemarketerzy w rozmowie z klientem wypytyują o zadowolenie wynikające z kosztów i jakości usługi, po czym składają ofertę usługi telekomunikacyjnej o obniżonym abonamencie, na co klient w rozmowie przystaje, ale pod warunkiem, że usługa będzie realizowana przez dotychczasowego operatora. Rozmówca utrzymuje, że zmiana dotyczy jedynie ceny usługi. W ślad za telefonicznymi uzgodnieniami, klienta odwiedza kurier, który przedkłada konsumentowi dokumenty do podpisu. Z wyjaśnień poszkodowanych wnioskować należy, że jakkolwiek inicjatywa klienta zmierzająca do zapoznania się z treścią dokumentów budzi negatywne reakcje po stronie kuriera, który oświadcza, że jest bardzo zajęty, nie ma czasu i podpis należy złożyć w wskazanym miejscu. Jak się okazuje w późniejszym czasie, w następstwie zawarcia przez konsumenta drugiej umowy z innym operatorem, niż z operatorem, z którym pozostaje w stosunku zobowiązaniowym wynikającym z obowiązującej umowy, konsument zostaje obciążony opłatą wyrównawczą - karą umowną

z tytułu rozwiązania umowy w trakcie jej obowiązywania. Jeśli zaś, opowie się za utrzymaniem umowy z operatorem, który świadczy usługę w praktyce przez wiele lat, to również poniesie konsekwencje finansowe wobec przedsiębiorcy, z którym w późniejszym czasie zawarł umowę na odległość, czy poza lokalem przedsiębiorcy. Taka sytuacja jest dla klienta bardzo niekorzystna i bardzo podważa zaufanie do świadczeniodawców telekomunikacyjnych.

Podobnie przypadki mają odzwierciedlenie w umowach o sprzedaż energii elektrycznej. Przedstawiciele operatorów energetycznych, działający w terenie dopuszczają się często nieuczciwych praktyk rynkowych, m.in. brakiem rzetelnej, zrozumiałej informacji o nazwie przedsiębiorcy, informacji przed-kontraktowej o prawie odstąpienia od umowy, co w następstwie naraża konsumentów na niegodności, związane z zobowiązaniami umownymi wobec dystrybutora i sprzedawcy energii, jak również poniesieniem konsekwencji finansowych wobec poprzedniego przedsiębiorcy, z którym wiązała ich umowa zawarta na czas określony z gwarantowaną ceną. Niejednokrotnie przedstawiciel handlowy po podpisaniu przez klienta umowy nie wydawał dokumentów umownych, co sprawiało istotne utrudnienia w odstąpieniu od umowy. W roku 2014 rzecznik konsumentów prowadził wiele postępowań z operatorami energetycznymi, którzy dopuszczali się naruszenia interesów konsumentów.

Niezaprzeczalnym jednak pozostaje fakt, iż z reguły konsumenci, po zawarciu umów, zawieranych poza lokalem przedsiębiorcy, czy na odległość nie mają w zwyczaju czytania dokumentów umownych, nie dokładają starań w zapoznaniu się z ich treścią. Zatem, w dużej mierze nie mają świadomości, iż do takich umów można zastosować instytucję – prawa odstąpienia od umowy, w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia. Do tego celu wystarczy wypełnić formularz – wzór oświadczenia woli o odstąpieniu, który należy przesłać na adres siedziby przedsiębiorcy przesyłką poleconą, dla celów dowodowych, za potwierdzeniem odbioru.

Znaczący odsetek spraw dotyczył także usług finansowych. Konsumenci wskazywali na stosowane przez pracowników banku praktyki wprowadzające w błąd przy lokowaniu oszczędności. Doradcy klienta oferowali zainteresowanym konsumentom intratne formy oszczędzania na lokatach terminowych, które w rezultacie okazywały się inwestowaniem środków w produkt ubezpieczeniowy i zamrożenie wpłaconych środków na kilkanaście lat. Klienci wykazywali, że pracownicy banków dla osiągnięcia prowizji od sprzedaży dopuszczali się nieuczciwych praktyk, polegających na oferowaniu produktu finansowego z pominięciem rzetelnej informacji o ryzyku finansowym i braku możliwości wypłaty ulokowanych środków przez kilka lat. Sporne polisolokaty kwestionowane przez konsumentów były przedmiotem skierowania zawiadomień do Urzędu Konkurencji Konsumentów. Wynikiem działania Prezesa UOKiK były postępowania i decyzje administracyjne dotyczące tzw. polisolokat. Urząd nałożył kary finansowe o łącznej wysokości ponad 50 mln zł na cztery instytucje finansowe za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów poprzez nierzetelne informowanie o tych skomplikowanych produktach finansowych oraz o prawach i obowiązkach stron umowy.

Konsumenci szukali pomocy u rzecznika konsumentów z powodu nienależycie wykonanej usługi turystycznej, braku realizacji umowy przelotu samolotem w oznaczonym czasie, czy utraty bagażu w czasie przelotu, bądź opóźnienia do miejsca wykonywania umowy.

W roku 2014 często z pomocy prawnej rzecznika konsumentów korzystali przedsiębiorcy. Przedmiotem zainteresowania przedsiębiorców i pytań kierowanych do rzecznika była najczęściej wykładnia przepisów prawa, w szczególności ustawy o sprzedaży konsumenckiej wraz z przepisami Kodeksu cywilnego regulujących odpowiedzialność gwarancyjną i kontraktową, a także zobowiązań z tytułu wadliwie wykonanego dzieła i robót budowlanych.

Niejednokrotnie do rzecznika konsumentów zgłaszali się mieszkańcy powiatu tarnogórskiego z prośbami o interwencję w sprawach wykraczających poza zakres uprawnień i rzecznika. Wśród spraw nieposiadających charakteru konsumenckiego znajdowały się m.in. sprawy członków spółdzielni mieszkaniowych, wspólnot mieszkaniowych, najemców mieszkań budynków komunalnych, sprawy z zakresu prawa pracy, prawa rodzinnego, prawa spadkowego, czy utrzymania dróg gminnych i powiatowych.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2014 r. nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony konsumentów. Należy podkreślić, iż rzecznik konsumentów nie jest informowany o planowanych sesjach Rady Gmin, wchodzących w skład Powiatu Tarnogórskiego i nie otrzymuje proponowanego porządku posiedzeń.

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

Zasadniczym instrumentem prawnym wykorzystywanym przez rzecznika konsumentów w wykonywaniu ustawowych zadań są wystąpienia do przedsiębiorców podejmowane na skutek zgłaszanych przez konsumentów wniosków i skarg dotyczących naruszeń praw i interesów konsumentów przez przedsiębiorców. Pisemne wystąpienia rzecznika konsumentów do przedsiębiorców przybierają zróżnicowane formy wezwań i mediacji. Rzecznik konsumentów wzywa przedsiębiorcę do wykonania obowiązku udzielenia rzetelnych wyjaśnień i przedstawienia okoliczności spornej sprawy. Pisemne interwencje rzecznika konsumentów mają na celu rozwiązanie sporu istniejącego pomiędzy stronami stosunku zobowiązaniowego lub zaniechania niedozwolonych zachowań ze strony przedsiębiorcy. Rzecznik konsumentów w wystąpieniach podjętych na rzecz konsumentów opisuje stan faktyczny sprawy przedstawiony w wniosku przez konsumenta i w wyniku poczynionych ustaleń z przedłożonych w sprawie dokumentów wskazuje podstawę prawną roszczeń i wzywa do uznania żądania reklamacyjnego klienta wynikającego z umów sprzedaży i usług. Rzecznik konsumentów w swoich działaniach dąży do polubownego zakończenia sprawy z poszanowaniem interesów obu stron stosunku zobowiązaniowego. Ponadto, rzecznik często podejmuje próby przeprowadzenia mediacji między stronami, które oprócz pisemnej formy mają charakter negocjacji w trakcie wspólnych spotkań stron sporu w biurze rzecznika konsumentów, czy negocjacji w siedzibie przedsiębiorcy.

Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów konsumenta w zakresie usług odnotowano w 36 przypadkach. W kwestii **umów sprzedaży** interwencje rzecznika znajdowały uzasadnienie **w 50 sprawach**, w aspekcie **umów sprzedaży zawieranych poza siedzibą przedsiębiorcy i na odległość** działania rzecznika konsumentów miały miejsce w **6 sytuacjach**.

W tych zakresach spraw swoje odzwierciedlenie znalazły postępowania i interwencje zarówno dotyczące dochodzenia roszczeń z tytułu odpowiedzialności wykonawcy usług i sprzedawcy za towar wprowadzany do obrotu konsumenckiego przejawiający niezgodność towaru z umową sprzedaży, oraz wynikający z zobowiązań gwarancyjnych producenta towaru.

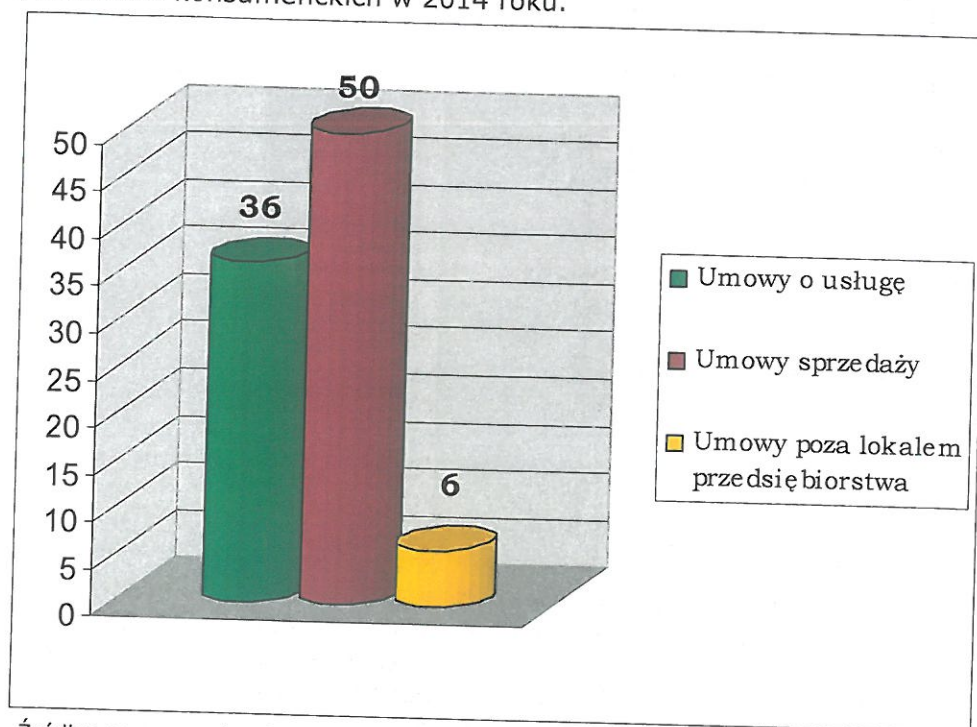
W prowadzonych postępowaniach rzecznik podejmował działania medacyjne, których celem było polubowne załatwienie sporu między wykonawcą usługi, sprzedawcą a konsumentem. Jednocześnie rzecznik konsumentów w sprawach, które nie zmierzały do pozytywnego rezultatu, przedkładał przedsiębiorcom propozycję skierowania sprawy pod rozpoznanie Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego.

W tym celu, na etapie prowadzonej negocjacji, rzecznik konsumentów kierował do przedsiębiorcy zapytanie o zgodę na zapis na sąd polubowny.

Wynikową charakterystykę przedmiotu pisemnych wystąpień podjętych przez rzecznika konsumentów w okresie sprawozdawczym 2014 r. przedstawia tabela nr 2 na str.20.

Strukturę pisemnych wystąpień rzecznika konsumentów do przedsiębiorców w sprawach roszczeń konsumentów wynikających z umów sprzedaży i usług w roku 2014 przedstawia zamieszczony wykres nr 2.

Wykres nr 2: Charakterystyka wystąpień do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw i interesów konsumenckich w 2014 roku.



Źródło: opracowanie własne.

Wystąpienia do przedsiębiorców w obu kategoriach usług i sprzedaży na **124 sprawy zakończyły się w 87 przypadkach pozytywnie** z uwzględnieniem żądania reklamacyjnego konsumenta, **negatywnie w stosunku do żądania reklamacyjnego klienta w 36 sprawach.**

Wartość roszczeń podnoszonych przez konsumentów w danych sprawach wahała się w przedziale od kilku złotych do kilkudziesięciu tysięcy złotych.

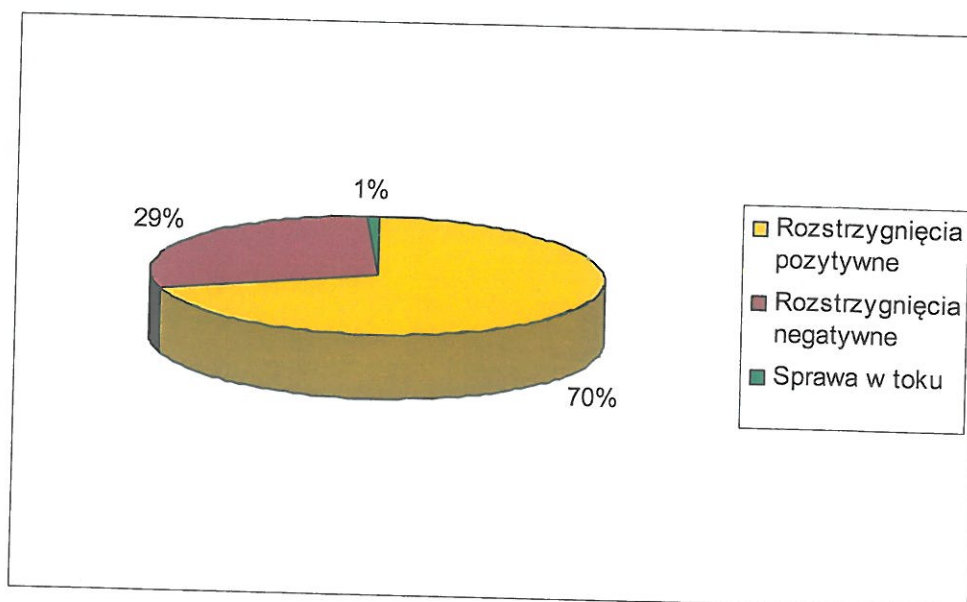
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 2014 r. odnotował znaczny spadek wystąpień interwencyjnych do przedsiębiorców. Fakt ten spowodowany jest modyfikacją poradnictwa konsumenckiego, którego formuła została zmieniona z inicjatywy rzecznika w roku sprawozdawczym. Konsument korzystający z porady prawnej jest zabezpieczony w wiedzę konsumencką dotyczącą konkretnego problemu konsumenckiego, z którym zwrócił się do rzecznika i ponadto konsument na okoliczność pomyślnego, sprawnego rozstrzygnięcia sporu na swoją korzyść, otrzymuje od rzecznika przygotowane i kontrasygnowane przez rzecznika pismo do sprzedawcy/przedsiębiorcy. Metoda ta okazała się w perspektywie polubownej negocjacji klienta z udziałem rzecznika bardzo skuteczna.

Ogółem sporne kwestie wymagające wystąpienia interwencyjnego rzecznika następowały tylko w **2,88%** sytuacji, które były poddawane wcześniejszemu rozpoznaniu przez rzecznika w ramach poradnictwa konsumenckiego.

Szczegółowo w sprawach usług - interwencyjne wystąpienia rzecznika następowały w **0,86%** przypadkach w odniesieniu do udzielonych porad, natomiast w zakresie umów sprzedaży wystąpienia rzecznika nastąpiły w **1,19 %** sprawach, a w przypadkach umów sprzedaży i usług zawieranych na odległość wystąpienia rzecznika do przedsiębiorców miały miejsce w **0,14 %** sytuacjach, w stosunku do ilości rozpoznawanych spraw w zakresie prowadzonego poradnictwa konsumenckiego.

Wykres nr 3: Struktura wynikowa wystąpień rzecznika konsumentów w 2014 roku.

wystąpienia ogółem – 124 (100 %)



Źródło: opracowanie własne.

W zakresie pisemnych interwencji rzecznika konsumentów w reklamacji usług dominowały roszczenia wynikające z umów o świadczenie telekomunikacyjne dostarczenie Internetu, usługi platformy cyfrowej i umów sprzedaży energii elektrycznej, a także z umów o kredyt konsumencki i usługi finansowe.

W przedmiocie umów sprzedaży wystąpienia rzecznika miały najczęściej miejsce w kategoriach: obuwiu i odzież.

W negatywnie zakończonych sprawach w ilości 36 prowadzonych w postępowaniu polubownym rzecznika swoje usytuowanie znajdują postępowania o charakterze braku zasadności roszczeń, przedawnieniu a także sprawy, w których konsumenci przy niepomyślnym wyniku mediacji odstąpili od dochodzenia swoich żądań reklamacyjnych w dalszym trybie procesowym.

W następstwie braku polubownego rozstrzygnięcia **4 spornych spraw** z umów usług i sprzedaży zostały przez klientów skierowane z powództwa cywilnego o zapłatę, naprawę lub wymianę towaru przed oblicze sądu powszechnego.

W 5 przypadkach - sporne sprawy zostały poddane przez konsumentów do rozstrzygnięcia przed obliczem Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego, działającego przy Śląskim Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Katowicach, po wcześniejszym uzyskaniu przez rzecznika zgody przedsiębiorcy na zapis na sąd polubowny.

W 3 przypadkach spory wynikające z umów o usługę finansową zostały skierowane do Sądu Polubownego, działającego przy Urzędzie Komisji Nadzoru Finansowego, a **1 wniosek** został skierowany do Arbitra Bankowego, natomiast **4 sprawy** sporne zostały poddane pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Pozostała część konsumentów odstąpiła od dalszego dochodzenia swoich roszczeń z uwagi na niewspółmierność wartości przedmiotu sporu do wysiłków związanych z udziałem w sprawie sądowej, wniesienia opłaty sądowej i poniesienia ewentualnych kosztów procesowych i sądowych, a także subiektywną niechęć do wszczynania spraw sądowych z ich udziałem lub z braku możliwości dowodzenia w procesie cywilnym.

W roku 2014 **w 1 postępowaniu** interwencyjnym rzecznika sprzedawca, do którego zwrócił się z wystąpieniem rzecznik nie przystąpił do polubownej mediacji.

Z pozostałych **18 negatywnych rozstrzygnięć** w polubownym postępowaniu rzecznika kilkanaście spraw nie spełniało warunków formalnych do wszczęcia postępowania procesowego i nie rokowało na pomyślne rozstrzygnięcie z uwagi na brak dowodów po stronie

konsumenta, braku zasadności roszczenia, przedawnienia żądania reklamacyjnego, niedochowania terminu odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy, czy umów zawartych na odległość, bądź też konsumpcyjnym użytkowaniem towaru w przysługującym terminie odstąpienia lub rozpoczęciem świadczenia usług za zgodą klienta przed powzięciem zamiaru rezygnacji z przedmiotu umowy.

4. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w roku 2013 r. podejmował na rzecz konsumentów wspólne działania z wieloma instytucjami w szczególności:

- **4 postępowania** przekazano miejskim/powiatowym rzecznikom konsumentów, zgodnie z właściwością miejscową;
- **3 wnioski** wniesiono o polubowną mediację w polubownym postępowaniu sądowym przed Komisją Nadzoru Finansowego;
- **1 wniosek** skierowano do Arbitra Bankowego, działającego przy Związku Banków Polskich;
- **4 roszczenia** wynikających z umów o świadczenia telekomunikacyjne po wyczerpaniu trybu polubownego rzecznika, skierowano do postępowania interwencyjnego i mediacyjnego do Urzędu Komunikacji Elektronicznej Delegatury w Siemianowicach Śląskich;
- **2 wnioski** o mediację wniesiono do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Katowicach i w Poznaniu;
- **18 poszkodowanych** w sprawach dotyczących spornych odszkodowań komunikacyjnych wynikających z umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej skierowano do Rzecznika Ubezpieczonych w Warszawie;
- **2 zawiadomienia** z zakresu nieuczciwej praktyki rynkowej skierowano do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
- **3 sprawy** w przedmiocie postępowań dotyczących doprowadzenia w okresie od miesiąca lipca 2012 r. do miesiąca lipca 2013 r. osiągnięcia korzyści majątkowej i niekorzystnego rozporządzenia mieniem w postaci opłat przygotowawczych przy zawieraniu przedwstępnych umów pożyczki skierowano do Prokuratury Apelacyjnej w Gdańsku prowadzącej postępowanie przeciwko Polskiej Korporacji Finansowej „Skarbiec” Sp. z o.o. z siedzibą w Słupsku, obecnie działającej pod nazwą: „Pomocna Pożyczka” Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku
- **3 zawiadomienia** skierowano do Prokuratury Rejonowej z podejrzeniem popełnienia przestępstwa.

Współpraca z powyższymi organami polegała na koordynacji wykonywanych zadań, opinii w przedmiocie indywidualnego postępowania na rzecz klienta, wymianie doświadczeń, wzajemnej sygnalizacji problemów dotyczących naruszenia praw konsumentów oraz przekazywaniu informacji o podejmowanych działaniach.

Współpracę kontynuowano z pozarządowymi organizacjami konsumenckimi: Federacją Konsumentów, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, Centrum Szkoleń i Ekspertyz Europejskich, m.in. w otrzymywaniu biuletynów, komunikatów i publikacji wydawanych i rozpowszechnianych przez te instytucje.

W ramach współdziałania z organizacjami zajmującymi się ochroną konsumentów w zakresie edukacji konsumenckiej w biurze rzecznika w Starostwie Powiatowym w Tarnowskich Górach udostępniane są na bieżąco materiały informacyjne przekazywane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i Stowarzyszenie Konsumentów Polskich. Materiały edukacyjne w formie komunikatów, ulotek i broszur informacyjnych, plakatów wyjaśniają w sposób czytelny pozycję prawną konsumentów w Polsce, zawierają informacje o umowach i instrumentach prawnych w dziedzinie usług i sprzedaży, co w znacznej mierze, przyczynia się do poszerzania wiedzy i pogłębiania świadomości konsumenta w płaszczyźnie uprawnień przysługujących w zakresie ochrony interesów konsumenckich.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów ściśle współpracuje z **Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów**, którego jest jednym z członków założycieli, zarejestrowanego w marcu 2009 r. z siedzibą w Tarnowie, ul. Goldammera 3; adres strony internetowej:

www.rzecznicy.konsumentow.eu. Celem Stowarzyszenia jest m.in. opiniowanie i proponowanie zmian regulacji prawnych dotyczących polityki konsumenckiej, propagowanie inicjatyw prokonsumenckich i inne. Szczegółowy wykaz zadań określony został w statucie Stowarzyszenia. Stowarzyszenie wydaje kwartalne biuletyny, które rzecznik otrzymuje w wersji elektronicznej. W biuletynach publikowane jest orzecznictwo sądowe, zmiany w przepisach dotyczących ochrony konsumentów, decyzje Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, decyzje Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych oraz orzeczenia Arbitra Bankowego. Również Urząd Regulacji Energetyki zaopatruje rzecznika w specjalistyczne biuletyny z branży energetycznej.

W trakcie spotkań konferencyjnych i w czasie szkoleń wymienia się doświadczeniami i opiniami w tematyce prowadzonych spraw z innymi rzecznikami w kraju i w województwie śląskim. Na co dzień utrzymuje stały kontakt z rzecznikami konsumentów z powiatów i gmin miejskich graniczących z Powiatem Tarnogórskim.

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

W okresie objętym sprawozdawczością Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie występował z powództwami do sądu powszechnego i wstępował do toczących się postępowań. Alternatywą tego rodzaju postępowania była pomoc prawna rzecznika w **4 przypadkach przygotowaniu pozwów i wniosków dowodowych** do samodzielnego wniesienia powództwa przez konsumenta do sądu powszechnego zgodnie z właściwością miejscową bądź właściwością miejsca wykonywania umowy. Rzecznik służył pomocą w **przygotowaniu 7 pism procesowych sprzeciwu od nakazu zapłaty** z powództwa firm windykacyjnych o zapłatę przedawnionych należności na rzecz podmiotów telekomunikacyjnych. Powiatowy Rzecznik Konsumentów przygotował i złożył na rzecz konsumentów **12 pozwów wraz z kompletną dokumentacją procesową** do Polubownego Sądu Konsumenckiego w Katowicach.

Ten stan rzeczy odzwierciedla tabela nr 3 na str. 21.

Rzecznik konsumentów posiada uprawnienie do występowania w imieniu konsumentów przed sądem powszechnym i konsumenckim. Rzecznik w 2014 r. nie korzystał z przysługującego uprawnienia wytaczania powództwa na rzecz konsumentów. Istotnym czynnikiem utrudniającym podejmowanie wyzwań na rzecz konsumenta przed powszechnym sądem jest duże obciążenie pracą, ilością zadań bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i podejmowanych interwencji pisemnych wystąpień do przedsiębiorców. Realizacja poradnictwa konsumenckiego i ilość wystąpień do przedsiębiorców i mediacji w spornych sprawach w nadmiarze wypełnia czas pracy rzecznika. W sytuacji powzięcia zamiaru przez konsumenta dochodzenia roszczeń z umów sprzedaży, czy usług w trybie procesowym rzecznik udziela wszelkiej pomocy prawnej na etapie prowadzonego postępowania.

Rzecznik konsumentów w swojej ocenie uznaje, że staranność i rzetelność, jaką dołożyła w wystąpieniach do przedsiębiorców na etapie prowadzonego postępowania wyjaśniającego i mediacji na rzecz konsumentów oraz odpowiednio zgromadzony materiał dowodowy pozwoli nabywcom towarów i usług, którzy ukierunkowali się na tryb procesowy w satysfakcjonujący sposób dochodzić skutecznie swoich roszczeń z własnej inicjatywy. Rzecznik informuje konsumenta o procedurze cywilnej, przygotowuje klientowi pismo wraz z wnioskami dowodowymi, co pochłania bardzo dużo czasu i wymaga bardzo dużego zaangażowania i jednocześnie wspiera poszkodowanego konsumenta pomocą w toczącym się procesie w przygotowaniu pism procesowych. Ponadto, czas pracy rzecznika zdominowany jest poradnictwem konsumenckim, podejmowaniem interwencji do przedsiębiorców, prowadzeniem postępowań mediacyjnych, co przy progresji spraw konsumenckich wypełnia w zupełności czas pracy rzecznika, ale przynosi też oczekiwane rezultaty.

Dodatkowym czynnikiem, który rzecznik konsumentów również rozważa w przypadku wytaczania powództwa na rzecz konsumenta jest okoliczność scedowania na rzecznika spornych kwestii, niekoniecznie zasadnych.

W przypadku ukształtowania się praktyki występowania rzecznika do sądu na rzecz konsumenta, trudno będzie rzecznikowi odmówić innemu konsumentowi, który będzie domagał się takiego wystąpienia nawet w sprawach, które w ocenie rzecznika skazane będą na

negatywne rozstrzygnięcie. Zapewne, w takich realnych przypadkach, z jakimi rzecznik konsumentów spotyka się, na co dzień w swojej pracy, odmowa występowania z powództwem do sądu powszechnego przy niewspółmiernej wartości sporu, relatywnie do kosztów procesowych, narazi rzecznika na zarzut stronnictwa.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Ważnym elementem edukacji są indywidualne porady i wskazania dla przedsiębiorców i sprzedawców, jakie rzecznik konsumentów udziela w ramach prowadzonej działalności. Wielokrotnie po poradę do rzecznika zgłaszali się nie tylko konsumenci, ale również podmioty wykonujące działalność gospodarczą, będące silniejszą stroną w obrocie konsumenckim. Skutkiem przeprowadzonej edukacji często były podejmowane ze strony przedsiębiorców stosowne zachowania, które zapobiegały występowaniu osób nabywających towar, czy korzystających z oferowanych usług z roszczeniem o naruszenie interesów konsumenckich.

W roku 2014 r. rzecznik brał udział w następujących spotkaniach i szkoleniach:

- Lublin, Katolicki Uniwersytet Lubelski, Międzynarodowa Konferencja Naukowa pn. „Ochrona konsumencka i jej współczesne wyzwania”, w dniach 13.03-14.03.2014 r.
- Katowice, Tauron Polska Energia, warsztaty pod hasłem: „Różne perspektywy - wspólny punkt widzenia”, dnia 15.05.2014 r.
- Katowice, Urząd Miejski w Katowicach „Spotkanie rzeczników konsumentów z przedstawicielami Urzędu Komunikacji Elektronicznej - Delegatury W Siemianowicach Śląskich, w dniu 03.06.2014 r.
- Tarnów, Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów, „Zobowiązania cywilnoprawne w obrocie konsumenckim, ze szczególnym uwzględnieniem zmian wchodzących w życie w dniu 25.12.2014 r.” w dniach 02-03.10.2014 r.
- Katowice, Urząd Miejski w Katowicach, Federacja Konsumentów Polskich „Szkolenie dla miejskich/powiatowych rzeczników konsumentów i pracowników ich biur, przedstawicieli inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz organizacji konsumenckich” w dniu 23.10.2014 r.
- Warszawa, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, spotkanie pn. „Zgoda buduje, czyli porozmawiajmy o mediacji”, Centrum Mediacji Sadu Polubownego, przy KNF, w dniu 17.10.2014 r.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479³⁸ Kpc - Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie wniósł powództwa w sprawach o uznanie postanowień umowy za niedozwolone;
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym - rzecznik konsumentów w 2014 r. skierował **2 informacje** do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o stosowaniu praktyki rynkowej przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych w pozyskaniu klientów.
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym - rzecznik konsumentów nie podejmował działań na gruncie wskazanej ustawy,
- o wykroczenia na szkodę konsumentów
- rzecznik konsumentów w 2014 r. nie realizował funkcji oskarżyciela publicznego w sprawach konsumenckich;
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy - rzecznik konsumentów nie podejmował działań.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

Rzecznicy konsumentów przepisami ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów zostali powołani do realizacji zadań w zakresie ochrony konsumenckiej na terytorium gminy, powiatu. Realizacja własnego zadania powiatu w sferze

ochrony praw i interesów konsumenckich w zamyśle ustawodawcy miała następować przy pomocy biura rzecznika. Stosownie do art. 40 ust. 4 ustawy przewidziano możliwość utworzenia biura rzecznika konsumentów w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców. Z uwagi na nie doprecyzowanie i niedookreślenie w przepisach ustawy kryterium przedmiotowego i podmiotowego organizacji biura, poza jedynym wskaźnikiem liczbowym realizacja zadań następuje przy zminimalizowanej obsłudze biura, przy udziale jednego pracownika.

Z roku na rok wysiłek w obsługę klienta, niejednokrotnie trudnego, roszczeniowego jest coraz większy i znajduje uznanie jedynie u zadowolonych konsumentów. Przyjmowanie miesięcznie od 200 do 250 petentów w czasie 8 godzinnej normy dziennej znacznie utrudnia wnikliwe rozpoznanie problemu konsumenckiego i piętrzenie spraw trudnych i zawiłych przyjmowanych do rozpoznania. Dzienna obsługa kilkunastu klientów, niejednokrotnie trudnych w komunikacji nie stwarza dogodnych warunków do przygotowywania pisemnych wystąpień rzecznika do przedsiębiorców, ogranicza czasowo rzecznika w prowadzeniu mediacji z przedsiębiorcą i konsumentem w urzędzie starostwa, czy w siedzibie przedsiębiorcy i nie sprzyja realizacji w pełni powierzonej misji. Korzystnym rozwiązaniem jest przeznaczenie dwóch godzin dziennie na sporządzanie pism, które pozostają w obowiązku rzecznika.

Rzecznikowi konsumentów brakuje czasu na wdrażanie edukacji konsumenckiej w szerokim zakresie, inicjowaniem działań zapobiegawczych naruszeniu interesów i braku poszanowania praw konsumenckich wśród lokalnej społeczności, prowadzeniem interaktywnej informacji konsumenckiej.

Nieliczne tylko samorządy terytorialne zabezpieczają środki w budżetach powiatu, czy gminy na działalność i szkolenia tematyczne rzeczników.

Kolejną istotną kwestią jest odpowiedzialność cywilna za podjęte działania w interesie konsumentów i ubezpieczenie z tytułu sprawowanej funkcji w ramach wykonywanego zawodu.

Rzecznik stwierdza, że koniecznym jest wprowadzenie regulacji prawnych mających na celu nadzór nad instytucjami finansowymi (innymi niż banki), które proponują konsumentom udzielenie pożyczki lub kredytu uzależniając wypłacenie umownej kwoty od wcześniejszej dokonanej przez konsumenta opłaty przygotowawczej. W ten sposób konsumenci, którzy nie posiadają zdolności kredytowej, ze względu na zbyt niskie dochody, lub nadmierne zadłużenie, zaciągają kolejne długi celem uiszczenia opłaty przygotowawczej, której wpłacenie nie gwarantuje jednak wypłaty pożyczki/kredytu. W tym zakresie niezbędne są uregulowania prawne, mające na celu ochronę konsumentów.

2. Wnioski dotyczące pracy rzecznika konsumentów

Powiatowy Rzecznik Konsumentów kolejny rok sprawozdawczy kontynuował działania i prowadził postępowania zgodnie z przyjętą formułą, określoną przepisami prawa. Zakres i forma udzielania pomocy prawnej konsumentom były zróżnicowane, indywidualnie dostosowane do charakteru i okoliczności konkretnej sprawy.

Zapewnienie konsumentom dochodzenia roszczeń było realizowane poprzez podejmowanie interwencji na rzecz konsumentów i prowadzenie negocjacji z przedsiębiorcami.

Sprostanie wszystkim ustawowym obowiązkom i zapewnienie sprawnego i skutecznego udzielania pomocy konsumentom nie jest jednak łatwe. Sprawy wnoszone do rzecznika są zwykle trudne, skomplikowane i zawiłe, wymagające wnikliwego rozpoznania i poszukiwania argumentów przeciwnych do tezy i twierdzenia przedsiębiorcy, zmierzających do najkorzystniejszych rozwiązań dla konsumenta. Prowadzenie negocjacji i mediacji wymaga od rzecznika nie tylko fachowej wiedzy prawniczej, ale i umiejętności stosowania technik socjotechnicznych i stałego poszerzania swoich horyzontów w dziedzinie komunikacji osobowej, interpersonalnej. W aspekcie realizowanych zadań własnych powiatu w zakresie ochrony konsumenckiej istotna jest edukacja rzecznika, szkolenia tematyczne związane z nowelizacją szeroko pojętego prawa konsumenckiego, która napotyka trudności natury finansowej.

W odniesieniu do ilości przyjmowanych interesantów, liczby prowadzonych postępowań, gdzie z roku na rok odnotowuje się tendencje wzrostowe, zasadnym jest przyznanie dwóch etatów urzędniczych w biurze rzecznika konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów zgodnie z Zarządzeniem nr 80/2010 Starosty Tarnogórskiego z dnia 31 grudnia 2010 r. sprawie wprowadzenia w życie Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach od dnia 01.01.2011 r. podlega służbowo i organizacyjnie Staroście Tarnogórskiemu.

Na podstawie § 39 ust. 3 Statutu Powiatu Tarnogórskiego oraz uchwały nr XLIX/471//2013 Rady Powiatu w Tarnowskich Górach z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie zatwierdzenia rocznego planu kontroli Komisji Rewizyjnej Rady Powiatu w Tarnowskich Górach na rok 2014 w dniach 15-19 września 2014 r. Komisja Rewizyjna przeprowadziła kontrolę działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w zakresie zgodności z prawem, celowości, rzetelności i gospodarności zadań rzecznika określonych w regulaminie organizacyjnym, ze szczególnym uwzględnieniem spraw związanych z kredytami pożyczkami. Komisja Rewizyjna nie wniosła uwag do pracy rzecznika - protokół kontroli z dnia 15 września 2014 r.

W ocenie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tarnowskich Górach prowadzona działalność na rzecz mieszkańców Powiatu Tarnogórskiego w roku 2014, a także konsumentów i przedsiębiorców spoza powiatu uznać należy za pomyślną. Wskaźnik pozytywnych rozstrzygnięć przemawia za rzetelnością, wskazuje na spore zaangażowanie rzecznika w daną sprawę, w rozpoznanie stanu faktycznego i prawnego i wskazuje na trafność w przywoływaniu dowodów i argumentów w spornych interwencjach. Natomiast wnikliwe rozpoznanie problemu prawnego już na etapie udzielanej konsumentowi porady, czy przekazywanej informacji prawnej, w zdecydowany sposób przyczynia się do pozytywnego zakończenia zaistniałego sporu w polubowny sposób, bez dalszego angażowania rzecznika konsumentów w pisemne wystąpienia do przedsiębiorców i innych instytucji gospodarczych i organów administracji publicznej i sądowej.

Uznać należy, iż instytucja rzecznika konsumentów jest instytucją o społecznie doniosłym charakterze. Odgrywa ważną rolę w budowaniu autorytetu samorządu Powiatu Tarnogórskiego. Jest wynikiem aktywności, profesjonalizmu i skuteczności w dochodzeniu praw konsumenckich, życzliwego i przyjaznego dla mieszkańców Powiatu Tarnogórskiego sposobu załatwiania spraw i rozwiązywania problemów. Rzecznik konsumentów jest osobą zaufania publicznego, która jest znana wśród konsumentów i odgrywa istotną rolę w kształtowaniu ich świadomości w zakresie przysługujących im praw. Z perspektywy kolejnego roku opinia o efektywności i skuteczności rzecznika konsumentów znajduje odzwierciedlenie w podziękowaniach osób korzystających z pomocy prawnej rzecznika i jest potwierdzona analizą wynikową ilości przyjmowanych petentów, prowadzonych porad i spraw konsumenckich.

Rosnąca z roku na rok ilość podejmowanych spraw pozwala na skonstruowanie wniosku, iż instytucja rzecznika konsumentów jest społecznie potrzebna, a rzecznik konsumentów cieszy się uznaniem w skuteczności działania i poważaniem wśród społeczności lokalnej, a z realizacji sprawowanej funkcji czerpie sporą satysfakcję, co w sytuacji problemów finansowych urzędu Starostwa Powiatowego pozostaje znaczącą motywacją do dalszej pracy.

IV TABELA

Strukturę udzielonych porad szczegółowo odzwierciedla poniżej przedstawiona tabela.

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	1502
ubezpieczeniowa	41
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	150
remontowo-budowlana	20
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	149
telekomunikacja (telefony, TV)	251
turystyczno-hotelarska	40
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	6
motoryzacja	20
pralnicza	3
timeshare	-
pocztowa	3
gastronomiczna	-
przewozowa	20
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	10
medyczna	3
wyposażenie wnętrz	4
pogrzebowa	-
windykacyjne	9
inne: m.in. porady i telefoniczne informacje prawne usługi elektroniczne dot. pobierania plików portalu www.pobieraczek.pl , www.plikostrada.pl , www.dobre-programy.pl , naprawa maszyny do szycia, przechowywania komórek macierzystych, krawiecka, złotnicza, opłaty administracyjnej za przejazd środkami publicznymi, złotnicza, prawnicza, fryzjerska, nawadniania ogrodu, oprawa muzyczna, wycena nieruchomości pisma procesowe-sprzeciw od nakazu zapłaty, wezwania do wystawienia faktury, sprawy spadkowe w przypadkach przejęcia zadłużenia.	773
II. Umowy sprzedaży, w tym:	2433
obuwie i odzież	470
wyposażenie mieszkania	11
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	200
komputer i akcesoria komputerowe	79
motoryzacja	72
artykuły spożywcze	3
artykuły chemiczne i kosmetyki	-
zabawki	6
inne: m.in. porady i telefoniczne informacje prawne dot. reklamacji sprzedaży piece-kotły grzewcze, piłarki, piły tarczowe, kosiarki klimatyzatory, dekodery do gazu, opał-węgiel, materiały budowlane, kostka brukowa, wózki dziecięce, wózek inwalidzki, inhalatory, okulary korekcyjne, biżuteria, narty, torebki, walizki, sadzonki drzew, pawilonu ogrodowego, zestawy naczyń kuchennych i stołowych, dot. zwrotu pełnowartościowego towaru (11), niezamówionych przesyłek (48); konsumenci spoza powiatu tarnogórskiego (12), spoza terytorium RP (5); przedsiębiorcy (18).	1485
III. Umowy poza lokalem i na odległość	276

Szczegółową charakterystykę przedmiotu pisemnych wystąpień podjętych przez rzecznika konsumentów w okresie sprawozdawczym przedstawia tabela nr 2.

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	36	30	5	1
ubezpieczeniowa	-	-	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	6	6	1	-
remontowo-budowlana	1	-	1	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	9	9	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	11	9	2	-
turystyczno-hotelarska	5	4	-	1
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	1	-	-	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	1	-	1	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
Inne: usługa naprawy maszyny do szycia	3	3	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	81	53	28	-
obuwie i odzież	61	43	18	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	7	3	4	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	4	2	2	-
komputer i akcesoria komputerowe	1	1	-	-
motoryzacja	2	-	2	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	1	1	-	-
inne: m.in. pilarka, kosiarka, torebki, walizki, zestawy naczyń kuchennych i stołowych.	5	3	2	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	6	3	3	-

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

Ip.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	3	-----	-----	3
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	1	-----	-----	1
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	-----	-----	-----	-----
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	-----	-----	-----	3
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	
6	Inne: pismo procesowe sprzeciw od nakazu zapłaty w postępowaniu upominawczym	-----	-----	-----	7
	RAZEM	-----	-----	-----	11
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	12	-----	-----	12
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-----	-----	-----	-----
	RAZEM	-----	-----	-----	12

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	2
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	----- -----

Sprawozdanie sporządziła:

Barbara Mrozek

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Sprawozdanie zatwierdził:

Józef Burdziak

Starosta Tarnogórski

Tarnowskie Góry, 24 marzec 2015 r.