

ZARZĄDZENIE Nr 19/2015
Starosty Nowomiejskiego
z dnia 24 marca 2015 r.

w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Nowym Mieście Lubawskim za 2014 rok

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (j.t. Dz.U. z 2015 r., poz. 184.) oraz § 4 ust. 2 pkt 7 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Nowym Mieście Lubawskim, stanowiącego załącznik do uchwały Nr VII/67/2011 Rady Powiatu w Nowym Mieście Lubawskim z dnia 23 lutego 2011r. w sprawie zmiany Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Nowym Mieście Lubawskim, zmienionego uchwałą Nr XXI/189/2012 Rady Powiatu w Nowym Mieście Lubawskim z dnia 29 marca 2012 r. w sprawie zmiany Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Nowym Mieście Lubawskim oraz uchwałą Nr LV/442/2014 Rady Powiatu w Nowym Mieście Lubawskim z dnia 31 lipca 2014 r. w sprawie zmiany Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Nowym Mieście Lubawskim zarządza się, co następuje:

§ 1. Zatwierdza się roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim za 2014 rok.

§ 2. Roczne sprawozdanie stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 3. Sprawozdanie przekazuje się do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy.

§ 4. Wykonanie zarządzenia powierza się Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA
Andrzej Ochlak

Załącznik do zarządzenia
nr 19/2015 Starosty
Nowomiejskiego z dnia
24 marca 2015 r.

**Sprawozdanie z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Nowym Mieście Lubawskim
za rok 2014**

Spis treści

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów	3
II. Realizacja zadań rzeczników konsumentów.....	4
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów	4
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów	6
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów	7
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów	9
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań	10
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym	10
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).....	10
III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów	11
1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.....	11
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.....	11
IV. Tabele.....	13
Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.....	13
Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów	14
Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań	15
Tabela nr 4: Inne zadania	16

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

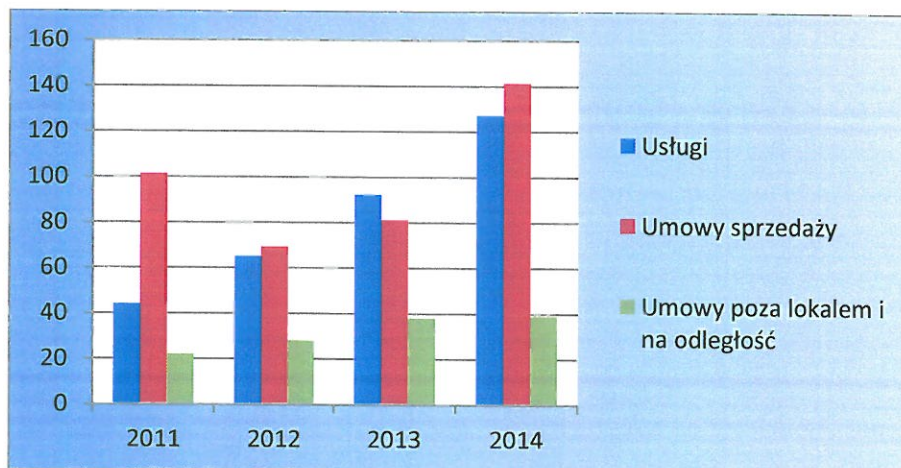
Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Warmińsko - mazurskie
2. Miasto /Powiat	Powiat nowomiejski
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
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	- $\frac{3}{5}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	20 godzin w tygodniu (środa 4 h, czwartek i piątek po 8 h)
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	Nie dotyczy

II. Realizacja zadań rzeczników konsumentów

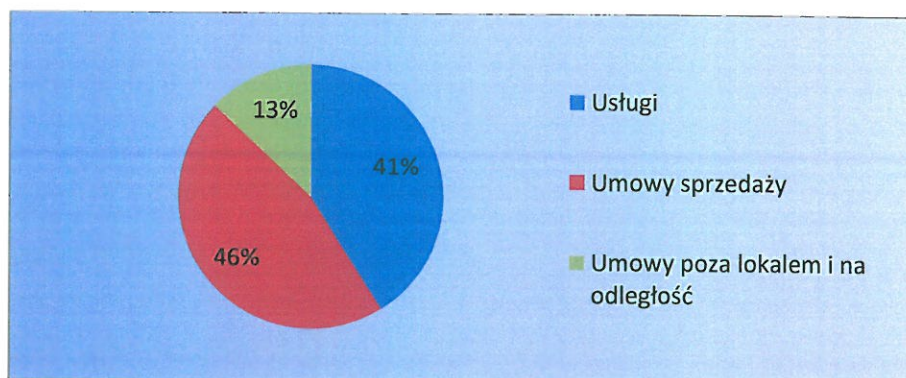
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

W 2014 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim udzielił 307 porad. Porady prawne i informacje udzielane były w różnych formach (w biurze rzecznika, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej). Zwiększoną liczbę zapytań konsumentów uzasadniać może większa świadomość konsumentów co do przysługujących im praw, czy zawieranie umów za pomocą środków porozumiewania się na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa. Zmiany w ilości udzielonych porad na przestrzeni lat 2011 – 2014 obrazuje poniższy wykres.



Źródło: opracowanie własne

W 2014 roku konsumenci zgłaszali się do rzecznika z różnymi problemami w zakresie zawartych umów dotyczących umów sprzedaży towarów, jak i usług. Strukturę udzielonych porad przedstawia poniższy wykres.



Źródło: opracowanie własne

Blisko połowa udzielonych porad dotyczyła umów sprzedaży towarów. Najwięcej z nich odnosiło się do reklamacji sprzętu RTV, AGD i sprzętu telekomunikacyjnego (40 porad) oraz odzieży i obuwia (38 porad). Pomimo upływu czasu, prowadzonych przez organizacje konsumenckie kampanii informacyjnych, czy działalności rzecznika konsumentów, w dalszym ciągu konsumenci składający reklamację nie są w stanie odróżnić gwarancji od niezgodności towaru z umową. Nie bez winy są tu sprzedawcy, którzy starają się przekonać konsumenta, który ma gwarancję na dany towar, że jedyną możliwością dochodzenia roszczeń w przypadku ujawnienia się wady w towarze jest gwarancja. Zdarza się, że nawet gdy konsument jest świadomy, iż może w takich sytuacjach dochodzić roszczeń od sprzedawcy, sprzedawca informuje, że on jest tylko pośrednikiem, a odpowiedzialność za wady towaru ponosi producent lub importer. Nieświadomi konsumenci łatwiej ulegają sugestii przedsiębiorców, w sytuacji gdy reklamowanym towarem są duże artykuły AGD lub RTV (lodówki, pralki, telewizory itp.) i występują trudności z dostarczeniem ich do punktu sprzedaży.

W porównaniu z latami ubiegłymi rzecznik zaobserwował poprawę świadomości konsumentów, którzy zgłaszają problemy z rozpatrzeniem reklamacji w ramach odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru z umową czy też odmowę przyjęcia reklamacji przez przedsiębiorcę.

Ok. 41% udzielonych porad konsumenckich dotyczyła usług. Spośród nich dominującą grupą były umowy telekomunikacyjne (telefony, telewizja – 55 porad). Umowy o usługi telekomunikacyjne zawierane przez różnych operatorów przeważnie wywołują u konsumentów przekonanie, że zostali wprowadzeni w błąd lub wręcz oszukani. Dzieje się tak dlatego, że przedstawiciele firm telekomunikacyjnych nie zawsze udzielają wyczerpujących informacji o oferowanej usłudze i nie zawsze doręczają konsumentom wszystkie załączniki, które stanowią integralną część umowy. Konsumenci nie czytają umów, które podpisali, nie żądają także załączników. Powoduje to, że mają ograniczone informacje dotyczące zarówno usług, jak i przysługujących im praw.

Drugą, co do ilości udzielonych porad dotyczących usług, były umowy związane z dostawami energii (np. błędne wskazania licznika, problemy z zawarciem umowy kompleksowej czy trudności z odczytaniem faktury za usługi dystrybucji energii elektrycznej w przypadku zmiany sprzedawcy energii) oraz umowy ubezpieczenia (po 16 porad). Rzecznik służył pomocą w zakresie redagowania pism reklamacyjnych, rozpowszechniał wydany przez Urząd Regulacji Energetyki Zbiór Praw Konsumenta Energii Elektrycznej i wyjaśniał znaczenie zawartych tam zapisów. W odniesieniu do umów ubezpieczeniowych większość dotyczyła umów ubezpieczenia przy zakupie sprzętu elektronicznego i elektrycznego np. tablety, laptopy, pralki, lodówki.

Ok. 13% porad dotyczyło umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. Konsumentów oczekiwali pomocy przeważnie w związku z procedurą odstąpienia od umowy, zarówno zawartej na pokazie, jak i przez Internet. Wiele uwag można kierować pod adresem firm oferujących towary w ramach sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa. Wg relacji konsumentów przedstawiciele takich firm udzielają błędnych informacji np. co do ceny za dany towar. Wprawdzie w umowach zawieranych z konsumentami są podane informacje o możliwości odstąpienia od umowy w ciągu 10 / 14 dni, ale konsumenci nie czytają ich treści i nie zdają sobie sprawy z tego, że samo odesłanie towaru do sprzedawcy może okazać się niewystarczające do uznania odstąpienia od umowy. Zdarza się również, że konsumenci chcą odstąpić od umowy nawet po znacznym czasie od jej zawarcia.

Rzecznik odnotował także zapytania dotyczące możliwości zwrotu towaru pełnowartościowego (niewadliwego) kupionego w sklepie „stacjonarnym”. Niektórzy konsumenci tkwią w błędnym przekonaniu, że takie prawo im przysługuje np. w terminie 3 czy 7 dni od zakupu.

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.

Ponadto rzecznik odpowiadał na pytania przedsiębiorców, którzy zwracali się z prośbą o pomoc w sprawach rozwiązywania problemów konsumenckich.

Zaznaczyć należy, że część porad nie dotyczyła wyłącznie zagadnień konsumenckich. Mieszkańcy powiatu nowomiejskiego (i powiatów ościennych) zgłaszali się bowiem z różnymi problemami np. prawa pracy, ubezpieczeń społecznych, zagadnień w sprawach rodzinnych lub samorządowych oczekując przede wszystkim wysłuchania i zrozumienia. W większości przypadków niezbędnym było skierowanie tych osób do właściwych instytucji lub urzędów. W kilku przypadkach (z uwagi na wiek lub nieporadność) rzecznik udzielił pomocy przygotowując w ich imieniu odpowiednie pisma.

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

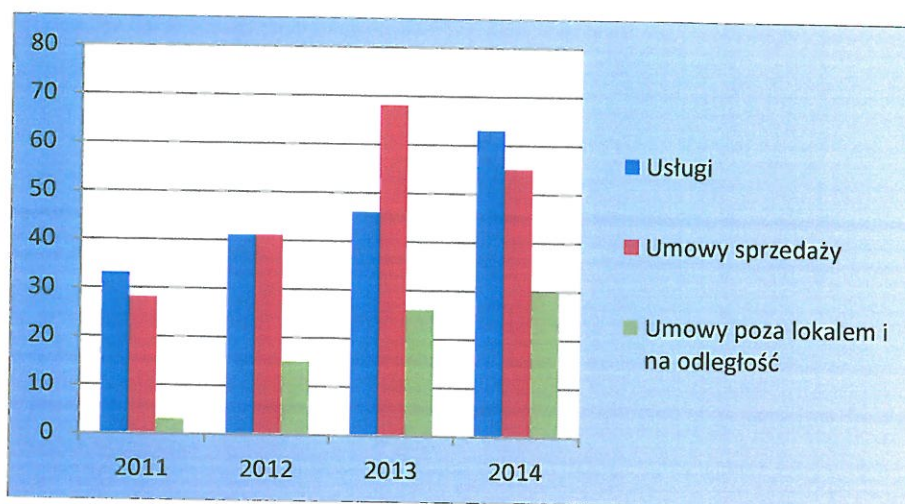
Rzecznik Konsumentów ma prawo składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. Przysługuje mu inicjatywa zgłaszania

propozycji i zmian legislacyjnych dotyczących przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W roku 2014 Rzecznik nie składał takich wniosków.

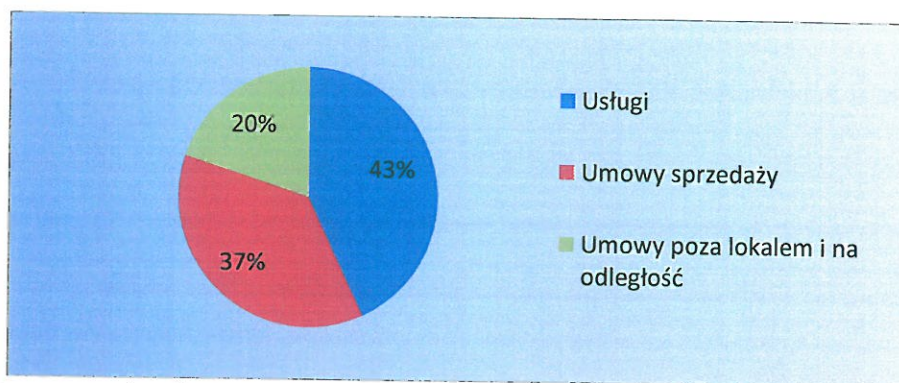
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

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 przez poszczególnych przedsiębiorców. Z roku na rok ilość wniosków napływających do rzecznika wzrasta. Wynika to ze zwiększonego stanu świadomości konsumenckiej, oferowania konsumentom towarów złej jakości czy niewłaściwej postawy sprzedawców, którzy nie wywiązują się z obowiązków nałożonych na nich przez ustawodawcę. Zmiany w ilości i strukturze wystąpień rzecznika na przestrzeni lat 2011 – 2014 przedstawia poniższy wykres.



Źródło: opracowanie własne

W 2014 roku do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Mieście Lubawskim wpłynęły 153 pisemne wnioski konsumentów. W 4 przypadkach wnioski przesłano do wiadomości rzecznika, 1 wniosek wycofano zaraz po jego złożeniu. Strukturę wystąpień w roku 2014 przedstawia poniższy wykres.



Źródło: opracowanie własne

W grupie wystąpień dotyczących usług (stanowiącej 43% ogółu wystąpień rzecznika w 2014 r.) dominowały sprawy związane z usługami telekomunikacyjnymi. Dotyczyły one zarówno usług dostępu do Internetu (słaba jakość połączeń, rozwiązanie umowy), jak również połączeń głosowych i wiadomości tekstowych. W okresie sprawozdawczym rzecznik odnotował kilka analogicznych skarg odnoszących się do wiadomości o podwyższonej opłacie tzw. sms-ów premium. Konsumenty stali na stanowiskach, że nie uruchamiali usług o podwyższonej opłacie. Nie przyjmowali wyjaśnień, że usługi te uruchamiane są jednorazowo, natomiast konta abonenckie obciążane są za wiadomości przychodzące do odwołania komendy. W wyniku interwencji rzecznika część zgłoszonych spraw zakończyła się pozytywnie poprzez skorygowanie faktur.

W grupie wystąpień dotyczących umów sprzedaży, podobnie jak w strukturze udzielanych porad, większość stanowią sprawy związane z reklamacjami sprzętu RTV, AGD i urządzeń telekomunikacyjnych oraz obuwiem i odzieżą. Zwiększona ilość wystąpień w grupie sprzętu związana jest z ich zaawansowaniem technologicznym. Konsumenty skarżyli się przede wszystkim na odrzucenia reklamacji smartfonów, tabletów, telewizorów czy laptopów, obsługę serwisową, przedłużające się naprawy gwarancyjne. W przypadku odrzucenia reklamacji obuwiu sprzedawcy z reguły sugerowali się własnymi opiniami. Zdecydowana większość spraw dotyczyła sklepów sieciowych. Odrzucane żądania klienta sprzedawcy uzasadniali brakiem odpowiedniej konserwacji obuwiu lub złym użytkowaniem. Na skutek wystąpień rzecznika części konsumentów uznano żądania, wymieniając lub naprawiając reklamowany towar.

Rzecznik skierował także 30 wystąpień w związku z zawartymi umowami na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. 19 z 30 interwencji zakończyła się dla konsumentów korzystnie. Część prowadzonych spraw dotyczyła umów zawartych przez telefon polegających na tzw. abonamencie tj. cyklicznym przesyłaniu towarów. Konsumenty nie zapoznawszy się z przesłanym regulaminem nie wiedzieli, że po jednorazowym przyjęciu towaru i zapłacie za niego będą w przyszłości w ramach tej samej umowy

otrzymywać kolejne przesyłki. Na skutek wystąpień rzecznika część posiadanych umów rozwiązano z korzyścią dla konsumentów.

Rzecznik prowadząc sprawę na wniosek konsumenta opisuje stan faktyczny przedstawiony przez konsumenta i wynikający z posiadanych dokumentów, podaje podstawę prawną roszczeń i wzywa do zajęcia stanowiska w danej sprawie. Spośród 148 wystąpień Rzecznika ponad 60% (90 spraw) zakończyło się pozytywnie, 2 są w toku.

Rzecznik podejmując interwencję zna stan sprawy przedstawiony przez wnioskodawcę i zdarza się, że po otrzymaniu stanowiska przedsiębiorcy okazuje się, że okoliczności sprawy są inne i nie zachodzi naruszenie prawa konsumenta.

W wielu przypadkach rzecznik podejmował polemikę z przedsiębiorcą, nie zgadzając się z jego argumentacją. Pomimo tego przedsiębiorcy rzadko zmieniali swoje 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. Natomiast próby rozstrzygnięcia sporu przez Stały Polubowny Sąd Konsumentki działający przy Inspekcji Handlowej są niemożliwe przy braku zgody przedsiębiorcy.

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 wnioski o ukaranie przedsiębiorcy grzywną. W 2014 roku rzecznik skierował kilka takich zawiadomień. We wszystkich tego typu sprawach są one na etapie postępowania wyjaśniającego w policji.

4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentckimi 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 konsumentckich w rozwiązywaniu sporów konsument – przedsiębiorca (np. Orange, Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów).

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 2014 rzecznik nie występował samodzielnie z powództwem do sądu. W związku z prowadzonymi sprawami rzecznik pomagał w przygotowaniu pozwów w postępowaniu przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim w Olsztynie.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

W grudniu 2014 r. rzecznik spotkał się ze słuchaczami Uniwersytetu Trzeciego Wieku z siedzibą w Nowym Mieście Lubawskim, którym wyjaśniał podstawowe zagadnienia z zakresu prawa konsumenckiego, zwłaszcza w kontekście wprowadzanych zmian. Przy wykorzystaniu prezentacji multimedialnej przedstawiał korzystne dla konsumentów różnice między przepisami obowiązującymi a wprowadzanymi. Uczestnikom rozdano również publikacje przygotowane przez p. Krzysztofa Lehmana z Delegatury UOKiK z Bydgoszczy.

W celu łatwiejszego dotarcia do zagadnień konsumenckich na stronach internetowych Starostwa Powiatowego w Nowym Mieście Lubawskim zamieszczono link do serwisu <http://www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl/>, a także inne odnośniki do stron internetowych o tematyce konsumenckiej np. konsumenckie centrum e-porad.

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:

- art. 479 (38) Kpc (nieodwołane postanowienia umowne),
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (wstępowanie 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 2014 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 liczba osób korzystających z pomocy rzecznika konsumentów wzrasta. Rośnie świadomość konsumentów dotycząca ich praw w relacji z przedsiębiorcą. Zmieniające się mechanizmy sprzedaży (rozwój e-zakupów, zawieraniu umów przez telefon itp.) wymagają aktywnej postawy słabszych uczestników rynku i pogłębiania wiedzy.

W celu zapewnienia skutecznej realizacji zdania polegającego na udzielaniu bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz podejmowaniu działań edukacyjno – informacyjnych istotne jest ciągłe 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 w tej tematyce. Oprócz dostępności do fachowej literatury, której nie ma zbyt wiele, najskuteczniejszą metodą doskonalenia jest uczestnictwo w szkoleniach. Niestety ilość kierowanych do rzeczników konsumentów propozycji szkoleń jest mała, a potrzeby w tym zakresie o wiele większe. Wszystko to prowadzi do osłabienia pozycji rzecznika w stosunkach z przedsiębiorcami. 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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	127
Ubezpieczeniowa	16
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	8
remontowo-budowlana	4
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	16
telekomunikacja (telefony, TV)	55
turystyczno-hotelarska	1
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1
Motoryzacja	1
Pralnicza	2
Timeshare	0
Pocztowa	0
Gastronomiczna	0
Przewozowa	0
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1
Medyczna	0
wyposażenie wnętrz	0
Pogrzebowa	0
Windykacyjne	7
Inne	15
II. Umowy sprzedaży, w tym:	141
obuwie i odzież	38
wyposażenie mieszkania	14
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	40
komputer i akcesoria komputerowe	6
Motoryzacja	15
artykuły spożywcze	3
artykuły chemiczne i kosmetyki	0
Zabawki	0
Inne	25
III. Umowy poza lokalem i na odległość	39

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:	63	41	21	1
Ubezpieczeniowa	5	4	1	0
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	3	1	2	0
remontowo-budowlana	6	2	3	1
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	12	9	3	0
telekomunikacja (telefon, TV)	32	22	10	0
turystyczno-hotelarska	1	0	1	0
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	0	0	0	0
Motoryzacja	0	0	0	0
Pralnicza	1	0	1	0
Timeshare	0	0	0	0
Pocztowa	0	0	0	0
Gastronomiczna	0	0	0	0
Przewozowa	0	0	0	0
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	0	0	0	0
Medyczna	0	0	0	0
wyposażenie wnętrz	0	0	0	0
Pogrzebowa	0	0	0	0
Windykacyjne	3	3	0	0
Inne	0	0	0	0
II. Umowy sprzedaży, w tym:	55	30	24	1
obuwie i odzież	16	9	7	0
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	5	1	4	0
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	13	10	3	0
komputer i akcesoria komputerowe	6	4	2	0
Motoryzacja	5	2	2	1
artykuły spożywcze	0	0	0	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	0	0	0	0
Zabawki	0	0	0	0
Inne	10	4	6	0
III. Umowy poza lokalem i na odległość	30	19	11	0

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

Ip	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	0	0	0	0
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	0	0	0	0
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	0	0	0	0
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	-----	-----	-----	0
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	0
6.	Inne	0	0	0	0
	RAZEM	0	0	0	0
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	0	0	0	0
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	0	0	0	0

*Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

** Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

Tabela nr 4: Inne zadania

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	0
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	0
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	0
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	0
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	0