

Załącznik do zarządzenia
nr 19/2019 Starosty
Nowomiejskiego z dnia
1 kwietnia 2019 r.

**Sprawozdanie z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Nowym Mieście Lubawskim
za rok 2018**

Spis treści

<u>I.Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów.....</u>	<u>3</u>
<u>II.Realizacja zadań rzeczników konsumentów.....</u>	<u>4</u>
<u>1.Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.....</u>	<u>4</u>
<u>2.Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.....</u>	<u>6</u>
<u>3.Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów</u>	<u>6</u>
<u>4.Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentkimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.....</u>	<u>8</u>
<u>5.Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.....</u>	<u>8</u>
<u>6.Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.....</u>	<u>9</u>
<u>7.Podejmowanie działań wynikających z:.....</u>	<u>9</u>
ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,.....	9
ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,.....	9
art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów).....	9
art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).....	9
<u>III.Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów.....</u>	<u>10</u>
<u>1.Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.....</u>	<u>10</u>
<u>2.Wnioski dotyczące pracy rzeczników.....</u>	<u>10</u>
<u>IV.Tabele.....</u>	<u>11</u>
Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.....	11
Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów	12
Tabela nr 3: Współdziałanie z innymi instytucjami.....	13
Tabela nr 4: Pomoc na drodze sądowej.....	14

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów

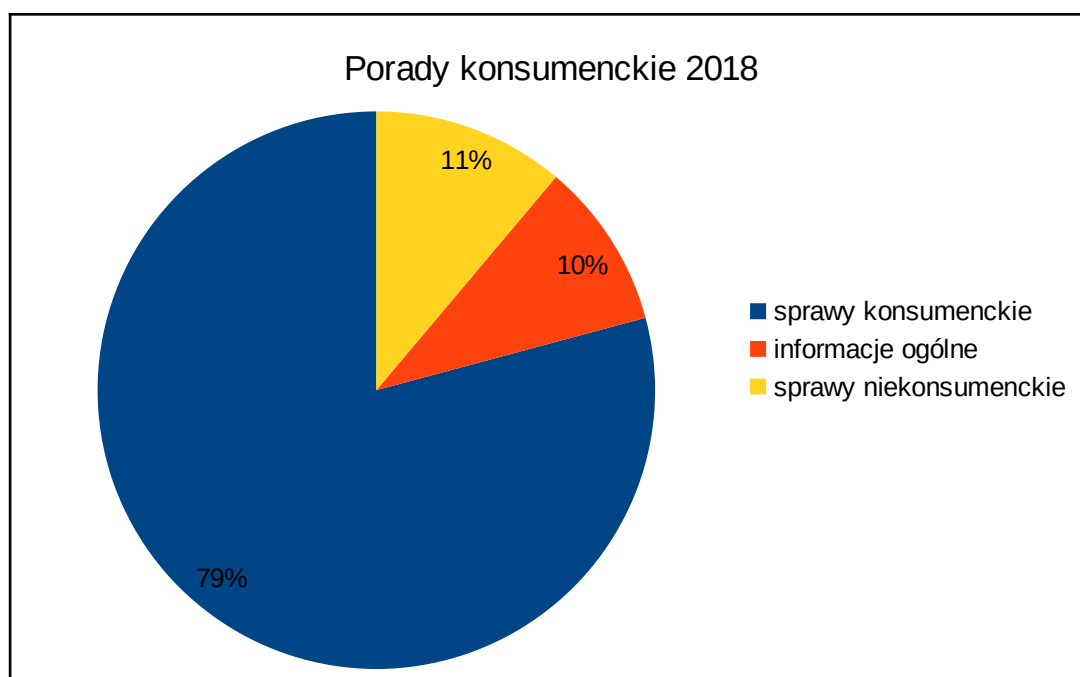
Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Warmińsko - mazurskie
2. Miasto /Powiat	Powiat nowomiejski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	44 137 (wg miejsca zamieszkania w I półroczu 2017 r. - stat.gov.pl)
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Małgorzata Jeda
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe ekonomiczne
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- ½ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	20 godzin w tygodniu
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	środa 11:15-15:15 czwartek 7:15 – 15:15 piątek 7:15 – 15:15
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	0

II. Realizacja zadań rzeczników konsumentów

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

W 2018 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim udzielił 341 porad. Porady prawne i informacje udzielane były w zarówno w biurze rzecznika, jak i telefonicznie. Konsumenty zwracali się sporadycznie z pytaniami w formie wiadomości elektronicznych, jednak z uwagi na stopień skomplikowania spraw czy też chęć udzielenia jak najbardziej wyczerpującej odpowiedzi, na tak zainicjowany kontakt odpowiedź udzielana była ustnie bądź też konsument składał wniosek o podjęcie interwencji przez rzecznika w danej sprawie.



Źródło: opracowanie własne

Spośród wszystkich udzielonych przez rzecznika konsumentów porad 33 miały charakter ogólny, dotyczyły np. obowiązujących przepisów, gwarancji, procedury reklamacyjnej, czasu sprzedawcy na odpowiedź. 38 spraw dotyczyło tematyki niekonsumenckiej np. odwołań od decyzji ZUS, prawa pracy czy pomocy społecznej.

Część spraw w grupie porad konsumenckich zawierała również pomoc w prawidłowym zredagowaniu pisma reklamacyjnego w toku prowadzonej reklamacji lub przed jej złożeniem.

Konsumenci licznie zgłaszali problemy z reklamacjami urządzeń agd i rtv oraz sprzętu komputerowego i telefonów komórkowych. W wyniku stwierdzonych wad część konsumentów była zdecydowana na odstąpienie od umowy sprzedaży z uwagi na wady istotne. Licznie zgłaszano też problemy z obsługą reklamacji obuwia i odzieży. Dominowały sprawy obuwia kupionego w jednej z znanych sieci sprzedaży. W grupie usług duża liczba spraw dotyczyła umów ubezpieczenia oraz umów telekomunikacyjnych. Porady dotyczyły warunków i terminów rozwiązania umowy.

W dalszym ciągu część konsumentów nie jest w stanie odróżnić uprawnień gwarancyjnych od zawartej w kodeksie cywilnym rękojmi. Rzecznik konsumentów w ramach prowadzonej działalności stara się edukować konsumentów w tej dziedzinie, poświęcając czas nie tylko na udzielenie porady związanej z konkretną sytuacją, ale także przedstawiając różnice w sposobie dochodzenia roszczeń łącznie z przekazywaniem materiałów edukacyjnych w formie papierowej.

W kwestii spraw związanych z odstąpieniem od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość uznaje się, że rośnie poziom świadomości konsumentów w tym zakresie. Niemniej jednak część z nich zgłasza się do rzecznika konsumentów aby skonfrontować znalezione w internecie informacje z faktycznymi uprawnieniami, bądź potwierdzić pouczenia przekazane konsumentom w trakcie telefonicznych rozmów sprzedażowych z prawem.

Wśród często pojawiających się pytań o charakterze ogólnym są te dotyczące możliwości zwrotu towaru pełnowartościowego (niewadliwego) kupionego w sposób tradycyjny. Niektórzy konsumenci tkwią w błędnym przekonaniu, że takie prawo im przysługuje, przyzwyczajeni przez sklepy sieciowe (zwłaszcza obuwnicze i odzieżowe) do takich praktyk. Ponadto rzecznik odpowiadał na pytania przedsiębiorców, którzy zwracali się z prośbą o pomoc w sprawach rozwiązywania problemów konsumenckich.

W ramach poradnictwa konsumenci otrzymywali wzory pism, oświadczeń i zgłoszeń reklamacyjnych oraz teksty / wyciągi z odpowiednich aktów prawnych. Rzecznik udzielając porad informuje konsumentów o ich prawach i obowiązkach, analizuje zapisy umów, kart gwarancyjnych, regulaminów. Pomaga redagować pisma m.in. oświadczenia o odstąpieniu od umowy, oświadczenia o uchyleniu się od skutków prawnych umowy zawartej pod wpływem błędu.

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

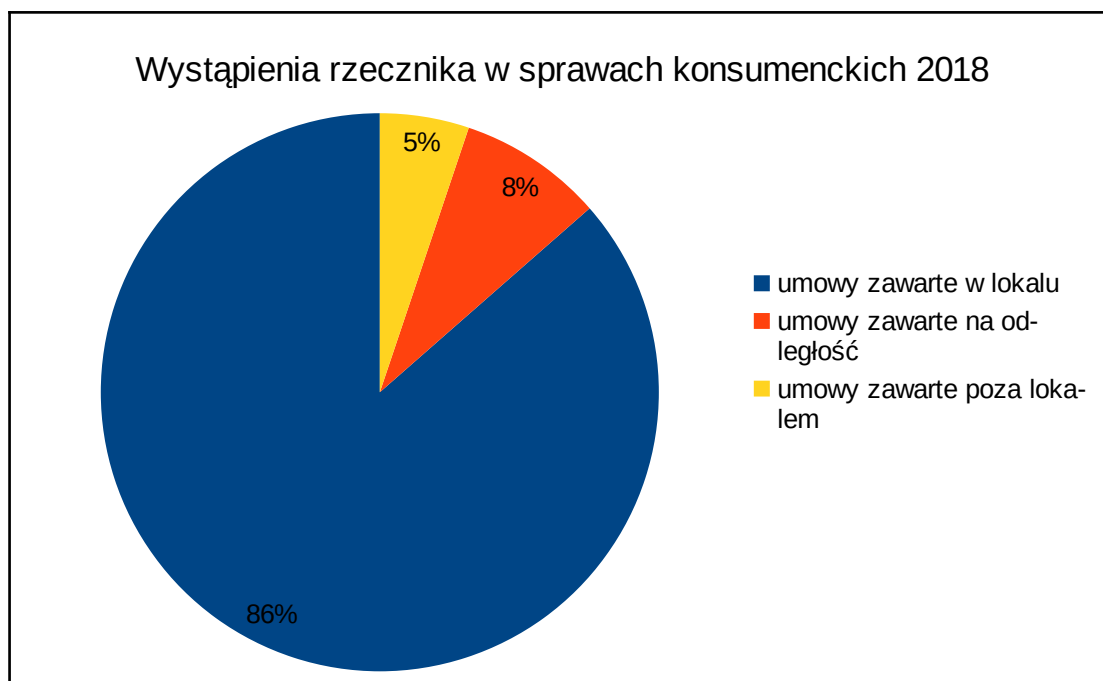
Rzecznik Konsumentów ma prawo składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. Przysługuje mu inicjatywa zgłaszania propozycji i zmian legislacyjnych dotyczących przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W roku 2018 rzecznik nie składał takich wniosków.

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

Podstawowym instrumentem prawnym wykorzystywanym w wykonywaniu ustawowych zadań przez rzecznika konsumentów są wystąpienia do przedsiębiorców podejmowane na skutek wnoszonych przez konsumentów wniosków i skarg dotyczących naruszeń ich praw i interesów. Instytucja rzecznika konsumentów cieszy się niesłabnącym zainteresowaniem. Wynika to prawdopodobnie ze zwiększonego stanu świadomości konsumenckiej, jak również oferowania konsumentom towarów złej jakości czy niewłaściwej postawy sprzedawców, którzy nie wywiązują się z obowiązków nałożonych na nich przez ustawodawcę.

W 2018 roku do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim wpłynęło 156 pisemnych wniosków od konsumentów. Strukturę wystąpień w roku 2018 przedstawia poniższy wykres.



Źródło: opracowanie własne

W wielu przypadkach rzecznik podejmował polemikę z przedsiębiorcą, nie zgadzając się z jego argumentacją. Pomimo tego część przedsiębiorców nie zmieniała swojego stanowiska. Ponieważ rzecznik ma ograniczone możliwości wpływu na decyzję przedsiębiorcy w tych przypadkach konsumenci byli informowani o dochodzeniu swoich praw przed sądem powszechnym lub polubownym. Konsumenci (m.in. z uwagi na niską wartość przedmiotu sporu, długość prowadzonego postępowania oraz niepewność rozstrzygnięcia) nie są skłonni do kierowania spraw na drogę sądową.

Zgodnie z art. 42 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji, będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Niestety, w praktyce przedsiębiorcy nie zawsze, pomimo ponagleń udzielają odpowiedzi na wystąpienia. W tej sytuacji rzecznikowi przysługuje uprawnienie do zawiadomienia policji o popełnieniu wykroczenia. Policja po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego kieruje do sądu rejonowego wniosek o ukaranie przedsiębiorcy grzywną.

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

Rzecznik w miarę możliwości finansowych i czasowych uczestniczył w spotkaniach i konferencjach, podczas których prezentowana jest rola instytucji konsumenckich w rozwiązywaniu sporów konsument – przedsiębiorca, jak również w spotkaniach dotyczących stosowania obowiązujących przepisów konsumenckich.

W okresie sprawozdawczym rzecznik współpracował z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów (różne delegatury) oraz organami Inspekcji Handlowej.

-

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

Do zadań rzecznika należy wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą od już toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

W roku 2018 rzecznik nie występował samodzielnie z powództwem do sądu. W związku z prowadzonymi sprawami rzecznik pomaga w przygotowaniu pozwów w postępowaniu przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim w Olsztynie oraz sądami powszechnymi.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

W celu łatwiejszego dotarcia do zagadnień konsumenckich na stronach internetowych Starostwa Powiatowego w Nowym Mieście Lubawskim zamieszczono link do serwisu uokik (prawakonsumenta.uokik.gov.pl) , a także inne odnośniki do stron internetowych o tematyce konsumenckiej.

Rzecznik w ramach działań edukacyjno – informacyjnych udostępnia broszury i poradniki, jak również rozpowszechnia informacje o mających miejsce zmianach przepisów konsumenckich poprzez wywieszanie plakatów informacyjnych.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

W roku 2018 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim nie podejmował ww. działań.

III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim proponuje polepszenie standardów ochrony konsumentów poprzez wprowadzenie dla potrzeb rzecznika bezpłatnych opinii rzeczoznawców wpisanych na listę Inspekcji Handlowej.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

Na podstawie powyższego sprawozdania stwierdzić można, że rośnie świadomość konsumentów dotycząca ich praw w relacji z przedsiębiorcą. Zmieniające się mechanizmy sprzedaży (rozwój e-zakupów, zawieranie umów przez telefon itp.) wymagają aktywnej postawy słabszych uczestników rynku i pogłębiania wiedzy.

W celu zapewnienia skutecznej realizacji zadania polegającego na udzielaniu bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz podejmowaniu działań edukacyjno – informacyjnych istotne jest ciągle wyposażanie stanowiska w odpowiednie publikacje o tematyce konsumenckiej. Pozwala to na znaczną oszczędność czasu rzecznika oraz dotarcie do szerszego kręgu odbiorców.

Wielość spraw, ich różnorodność oraz stopień skomplikowania powoduje, iż rzecznik konsumentów jest zobowiązany do ciągłego podnoszenia poziomu swojej wiedzy. Należy pozytywnie ocenić rosnącą ilość szkoleń i konferencji o tematyce konsumenckiej. Niestety udział w szkoleniach (z uwagi na ich lokalizację i konieczność dojazdu) odbywa się kosztem dnia pracy. Pełnienie obowiązków na część etatu i udział w szkoleniu powoduje konieczność wyboru między obsługą klientów, a uzupełnianiem wiedzy. Brak rzecznika powoduje niezadowolenie po stronie klientów oraz nawarstwianie się pracy po powrocie oraz przyczynia się do obniżenia wizerunku urzędu, jako instytucji, która ma służyć obywatelom. Częściowo przydatnym byłoby ustalenie właściwego zastępstwa w strukturze jednostki organizacyjnej. Zwiększenie liczby szkoleń (organizowanych regionalnie ze względu na łatwość dojazdu) z zakresu realizowanych przez rzeczników zadań pozwoliłoby na skuteczniejsze podnoszenie wiedzy, wymianę doświadczeń i wpłynęłoby na większą integrację środowiska rzeczników konsumentów.

IV. Tabele

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

Porady														
	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy			c. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne		e. inne			Suma		
	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalami	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość		a w lokalu / bez znaczenia		a w lokalu / bez znaczenia	d informacje ogólne	a w lokalu / bez znaczenia		d informacje ogólne	e niekonsumenckie
B. informacje sektorowe														
a. art. żywnościowe							1	1	1		1			2
b. odzież i obuwie	4	1		5	31		31			1				37
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu		2		2	4	1	5	2	2					9
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	4	9	9	22	24		24							46
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	4	2		6	6	2	8							14
f. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące					1		1							1
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	1	1		2	2		2							4
i. inne	1			1										1
j. związane z rynkiem nieruchomości	2			2				1	1					3
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	1			1	4		4							5
n. finansowe					1		1	2	2	4		4		7
o. ubezpieczeniowe					10		10	11	11	1	1	2		23
p. pocztowe i kurierskie					1		1							1
r. telekomunikacyjne	10	7		17	8		8	5	5	2		2		32
s. transportowe					1		1	1	1					2
t. turystyka i rekreacja	1			1				1	1					2
u. sektor energetyczny i wodny	6	1	1	8	6		6	16	16					30
w. związane z opieką i opieką zdrowotną					1		1							1
y. inne	1			1								1		2
(pusty)												19	29	48
Suma	35	23	10	68	100	3	103	40	40	9	1	10	1	270

informacje ogólne 33

niekonsumenckie 38

Razem 341

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

	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie				b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy			d. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnych		e. inne		Suma
	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	razem	a w lokalu / bez znaczenia	c poza lokalem	razem	c poza lokalem	razem	a w lokalu / bez znaczenia	razem	razem
B. informacje sektorowe												
b. odzież i obuwie	4	2		6	42		42					48
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu		2	2	4	10	1	11					15
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		1	2	3	15		15					18
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	3	1		4	1		1					5
g. produkty związane z opieką zdrowotną	1			1	1		1					2
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	4	3		7	5		5					12
j. związane z rynkiem nieruchomości	1			1								1
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	1	1		2	7		7					9
n. finansowe		1		1						1	1	2
o. ubezpieczeniowe	1			1	3		3					4
r. telekomunikacyjne	2	2	1	5	19		19	1	1			25
u. sektor energetyczny i wodny	6		1	7	6		6					13
y. inne					1		1					1
Suma	23	13	6	42	110	1	111	1	1	1	1	155

informacje ogólne 1

Razem 156

Tabela nr 3: Współdziałanie z innymi instytucjami

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

Tabela nr 4: Pomoc na drodze sądowej

Tabela 4. pomoc na drodze sądowej																															
	4.1. udział RK w postępowaniach sądowych														RAZEM	4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami															
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
	w lokalu bez	na odległość	poza lokal	w lokalu bez	na odległość	poza lokal	w lokalu bez	na odległość	poza lokal	w lokalu bez	na odległość	poza lokal	w lokalu bez	na odległość		poza lokal	w lokalu bez	na odległość	poza lokal	w lokalu bez	na odległość	poza lokal	w lokalu bez	na odległość	poza lokal	w lokalu bez	na odległość	poza lokal	w lokalu bez	na odległość	poza lokal
SPRZEDAŻ																															
a	art. żywnościowe																														
b	odzież i obuwie																														
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, urządzenia gospodarstwa domowego, urządzenia elektroniczne, sprzęt komputerowy																														
d	samochody, środki transportu osobistego																														
e	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																														
f	produkty związane z opieką zdrowotną																														
g	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																														
h	inne																														
USŁUGI																															
i	związane z rynkiem nieruchomości																														
j	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pieleszczanie																														
k	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																														
l	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																														
m	finansowe																														
n	ubezpieczeniowe																														
o	pocztowe i kurierskie																														
p	telekomunikacyjne																														
q	transportowe																														
r	turystyka i rekreacja																														
s	sektor energetyczny i wodny																														
t	związane z opieką zdrowotną																														
u	edukacyjne																														
v	inne																														
RAZEM														RAZEM																	
sprawy o ukaranie																															
razem:														razem:																	