



Załącznik  
do Zarządzenia nr 30/2017  
Starosty Tarnobrzegi  
z dnia 15 marca 2017 r.

## **SPRAWOZDANIE ZA ROK 2016**

### **Powiatowy Rzecznik Konsumentów**

**Starostwo Powiatowe w Tarnobrzegach**

**Tarnobrzegie Góry, marzec 2017 r.**

SPIS TREŚCI

**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 Mrozek
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.	Tak
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>\frac{3}{5}</math> etatu</li> <li>- <math>\frac{1}{2}</math> etatu</li> <li>- <math>\frac{2}{5}</math> etatu</li> <li>- <math>\frac{1}{5}</math> etatu</li> <li>- inne, np. dyżury</li> </ul>
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
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).	2

## **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. TABELA.**

# **SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W TARNOWSKICH GÓRACH ZA ROK 2016**

## **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 (tj. Dz. U. z 2017 r. poz.229) 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. W tej materii 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 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 zainteresowanego konsumenta postępowania wyjaśniające i interwencyjne, zmierzające do polubownego zakończenia sporu w przypadku naruszenia interesów konsumentów.

W tym zakresie zadań pozostają 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 (tj. Dz. U. z 2014 r. poz. 101);
- 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 (tj. Dz. U. z 2013, poz. 395);
- 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 (tj. Dz. U. z 2016 r. poz.3.).

**Funkcję powiatowego rzecznika konsumentów w Starostwie Powiatowym 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 świadczyła w 2016 r. osobiście i przy pomocy pracowników biura rzecznika - **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 oraz **inspektora Katarzyny Ząbkowskiej** (absolwentki Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Wydziału Zarządzania o kierunku zarządzania i marketingu, ze specjalizacją marketing na rynku krajowym i zagranicznym), zatrudnionej w biurze rzecznika od dnia 16 marca 2015 r.

Siedziba powiatowego rzecznika konsumentów mieści się w strukturze Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach i znajduje się w budynku urzędu, przy ulicy Karłuszowiec 5 w Tarnowskich Górach.

Rzecznik konsumentów wykonywała 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 realizowała w różnych formach poprzez konsultacje osobiste, pisemne, telefoniczne i za pośrednictwem poczty elektronicznej.

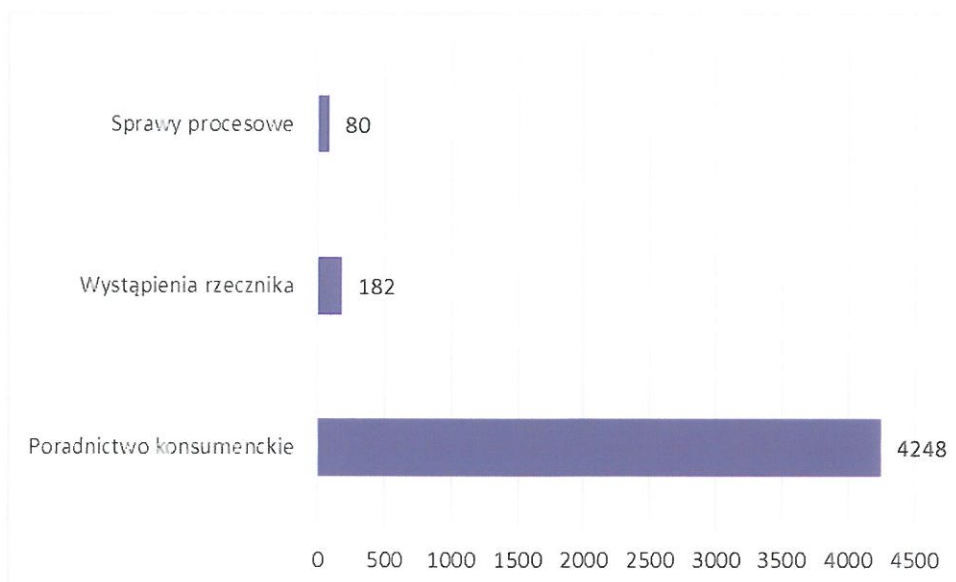
**W okresie sprawozdawczym od dnia 01.01.2016 r. do 31.12.2016 r.** rzecznik konsumentów świadczyła usługi mieszkańcom Powiatu Tarnogórskiego **w 4510 indywidualnych sprawach** w zakres, których wchodzi:

- **skargi konsumenckie wnoszone w ramach zapewnionego dostępu do porady prawnej w sumie dotyczą 4248** 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 formułowała 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. W ogólnej liczbie poradnictwa konsumenckiego **w 2552 przypadkach informacja i konsultacja prawna** została udzielona przez rzecznika telefonicznie w odpowiedzi na zapytania interesantów o uprawnienia i sposób uruchomienia procedury reklamacyjnej towarów i usług;

- **wystąpienia do przedsiębiorców w 182 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 80 przypadkach pism procesowych, pozwów do sądów powszechnych i sądów polubownych,** działających przy Inspekcji Handlowej, sprzeciwów od sądowych postanowień nakazowych zapłaty oraz **7 wniosków o mediację** do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w spornych sprawach dotyczących dochodzenia roszczeń z tytułu nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnych i **7 wniosków o interwencję** do Rzecznika Finansowego w sprawach spornych z instytucjami finansowymi; rzecznik w 2016 roku skierowała **3 zawiadomienia** do Prokuratury Rejonowej o podejrzeniu popełnienia przestępstwa.

**Wykres nr 1:** Kategoryzacja spraw.



Źródło: opracowanie własne.

Do powiatowego rzecznika konsumentów zwróciło się telefonicznie o pomoc prawną **41 konsumentów** w dochodzeniu żądania przyjęcia przez sprzedawców pełnowartościowego towaru. Poradę prawną pozyskało **56 konsumentów** spoza powiatu tarnogórskiego (Będzin, Bytom, Ciasna, Częstochowa, Gliwice Katowice, Kłobuck, Koszęcin, Lubliniec, Mikołów Opole, Piekary Śląskie, Pludry Opolskie, Strzebiń, Siemianowice, Siemianowice, , Opole, , Sosnowiec, Wojkowice, Zabrze; w tym **4 klientów** spoza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej: Niemcy, Wielka Brytania, Irlandia , Holandia). Porady i pomocy prawnej poszukiwało **21 osób** z roszczeniami wynikającymi z umów zawieranych między osobami fizycznymi.

O poradę i konsultację w sprawach reklamacji towarów i usług do rzecznika konsumentów zwróciło się **43 przedsiębiorców**.

W okresie sprawozdawczym rzecznik konsumentów podejmowała 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, w formie 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 nakłaniała 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, czy odpowiedzialności z tytułu rękojmi za wadliwości w zakupionych towarach, czy też odmawiali przyjęcia reklamacji w swych placówkach handlowych.

Skargi wnoszone przez konsumentów dotyczyły także wykonawców i świadczeniodawców 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 2016 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 2016 r. zrealizowała zadania powiatu przy pomocy dwóch pracowników biura. Statystycznie rzecznik wraz z pracownikami biura obsługiwała średnio, dziennie **18** klientów, - gdzie 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 za pośrednictwem poczty elektronicznej miały w szczególności charakter spraw indywidualnych związanych z:

- wniesieniem reklamacji i skutecznego egzekwowania praw konsumenckich z tytułu nienależycie lub wadliwie wykonanych usług telekomunikacyjnych, dostawy i sprzedaży energii elektrycznej, energii ciepłej, gazu i paliw, remontowo-budowlanych, finansowych, dostawy energii elektrycznej, usług telekomunikacyjnych, motoryzacyjnych, turystyczno-hotelowych, przewozowych i innych;
- reklamacją towarów w trybie odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi obuwia i odzieży, czy też z tytułu gwarancji sprzętu RTV i AGD, sprzętu telekomunikacyjnego, komputerów i akcesoriów komputerowych urządzeń i sprzętów związanych z wyposażeniem mieszkań i innych towarów konsumpcyjnych;
- wyboru trybu składania reklamacji do sprzedawcy czy do gwaranta,
- wskazania katalogu uprawnień żądań reklamacyjnych i sposobu załatwiania reklamacji,
- terminów do 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, czy też odmawia przyjęcia reklamacji;
- brakiem po stronie sprzedawcy merytorycznego uzasadnienia negatywnego stanowiska w przedmiocie uznania zasadności reklamacji, czy też zaniechania po stronie sprzedawcy ustosunkowania się względem żądań reklamacyjnych;
- przewlekłym rozpatrywaniem reklamacji – nieprzestrzeganiem przez przedsiębiorców ustawowego 14 dniowego terminu ustosunkowania się do żądania reklamacyjnego;
- uprawnieniami w zakresie ochrony konsumenckiej przysługującymi w obowiązujących przepisach prawa, w szczególności zastosowania instytucji prawa odstąpienia od umów zawartych na odległość i poza lokalem przedsiębiorcy;



- udzielaniem wyjaśnień i edukacją konsumentów w zakresie ustawowych uprawnień konsumentów i ocena stanu prawnego procesu reklamacji towarów i usług w trybie odpowiedzialności sprzedawcy;
- dochodzeniem żądania skutecznej naprawy serwisowej na podstawie przyznawanej przez sprzedawców i producentów warunków gwarancji, w odniesieniu do przeświadczenia nabywcy towarów, iż uprawnienia gwarancji są jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumentów, z pominięciem uprawnień ustawowych do reklamacji towarów;
- interwencją do serwisu gwaranta wskutek nienależytego wykonania zobowiązania gwaranta w zakresie skutecznego usunięcia wad,
- analizą jednoznaczności postanowień karty gwarancyjnej oraz ich jednostronną interpretacją przez przedsiębiorców na niekorzyść konsumenta;
- brakiem możliwości skorzystania z reklamacji na podstawie karty gwarancyjnej, w przypadku kolejnej reklamacji tej samej wady, uprawniającej z zapisem dokumentu gwarancji do wymiany towaru;
- stosowaniem przez przedstawicieli handlowych nieuczciwej praktyki rynkowej przy zawieraniu umów konsumentów poza lokalem przedsiębiorstwa.
- przedawnieniem roszczeń reklamacyjnych i dochodzeniem żądania zaspokojenia reklamacji w trybie procesowym.

Konsument często zapewnienia producenta lub sprzedawcy 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 serwisowej – 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, gdyż gwarant w warunkach gwarancji nie określił po stronie kupującego uprawnienia do wymiany wadliwego 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 konsumentów w społeczeństwie lokalnym z roku na rok wzrasta, wśród mieszkańców powiatu jest zauważalna w stosunku do lat poprzednich znaczna poprawa w dbaniu o interesy konsumentów. Najsłabszą 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 zapewnieniami 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.

Interesanci zwracali się o poradę prawną 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 zawiązania umową o świadczenie usług w oznaczonym terminie, usług operatorów platform cyfrowych;
- sprzedaży towarów w ramach umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, i 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: energii elektrycznej, energii cieplnej, gazu, zaopatrzenia w wodę,
- cesji wierzytelności, postępowań windykacyjnych i wezwań do zapłaty, bądź zwrotu nienależnego świadczenia,
- motoryzacyjnych –w tym umów sprzedaży i umów o usługę motoryzacyjną,
- interpretacji zapisów różnego rodzaju umów,
- usług udostępnianych w formie elektronicznej.

Najwyższy wskaźnik wśród zadań podejmowanych w 2016 r. przez powiatowego rzecznika konsumentów stanowią **4248** porady konsumenckie i informacje prawne udzielone telefonicznie i bezpośrednio w biurze rzecznika.

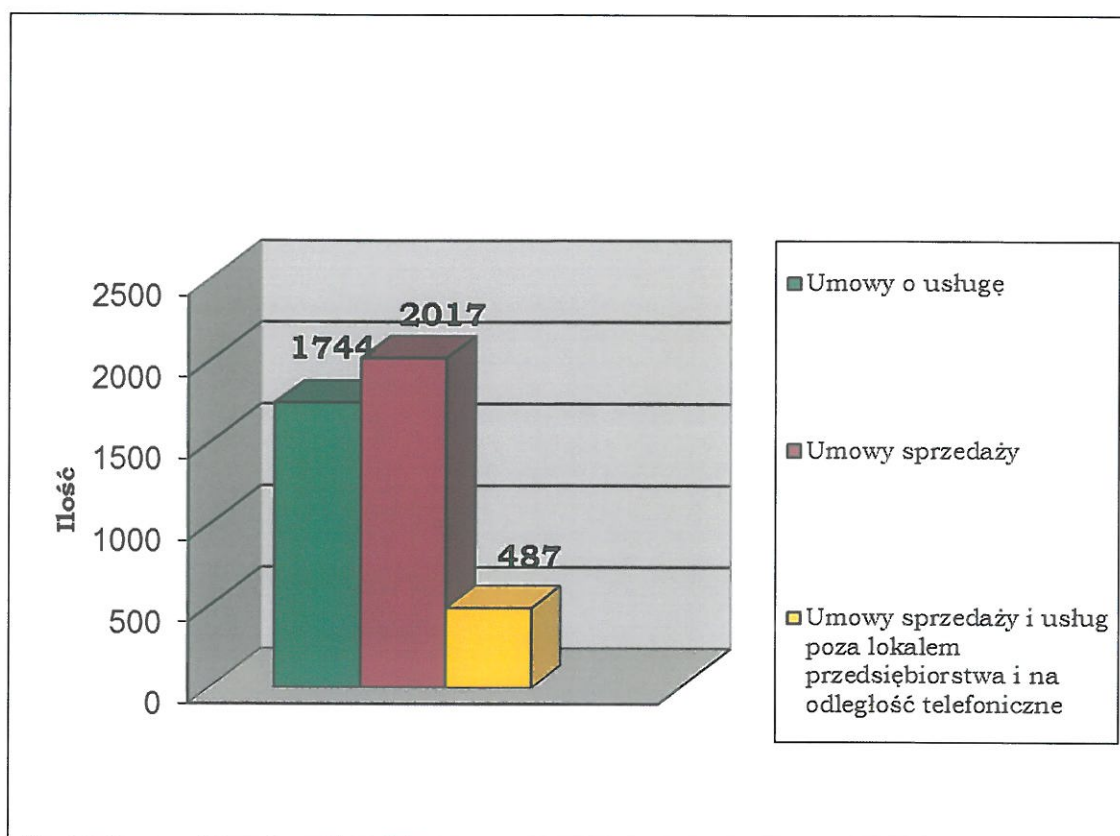
W przedmiocie **usług udokumentowano 1744 porady prawne**, natomiast w zakresie **umów sprzedaży** poradę prawną świadczone **w 2017 sprawach** w przypadkach umowy sprzedaży zawartej poza lokalem przedsiębiorcy i na odległość zarejestrowano obsługę prawną **w 487 sprawach**.

Wysoki wskaźnik aktywności rzecznika uwidacznia się w ilości **2624 telefonicznych** i elektronicznych (**71**) 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 2016 r. przedstawia tabela nr 1 na stronie 20.*

Kategoryzację porad prawnych i informacji prawnych udzielanych konsumentom w roku 2016 z rozróżnieniem na formę udzielanej pomocy prawnej przedstawiają poniżej zamieszczone wykresy.

**Wykres nr 2:** Kategoryzacja poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w 2016 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. Konsumenci wnoszą zastrzeżenia względem stosowanych przez przedstawicieli przedsiębiorców metod rynkowych, które wypełniają przesłanki stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych. Konsumenci wprowadzani są z premedytacją w błąd. Telemarketerzy w rozmowie z klientem wypytują 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, nie przestrzegają obowiązku w zakresie 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 wydaje dokumentów umownych, co sprawia istotne utrudnienia w odstąpieniu od umowy.

Niezaprzeczalnym jednak pozostaje fakt, iż z reguły konsumenci, po zawarciu umów, zawieranych poza lokalem przedsiębiorcy, czy na odległość, w sytuacji, gdy przedstawiciele handlowi uczciwie pozostawiają dokumenty umowne, nie mają w zwyczaju ich czytania, nie dokładają należytej staranności 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 14 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.

Znaczny odsetek spraw dotyczył umów o kredyt konsumencki wiązany na zakup towarów oraz umów o usługi finansowe, związanych z obsługą kredytów i kart debetowych. W przypadkach negatywnych rozstrzygnięć rzecznik kierowała poszkodowanych do Rzecznika Finansowego i w 7 przypadkach przygotowała wnioski o postępowanie interwencyjne.

Konsumenci szukali pomocy u rzecznika konsumentów z powodu nienależyte wykonanej usługi turystycznej w miejscu wykonywanej umowy, najczęściej z powodu zmiany miejsca zakwaterowania, czy zmiany przez organizatora zakwaterowania uczestnika w obiekcie hotelowym o innej kategoryzacji, niedopełnienia umownych warunków wyżywienia z powodu monotonnego, niesmacznego i nieświeżego jedzenia.

W roku 2016 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 prawach konsumenta, przepisów Kodeksu cywilnego regulujących odpowiedzialność sprzedawcy w trybie rękojmi, odpowiedzialność producenta z tytułu gwarancji, odpowiedzialność kontraktowa przedsiębiorcy, zobowiązania wykonawcy w następstwie wadliwie wykonanego dzieła, czy nienależytego wykonania 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 2016 r. nie składała wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony konsumentów. Należy podkreślić, iż rzecznik konsumentów nie jest informowana 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, przedstawienia okoliczności spornej sprawy i zaleca realizację żądań reklamacyjnych poszkodowanego klienta. Pisemne interwencje rzecznika konsumentów mają na celu rozwiązanie sporu istniejącego pomiędzy stronami stosunku zobowiązaniowego lub wezwań do zaniechania niedozwolonych praktyk stosowanych przez przedsiębiorcę.

Rzecznik konsumentów w wystąpieniach podjętych na rzecz konsumentów opisuje stan faktyczny sprawy przedstawiony we 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 89 przypadkach. W kwestii umów sprzedaży interwencje rzecznika znajdowały uzasadnienie w 93 sprawach.**

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 wadliwość, niezgodność towaru z umową sprzedaży, i z zobowiązań gwarancyjnych producenta towaru.

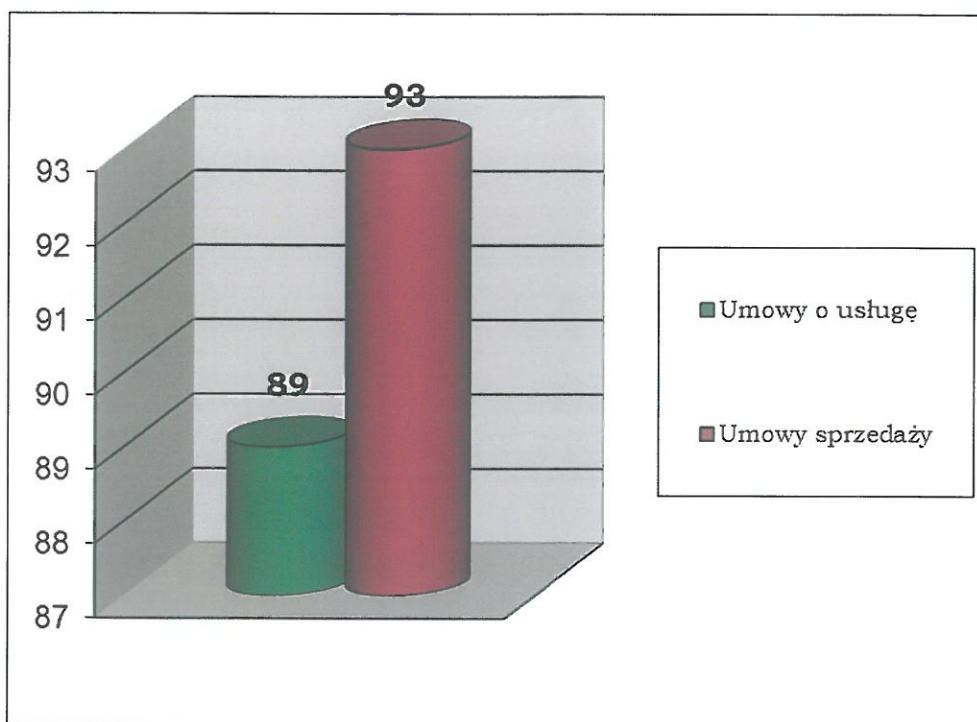
W prowadzonych postępowaniach rzecznik podejmowała działania mediacyjne, których celem było polubowne załatwienie sporu między wykonawcą usługi, sprzedawcą a konsumentem. Jednocześnie rzecznik konsumentów w sprawach, które nie zmierzały do pozytywnego rezultatu, przedstawiała przedsiębiorcom propozycję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

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

*Wynikową charakterystykę przedmiotu pisemnych wystąpień podjętych przez rzecznika konsumentów w okresie sprawozdawczym 2016 r. przedstawia tabela nr 2 na str.21.*

Strukturę pisemnych wystąpień rzecznika konsumentów do przedsiębiorców w sprawach roszczeń konsumenckich wynikających z umów sprzedaży i usług w roku 2016 przedstawia zamieszczony wykres nr 2.

**Wykres nr 3:** Charakterystyka wystąpień do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw i interesów konsumenckich w 2016 roku.



Źródło: opracowanie własne.

Wystąpienia do przedsiębiorców w obu kategoriach usług i sprzedaży na **182 sprawy zakończyły się w 147 przypadkach pozytywnie** z uwzględnieniem żądania reklamacyjnego konsumenta, **w 31 sprawach** negatywnie w stosunku do żądania reklamacyjnego klienta, a **4 postępowania** pozostają w toku.

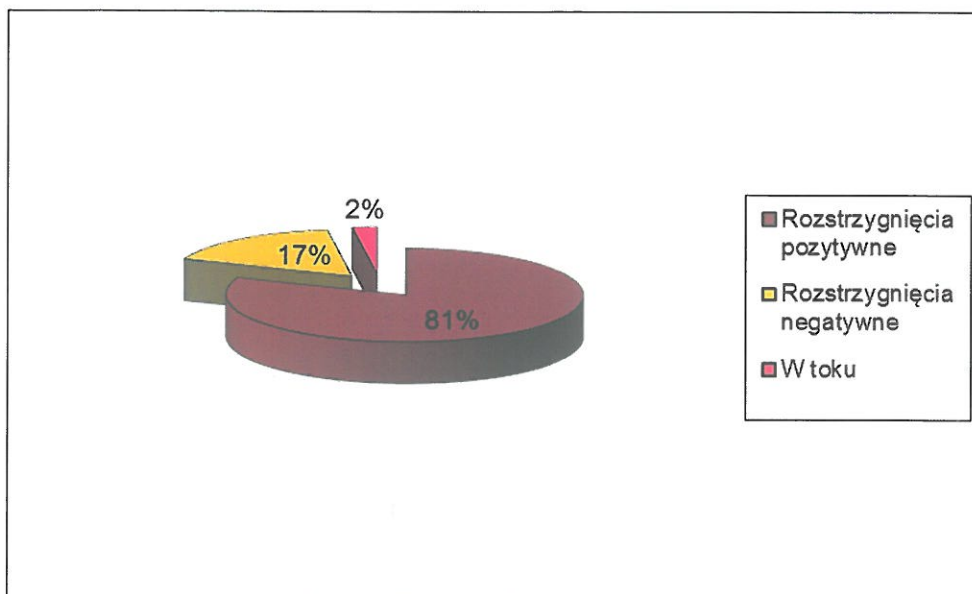
Wartość roszczeń podnoszonych przez konsumentów w danych sprawach wahała się w przedziale od kilku złotych do kilkudziesięciu tysięcy złotych.

Powiatowy rzecznik konsumentów odnotowała w 2016 r. znaczny spadek wystąpień interwencyjnych do przedsiębiorców w stosunku do udzielanych porad i informacji prawnych. Fakt ten spowodowany jest modyfikacją poradnictwa konsumenckiego, którego formuła została zmieniona z inicjatywy rzecznika dwa lata temu. 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. Prowadzona negocjacja konsumenta z przedsiębiorcą z udziałem rzecznika konsumentów wymaga przygotowania i wydania pism przez rzecznika lub pracowników biura, jednak metoda ta okazała się w perspektywie polubownej negocjacji klienta z udziałem rzecznika bardzo ekonomiczna i skuteczna.



**Wykres nr 4:** Struktura wynikowa wystąpień rzecznika konsumentów w 2016 roku.

**Ogółem 182 wystąpień**



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, oraz z umów w kategorii „usługi inne”, czyli pozostałe umowy np. fotograficzna, fryzjerska, kosmetyczna itp. które nie zostały ujęte w klasyfikacji tabeli.

W przedmiocie umów sprzedaży wystąpienia rzecznika miały najczęściej miejsce w kategoriach: obuwie i odzież, sprzęt RTV, sprzęt telekomunikacyjny i urządzenia gospodarstwa domowego.

W **negatywnie zakończonych sprawach w ilości 31** w postępowaniu polubownym rzecznika swoje usytuowanie znajdują postępowania o charakterze braku zasadności roszczeń **w 8 przypadkach**, w szczególności uwarukowanych uszkodzeniami o charakterze mechanicznym, użytkowaniem towaru niezgodnym z jego przeznaczeniem, czy przedawnieniem roszczenia reklamacyjnego **w 1 przypadku**, jak również nie przystąpieniem przedsiębiorcy do postępowania polubownego rzecznika, co miało miejsce **w 6 postępowaniach** interwencyjnych rzecznika.

W następstwie braku polubownego rozstrzygnięcia **5 spornych spraw** z umów usług i sprzedaży zostały przez klientów skierowane z powództwa cywilnego o zapłatę, naprawę lub wymianę towaru przed oblicze sądu powszechnego.

Alternatywą do wystąpień interwencyjnych rzecznika w postępowaniu polubownymi było poddanie bezpośrednio **35 spornych spraw konsumenckich**, przy pomocy rzecznika w przygotowaniu pozwów, do rozpoznania przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki, działający przy Śląskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Katowicach.

#### 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 2016 r. podejmowała na rzecz konsumentów wspólne działania z wieloma instytucjami w szczególności przygotowała i skierowała:

- **3 wnioski** konsumentów o interwencję w sporze z przedsiębiorcą do rzeczników konsumentów w Bytomiu, Pruszcze Gdańskim, Myszkowie zgodnie z właściwością miejscową;
- **7 wniosków** o interwencję i mediację do Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Delegatury w Siemianowicach Śląskich w sprawach o roszczenia z umów o świadczenia telekomunikacyjne;
- **7 wniosków** do Rzecznika Finansowego w Warszawie na rzecz poszkodowanych w sprawach spornych z instytucjami finansowymi i dotyczących odszkodowań komunikacyjnych, wynikających z umów ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej;
- **20 informacji** wraz z dokumentacją udostępnioną przez poszkodowanych konsumentów do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w przedmiocie stosowania przez przedsiębiorców nieuczciwej praktyki rynkowej.

W roku 2016 rzecznik złożyła **3 zawiadomienia** przeciwko przedsiębiorcom do Prokuratury o podejrzenie popełnienie przestępstwa z art. 286 § 1 Kodeksu karnego.

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 Urząd Komunikacji Elektronicznej. 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. Goldhammera 3; adres strony internetowej: [www.rzeczniczy.konsumentow.eu](http://www.rzeczniczy.konsumentow.eu). Celem Stowarzyszenia jest m.in. opiniowanie i proponowanie zmian regulacji prawnych dotyczących polityki konsumenckiej, propagowanie inicjatyw pro konsumenckich 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. 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 powiatowy rzecznik konsumentów 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 występowała z powództwami do sądu powszechnego i wstępowała do toczących się postępowań.

Alternatywą tego rodzaju postępowania była pomoc prawna rzecznika w **5 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 służyła pomocą w **przygotowaniu 3 pism procesowych sprzeciwu od nakazu zapłaty** z powództwa firm windykacyjnych o zapłatę przedawnionych należności na rzecz podmiotów telekomunikacyjnych.

Powiatowy rzecznik konsumentów przygotowała i złożyła na rzecz konsumentów **35 pozwów wraz z kompletną dokumentacją procesową** do Polubownego Sądu Konsumenckiego w Katowicach.

*Ten stan rzeczy odzwierciedla tabela nr 3 na str. 23.*

Rzecznik konsumentów posiada uprawnienie do występowania w imieniu konsumentów przed sądem powszechnym i konsumenckim. Rzecznik w 2016 r. nie korzystała 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, 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 pozew wraz z wnioskami dowodowymi, co pochłania bardzo dużo czasu i wymaga bardzo dużego zaangażowania i dokładności. 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 konsumentów.

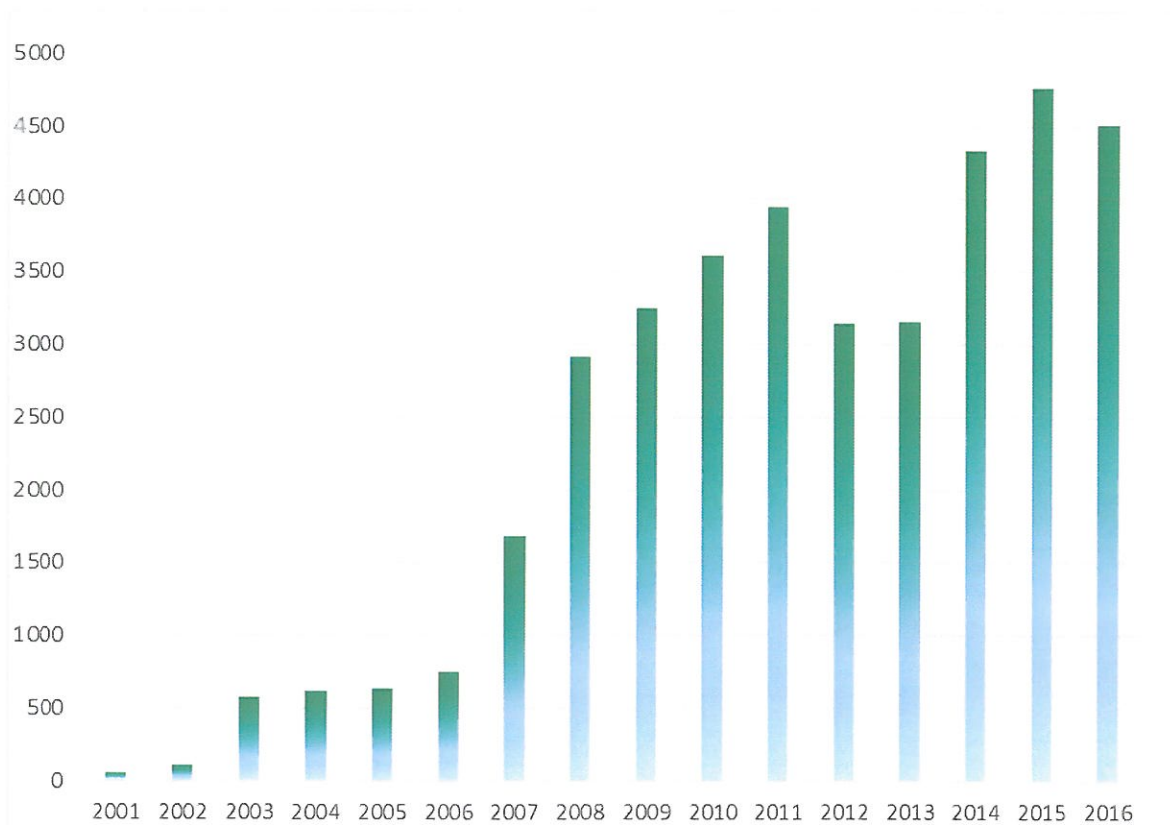
**W roku 2016 r. rzecznik brała udział w następujących spotkaniach i szkoleniach:**

- Katowice, Uniwersytet Śląski, Wydział Prawa i Administracji, III Międzynarodowa Konsumentka Konferencja Naukowa pt. „Ochrona konsumentka na rynku usług” w dniach 10-11 marca 2016 r.;
- Katowice, Urząd Wojewódzki, Śląski Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Katowicach, spotkanie panelowe pn. „Współpraca na rzecz ochrony interesów konsumentów w województwie śląskim oraz przybliżenie działalności Stałego Polubownego Sadu Konsumentckiego, w dniu 14 marca 2016 r.;
- Katowice, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, seminarium w zakresie nowych regulacji prawnych zawartych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów dnia 5 kwietnia 2016 r.;
- Katowice, Tauron Polska Energia warsztaty szkoleniowe pn. „Różne perspektywy-Wspólny Punkt Widzenia”, 2 28 kwietnia 2016 r.;
- Warszawa, Federacja Konsumentów, fundacja Rozwoju Rynku Finansowego, seminarium: Konsument na rynku usług finansowych”, dnia 22 listopada 2016 r.;
- Tarnów Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów, szkolenie nt. Prawo cywilne cz. I , Kodeks cywilny Księga I”, w dniach 8-9 grudnia 2016 r.

**7. Podejmowanie działań wynikających z:**

- art. 479<sup>38</sup> Kpc -  
powiatowy rzecznik konsumentów nie wniosła w 2015 r powództwa w sprawach o uznanie postanowień umowy za niedozwolone;
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym –  
rzecznik konsumentów w 2015 r. skierowała **20 informacji** 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 podejmowała działań na gruncie wskazanej ustawy,
- o wykroczenia na szkodę konsumentów  
rzecznik konsumentów w 2015 r. nie realizowała funkcji oskarżyciela publicznego w sprawach konsumentckich;
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy – rzecznik konsumentów nie podejmowała działań procesowych.

## Ilość spraw na przestrzeni lat 2001-2016



### 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 powiatu, gminy. Realizacja zadania własnego powiatu w sferze ochrony praw i interesów konsumenckich w zamyśle ustawodawcy następuje przy pomocy biura rzecznika. Stosownie do art. 40 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów rzecznik konsumentów w Powiecie Tarnogórskim realizuje zadania ustawowe przy pomocy biura. Z roku na rok wysiłek rzecznika konsumentów w obsługę klienta, niejednokrotnie trudnego, roszczeniowego jest coraz większy, co przekłada się na okazany szacunek i uznanie u zadowolonych konsumentów. Obsługa 18 zainteresowanych petentów w czasie 8 godzinnej normy diennej wymaga odpowiednich warunków organizacyjnych i technicznych.

Niezbędnym dla zapewnienia możliwości wnikliwego rozpoznania problemu konsumenckiego, analizy dokumentów, pisania wystąpień do przedsiębiorców i pism procesowych wyłączenie 2 godzin diennej na realizację zadań.

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, stąd też korzystnym rozwiązaniem jest utrzymanie minimum dwóch godzin diennej na sporządzanie pism i analizę spraw z wniosków konsumentów, 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. Sprawa odpowiedzialności cywilnej rzecznika konsumentów za podjęte działania w interesie wnioskujących konsumentów i ubezpieczenie z tytułu sprawowanej funkcji w ramach wykonywanego zawodu pozostaje nadal kwestią otwartą.

## **2. Wnioski dotyczące pracy rzecznika konsumentów**

Powiatowy rzecznik konsumentów kolejny rok sprawozdawczy kontynuowała działania i prowadziła 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 zawile, 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.

Powiatowy rzecznik konsumentów zgodnie z uchwałą nr 70/262/2015 Zarządu Powiatu Tarnogórskiego z dnia 31 sierpnia 2015 r. z późn. zm. Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach podlega służbowo i organizacyjnie Staroście Tarnogórskiemu.

W ocenie powiatowego rzecznika konsumentów w Tarnowskich Górach prowadzona działalność na rzecz mieszkańców powiatu tarnogórskiego w roku 2016, 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.

Wskazać 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 lokalnej społeczności 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. Rzecznik konsumentów jest instytucją społecznie potrzebną, i cieszy się uznaniem w skuteczności działania i poważaniem wśród społeczności lokalnej.



#### 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
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>1744</b>
ubezpieczeniowa	118
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	220
remontowo-budowlana	106
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	151
telekomunikacja (telefony, TV)	574
turystyczno-hotelarska	108
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	10
motoryzacja	95
pralnicza	12
timeshare	-
pocztowa	17
gastronomiczna	11
przewozowa	58
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	15
medyczna	3
wyposażenie wnętrz	56
pogrzebowa	-
windykacyjne	10
inne: m.in. porady i telefoniczne informacje prawne dot. usług elektronicznych, florystycznej, fotograficznych, krawieckiej, kosmetycznej, fryzjerskiej, laserowej depilacji bikini, instalacji co, instalacji gazowej, instalacji elektrycznej, przyłącza do sieci wodociągowej, organizowania uroczystości weselnych, oprawy muzycznej wesela, organizacji ogrodu, nawadniania ogrodu, usługi projektowania zabudowy i aranżacji wystroju domu, złotniczej, opłaty administracyjnej za przejazd środkami publicznymi, opłaty publicznoprawnej za abonament RTV i egzekucji zaległości na rzecz KRRiT przez komornika skarbowego (22 porady), prawniczej, pisma procesowe-sprzeciwu od nakazu zapłaty, wezwania do wystawienia faktury, o sprawy spadkowe w przypadkach przejęcia zadłużenia,	180
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>2017</b>
obuwie i odzież	530
wyposażenie mieszkania	248
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	452
komputer i akcesoria komputerowe	249
motoryzacja	106
artykuły spożywcze	12
artykuły chemiczne i kosmetyki	5
zabawki	15
inne: m.in. porady i telefoniczne informacje prawne dot. reklamacji sprzedaży piecze-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 (58), niezamówionych przesyłek (98); konsumenci spoza powiatu tarnogórskiego (43), spoza terytorium RP (3); przedsiębiorcy (42).	399
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>487</b>

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
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>89</b>	<b>77</b>	<b>8</b>	<b>4</b>
ubezpieczeniowa	-	-	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	6	6	-	-
remontowo-budowlana	4	1	2	1
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	1	1	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	14	12	2	-
turystyczno-hotelarska	10	6	1	3
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	1	1	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	1	1	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	2	1	1	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	2	-	2	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	2	1	1	-
Inne: usługa montażu paneli, usługa stolarska, usługa florystyczna, Usługa montażu wymienników ciepła	48	48	-	-
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>92</b>	<b>69</b>	<b>23</b>	<b>-</b>
obuwie i odzież	65	50	15	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	4	3	1	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	9	6	3	-
komputer i akcesoria komputerowe	-	-	-	-
motoryzacja	2	1	1	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne: m.in. złota biżuteria, walizki, farba ścienna, pawilon ogrodowy	12	9	3	-
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

**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	2	-----	-----	2
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	-----	-----	-----	-----
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	-----	-----	-----	
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	
6	Inne: pismo procesowe sprzeciw od nakazu zapłaty w postępowaniu upominawczym - 2 zawiadomienie do Prokuratury o podejrzeniu popełnienia przestępstwa -3 -wnioski o mediacje do UKE 7; wnioski do RF 7	40	-----	-----	40
	<b>RAZEM</b>	-----	-----	-----	<b>45</b>
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	35	-----	-----	35
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-----	-----	-----	-----
	<b>RAZEM</b>	-----	-----	-----	<b>35</b>



**Tabela nr 4: Inne zadania:**

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	<b>Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne</b>	----- -----
2.	<b>Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym</b>	<b>7</b>
3.	<b>Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym</b>	----- -----
4.	<b>Art. 42 ust.1 pkt 3 uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów</b>	----- -----
5	<b>Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy</b>	----- -----

Sprawozdanie sporządziła:

Barbara Mrożek

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Sprawozdanie zatwierdził:

Józef Burdziak

Starosta Tarnogórski

Tarnowskie Góry, 15 marzec 2017 r.