

Police, 28.03.2014 r.

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W POLICACH W 2013 R.**

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

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Zachodniopomorskie
2. Miasto /Powiat	Police/policki
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Policach
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Elżbieta Jaźwińska
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe prawnicze
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	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	Nie dotyczy
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 2013 r. rzecznik udzielił w biurze rzecznika oraz telefonicznie **1208** porad w zakresie ochrony interesów konsumentów. Jak wynika z zestawienia, najczęściej spraw związanych z umowami sprzedaży dotyczyło obuwia, wyposażenia mieszkań oraz sprzętu TV i agd. Konsumenty skarżą się na bardzo niską jakość towarów. Zapytania konsumentów dotyczyły wielokrotnie postępowania reklamacyjnego. Najbardziej znanym konsumentom instrumentem ochrony jest gwarancja. W tym zakresie interesowała ich możliwość przedłużenia okresu obowiązywania gwarancji, terminy załatwiania reklamacji, możliwość odzyskania pieniędzy bądź wymiany towaru w przypadku wielokrotnych napraw. W razie stwierdzenia wad towaru lub nienależytego wykonania usługi konsumenci reklamują je u przedsiębiorców właśnie w oparciu o gwarancję, choć przeważnie jest to dla nich mniej korzystne, niż korzystanie z uprawnień wynikających z przepisów ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. nr 141, 1176 ze zm.) Konsumenty wciąż nie mają świadomości, że gwarancja nie jest obowiązkowa, że jej charakter jest umowny a odpowiedzialność sprzedawcy za niezgodność z umową występuje przy każdej umowie sprzedaży rzeczy ruchomej zawieranej z przedsiębiorcą przez osobę fizyczną. Wielu konsumentów dopiero od rzecznika uzyskiwało informację o możliwości składania reklamacji u sprzedającego na podstawie przepisów powyższej ustawy. Szereg problemów pojawiło się właśnie na tle przepisów tej ustawy. Daje się zauważyć nie tylko wśród konsumentów, ale również wśród przedsiębiorców nieznanomość tych przepisów oraz trudności w ich interpretowaniu. Niezadowolenie konsumentów wywołują utrudnienia w odstąpieniu od umowy sprzedaży, co może nastąpić po spełnieniu przesłanek określonych przepisami ustawy.

Konsumenty skarżą się na nieterminowe załatwianie reklamacji, odsyłanie przez sprzedawców do serwisów gwarancyjnych, nieprzestrzeganie terminu 14 dni na ustosunkowanie się do żądania dotyczącego załatwienia reklamacji, odmowę przyjęcia reklamacji. Konsumenty niejednokrotnie oczekują, że reklamacja zgłoszona sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową zostanie rozpatrzona przez producenta lub rzeczoznawcę. Wynika to z braku znajomości przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej. Ponadto konsumenci dopytywali o sposób składania reklamacji, przysługujące im uprawnienia, sposób postępowania w przypadku nieuwzględnienia jej przez przedsiębiorcę bądź w przypadku braku odpowiedzi. Mieli wątpliwości co do tego, kto ponosi koszty dostarczenia sprzedawcy reklamowanego towaru. Wielu sprzedawców odmawia przyjęcia reklamacji towaru z powodu braku paragonu, uznając paragon z kasy fiskalnej jako jedyny dopuszczalny dowód sprzedaży towaru, pomimo braku takiego uregulowania w przepisach prawa. Konsument może wykazać dokonanie zakupu w każdy sposób. Zważywszy na coraz powszechniejsze dokonywanie płatności za zakupiony towar przy użyciu kart płatniczych, dowodem zakupu towaru może być wydruk z terminala czy wyciąg bankowy potwierdzający dokonanie transakcji, co nie zawsze przez sprzedawców jest honorowane. Konsumenty, którzy mają świadomość istnienia odpowiedzialności sprzedawcy i ochrony gwarancyjnej, bardzo często łączą uprawnienia i obowiązki wynikające z obu tych instytucji, co niejednokrotnie prowadzi do wydłużenia postępowania lub innych trudności.

Wiele pytań dotyczyło możliwości zwrotu zakupionego towaru nie posiadającego wad. Starsze pokolenie konsumentów pamięta o takiej możliwości wynikającej z przepisów prawa, młodszy pokolenie swoje przekonanie o takiej możliwości często wywodzi z faktu

dopuszczenia przez niektórych sprzedawców z ich własnej woli możliwości zwrotu towaru. Do rzecznika kierowano również zapytania dotyczące rzeczoznawców opiniujących jakość towarów i usług. O te informacje zabiegali konsumenci, których reklamacje nie zostały uwzględnione przez sprzedawców, bądź innych przedsiębiorców. Zainteresowane osoby były odsyłane do rzeczoznawców wpisanych na listę Zachodniopomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej.

Wśród umów dotyczących usług najczęściej zapytań dotyczyło usług telekomunikacyjnych i telewizji cyfrowej, a następnie umów finansowych oraz ubezpieczeniowych.

W odniesieniu do umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych i telewizji cyfrowej konsumentów interesowała kwestia możliwości oraz skutków wypowiedzenia umów zawartych na warunkach promocyjnych przed upływem okresu ich obowiązywania. Wskazywali na nieuczciwe praktyki operatorów polegające na nierzetelnym przekazywaniu informacji na temat warunków umowy, w szczególności warunków promocyjnych. Na szczególną uwagę zasługuje kwestia takich praktyk stosowanych w szczególności wobec osób starszych, którym przedstawiciele operatorów przedstawiają nierzetelnie warunki umowy telefonicznie, po czym przesyłane są za pośrednictwem firm kurierskich umowy do podpisu. Dochodzi tu do nadużyć, które trudno później wykazać, bowiem przedsiębiorcy powołują się na podpisane przez konsumentów umowy, (z którymi konsumenci nie zapoznają się przed jej podpisaniem), oraz podpisane przez konsumentów stosowne oświadczenia potwierdzające udzielenie wymaganych przepisami prawa informacji. Tymczasem niejednokrotnie umowy zawierają inne warunki niż zapowiadane przez przedstawicieli przedsiębiorców przed ich zawarciem. Z uwagi na brak świadomości, często tłumacząc się złym stanem zdrowia, niezrozumieniem treści umowy, małą czcionką itp. konsumenci podpisują umowy nie czytając ich, a o możliwości odstąpienia od umowy faktycznie dowiadują się po upływie terminu 10 dni, tj. terminu, w którym mogą bezwarunkowo odstąpić od umowy. O ile w odniesieniu do operatorów telekomunikacyjnych sytuacja uległa pewnej poprawie z uwagi na zmianę przepisów ustawy prawo telekomunikacyjne, o tyle gorzej przedstawia się w odniesieniu do dostawców programów telewizyjnych. Zwracano również uwagę na nieuznawanie przez przedsiębiorców za skuteczne oświadczeń konsumentów o odstąpieniu od umów zawartych na odległość. Konsumenci nie mieli świadomości, że aktywowanie usługi za ich zgodą przed upływem terminu 10 dni od daty zawarcia umowy powoduje utratę uprawnienia do odstąpienia od umowy w tym terminie. Konsumenci zgłaszali także problem braku możliwości rezygnacji z usług internetu stacjonarnego, odbioru programów telewizji świadczonych w ramach umów zawartych na czas określony w przypadku zmiany miejsca zamieszkania konsumenta bądź innych przyczyn losowych. Konsumenci zwracali się również do rzecznika w sprawie przesyłanych przez operatorów wiadomości sms o tzw. podwyższonej opłacie oczekując pomocy. Zwykle z takimi sprawami zgłaszały się osoby starsze, które uzyskiwały pomoc w postaci przygotowania odpowiedniego pisma do operatorów i organizatorów gier.

Zgłoszenia w sprawie umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość dotyczyły najczęściej przedsiębiorców oferujących naczynia, pościel wełnianą, tzw. bioharmonizery, usługi telekomunikacyjne. Przedsiębiorcy stosują nieuczciwe praktyki, a ich ofiarami padają najczęściej osoby starsze, słabo zorientowane w obowiązujących przepisach prawa. Konsumenci poszukiwali możliwości odstąpienia od umowy z powodu niekorzystnych warunków transakcji, bądź nie spełniającego ich oczekiwań towaru lub usługi czy wręcz z powodu wprowadzania konsumentów przez przedsiębiorców w błąd. Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpiecznych zapewnia

ochronę konsumentom zawierającym umowy poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, przyznając możliwość odstąpienia od umowy bez podania przyczyn w terminie 10 dni od jej zawarcia. Sprzedawcy utrudniają konsumentom skorzystanie z uprawnienia do odstąpienia od umowy poza lokalem w terminie 10 dni od daty zawarcia umowy poprzez nieinformowanie konsumentów o przysługującym im uprawnieniu, bądź stawianie szczególnych wymagań dotyczących zwrotu towaru, np. osobiste dostarczenie do miejsca siedziby przedsiębiorcy oddalonej o wiele kilometrów od miejsca zamieszkania konsumentów, czy też poprzez kierowanie do konsumentów nieuzasadnionych zarzutów dostarczenia towaru przez konsumenta w stanie uszkodzonym lub jego użytkowania, a nawet kierowanie informacją, że odstąpienie od umowy będzie się wiązało z utratą wpłaconej zaliczki. Ponadto w przypadku powiązania umowami kredytów zawieranych podczas prezentacji umów sprzedaży przedsiębiorcy nie przekazywali konsumentom żadnych dokumentów związanych z umową kredytu. Wątpliwości dotyczą także zwrotu wzajemnych świadczeń po odstąpieniu od umowy, w tym kosztów przesyłki.

Wiele zgłoszeń dotyczyło portalu plikostrada.pl oferującego konsumentom pobieranie różnego rodzaju plików, np. z muzyką, gramy itp. Konsumenty akceptowali regulamin nie zapoznając się z jego postanowieniami, w efekcie nie odstępowali od umowy w terminie określonym umową trwając w błędnym przekonaniu, że po upływie bezpłatnego okresu, jeżeli nie zapłacą za usługę, umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu. Dodatkowym problemem w tej sprawie jest trudność w podejmowaniu działań na rzecz konsumentów wynikająca z faktu ulokowania w Dubaju siedziby prowadzącego portal plikostrada.pl. Pojawiały się także zapytania dotyczące odpowiedzialności za wykonanie umów sprzedaży oraz umów o świadczenie usług w ramach tzw. zakupów grupowych oferowanych przez portale internetowe.

W odniesieniu do umów o usługi finansowe inne niż ubezpieczeniowe zgłoszenia dotyczyły rozliczeń umów kredytu po wygaśnięciu umowy konsumenckiej, rozliczeń w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu, przedawnienia roszczeń z umów finansowych, rozliczenia umowy o kredyt wiązany w przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży bądź wykonania usługi, które miały być sfinansowane z umowy kredytu. Wielu konsumentów jest przekonanych, że fakt odstąpienia od umowy kredytu, w przypadku, gdy umowa nie została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa bądź na odległość, oznacza automatycznie rezygnację z towaru, na który kredyt został zaciągnięty. Konsumenty dopytywali również o Biuro Informacji Kredytowej i swoje uprawnienia związane z umieszczeniem danych konsumentów w tej bazie danych.

Zapytania w sprawach usług ubezpieczeniowych dotyczyły terminu wydania decyzji o wypłacie odszkodowania, a także sposobu postępowania w przypadku odmowy wypłaty odszkodowania, bądź przyznania odszkodowania w wysokości niepokrywającej wartość poniesionej szkody. Szereg zapytań dotyczyło rozliczeń umowy i sposobu postępowania w przypadku tzw. podwójnego ubezpieczenia obowiązkowego oc pojazdów. Konsumentów interesowała również kwestia przedawnienia roszczeń ubezpieczyciela z umów ubezpieczenia, w szczególności z umów obowiązkowego ubezpieczenia oc pojazdów.

Pojawiały się pytania dotyczące sposobu postępowania w sytuacji zwlekania przez przedsiębiorcę z wykonaniem powierzonych prac remontowo-budowlanych (np. montaż okien, drzwi, podłóg itp.), wykonaniem mebli na zamówienie. Napływały sygnały od konsumentów o załatwianiu reklamacji przez przedsiębiorców nieterminowo, o braku reakcji na zgłoszenia reklamacyjne, zwłaszcza na zgłoszenia telefoniczne. Konsumenty narzekali na jakość mebli wykonywanych na zamówienie.

W odniesieniu do umów dostawy energii, gazu, ciepła, wody i wywozu nieczystości przeważająca część zapytań odnosiła się do możliwości oraz skutków wypowiedzenia umów dostawy energii elektrycznej zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa przed upływem okresu ich obowiązywania. Przedsiębiorca, który w ten sposób zawarł umowy na czas określony przewidział w przypadku wypowiedzenia przez konsumenta umowy przed upływem okresu ich obowiązywania możliwość nałożenia opłaty, jednakże sposób ustalenia tej opłaty nie został precyzyjnie przez przedsiębiorcę wskazany, co zostało zakwestionowane także przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Ponadto konsumenci dopytywali o przedstawione przez dostawców mediów rozliczenia, procedurę reklamacyjną, możliwość zmiany taryfy dostawy gazu czy energii elektrycznej.

Rzecznik udzielał na miejscu informacji o przysługujących konsumentom prawach i obowiązkach ciążących na przedsiębiorcach. Pomagał w sformułowaniu pism reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od umowy i innych pism kierowanych do przedsiębiorców. Ogółem zostało przygotowanych **138** takich pism.

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

Nie zgłaszano takich wniosków.

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

W roku 2013 skierowano do rzecznika **126** skarg z prośbą o podjęcie interwencji. Rzecznik zdecydował o podjęciu interwencji w 109 sprawach. W pozostałych 17 nie zostały podjęte interwencje, ponieważ część z nich była niezasadna – w takich sprawach rzecznik poprzestał na przedstawieniu konsumentom stosownej informacji zawierającej ocenę rzecznika oraz wskazaniu właściwych przepisów prawa, część spraw została przekazana do rzeczników właściwych z uwagi na miejsce zamieszkania konsumenta, niektóre okazały się sprawami niekonsumenckimi. Najwięcej skarg dotyczyło reklamacji obuwia, usług telekomunikacyjnych (w tym operatorów telefonii stacjonarnej i komórkowej oraz telewizji cyfrowej), wyposażenia wnętrz oraz umów poza lokalem i na odległość. Podobnie jak w latach ubiegłych konsumenci zarzucali przedsiębiorcom brak reakcji na zgłoszenia reklamacyjne, nieskuteczne naprawy reklamacyjne, nieterminowe załatwianie reklamacji. Skarżono się na sprzedawców nieuwzględniających reklamacje. Sprzedawcy obuwia bardzo niechętnie uwzględniają reklamacje. W wielu przypadkach utrudniają postępowanie reklamacyjne nie przyjmując korespondencji. W 2013 r. sprzedawcy obuwia niechętnie weryfikowali swe wcześniejsze decyzje w sprawie reklamacji. W takim przypadku konsumentom pozostaje możliwość poddania sprawy pod rozstrzygnięcie sądu polubownego, jednakże jest to uzależnione od zgody sprzedawcy, bądź skierowanie sprawy do sądu powszechnego, lecz z tej możliwości konsumenci nie chcieli korzystać z uwagi na wartość przedmiotu sporu.

Obok spraw dotyczących obuwia dużą grupę stanowią sprawy wynikające z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym internetu oraz sprawy wynikające z umów o świadczenie usług telewizji cyfrowej. Skargi dotyczyły rozliczeń dokonywanych za usługi telekomunikacyjne oraz odbioru programów telewizyjnych po wypowiedzeniu umów przez konsumentów, nieprzedstawiania konsumentom informacji o zmianie warunków umowy, a tym samym uniemożliwienie wypowiedzenia umowy przez konsumentów z powodu wprowadzonych zmian, niepotwierdzenia w formie pisemnej warunków umowy zawartej na odległość, nieuznania za skuteczne oświadczenia o wypowiedzeniu umowy, obciążania rażąco wygórowanymi opłatami za opóźnienie w

dokonaniu zwrotu sprzętu po wypowiedzeniu umów przez konsumentów bez uprzedniego wezwania do zwrotu sprzętu. Kolejna grupa spraw, z którymi najczęściej zgłaszali się konsumenci, dotyczyła umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Przedsiębiorcy nie dostarczali zamówionego towaru bądź nie rozliczali się z konsumentami po odstąpieniu przez konsumentów od umowy.

Rzecznik w wystąpieniach do przedsiębiorców przedstawiał im obowiązujące przepisy prawa. W sprawach nie budzących wątpliwości, w przypadkach ewidentnego naruszenia obowiązujących przepisów prawa, wzywał przedsiębiorców do załatwienia reklamacji w wyznaczonym przez siebie terminie. W sprawach niejasnych rzecznik przedstawiał stan faktyczny wzywając przedsiębiorcę do wyjaśnienia danej sprawy. Po otrzymaniu takiego wyjaśnienia okazywało się niekiedy, że konsument nie miał racji, bądź nie można przypisać winy wyłącznie przedsiębiorcy. W takich sprawach rzecznik podejmował się mediacji próbując doprowadzić do polubownego załatwienia sprawy. Kilka spraw znalazło finał w sądzie. W kilku sprawach podjętych przez Rzecznika w 2013 r. pozwy zostały przygotowane już w roku 2014. Wśród spraw zakończonych negatywnie znalazły się sprawy, które zostały zgłoszone przez konsumentów pomimo braku naruszenia przepisów prawa, braku wykazania naruszenia interesu prawnego, np. brak podstawy prawnej, problem natury dowodowej, tj. trudności w wykazaniu przez konsumentów swoich racji. W wielu sprawach po uzyskaniu wyjaśnień przedsiębiorców okazało się, że roszczenia konsumentów są bezzasadne. Inną przyczyną negatywnego załatwienia sprawy było nieuwzględnienie roszczeń przez przedsiębiorców przy jednoczesnym braku decyzji konsumenta o skierowaniu sprawy na drogę sądową m.in. z powodu lęku przed sądem, bądź z uwagi na niewielką wartość przedmiotu sporu.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Policach utrzymuje stały kontakt z innymi miejskimi i powiatowymi rzecznikami konsumentów działającymi na terenie województwa zachodniopomorskiego wymieniając się z nimi informacjami na temat nieuczciwych praktyk stosowanych przez przedsiębiorców. Ponadto utrzymywana jest współpraca z instytucjami w zakresie ochrony praw konsumentów takimi jak Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urząd Regulacji Energetyki, Inspekcjami Handlowymi oraz innymi instytucjami przejawiająca się głównie we wzajemnym sygnalizowaniu naruszeń przepisów prawa dotyczących ochrony praw konsumentów oraz informowaniu o podejmowanych działaniach.

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

Rzecznik udzielał konsumentom pomocy prawnej w zakresie przygotowywania pozwów sądowych oraz innych pism procesowych wnoszonych indywidualnie przez konsumentów. W 2013 r. rzecznik wytoczył 3 powództwa. Dwa pozwy zostały skierowane przeciwko firmom pożyczkowym, które pomimo odstąpienia przez konsumentów od umowy nie zwróciły konsumentom pobranych opłat przygotowawczych. W obu przypadkach sąd wydał nakazy zapłaty na rzecz konsumentów, jednakże wobec wniesienia przez przedsiębiorcę sprzeciwu sprawy są w toku. Trzeci pozew dotyczył nieuczciwych praktyk rynkowych stosowanych przez przedsiębiorcę świadczącego usługi turystyczne, który pobrał od konsumentki opłatę za udzielanie informacji, do przedstawienia której był zobowiązany zgodnie z przepisami ustawy

o usługach turystycznych, a następnie odmówił zwrotu tej opłaty pomimo odstąpienia przez konsumentkę od umowy. Zapadł wyrok uwzględniający żądanie pozwu.

Ponadto rzecznik przygotował 4 pozwy, w tym 3 dotyczące niezgodności towaru z umową (motocykla, pieca grzewczego, akcesoriów telefonicznych), a 1 dotyczący pozbawienia tytułu wykonalności nakazu zapłaty przez konsumenta na rzecz ubezpieczyciela. Wszystkie sprawy za wyjątkiem sprawy dotyczącej motocykla, która jest w toku, zakończyły się rozstrzygnięciami pomyślnymi dla konsumentów.

Rzecznik przygotował również inne pisma procesowe, w tym 3 sprzeciwy od nakazu zapłaty (dotyczyły usług telekomunikacyjnych oraz telewizji cyfrowej), dwie odpowiedzi na pozwy skierowane przez przedsiębiorców przeciwko konsumentom, apelację w sprawie polisy posagowej oraz szereg innych (wnioski, zażalenia).

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Rzecznik współpracuje z lokalną Telewizją Kablową w Policach. Występował w lokalnych programach telewizyjnych poruszając zagadnienia dotyczące sprzedaży konsumenckiej, umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Rzecznik udostępniał konsumentom ulotki informacyjne, które otrzymał za pośrednictwem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Były to m.in.: opracowania dotyczące umowy sprzedaży konsumenckiej, umów na odległość w handlu elektronicznym, kredytów konsumenckich, usług turystycznych, telekomunikacyjnych, nieuczciwych klauzul w umowach konsumenckich i inne.

Rzecznik poprowadził zajęcia na temat praw konsumenckich, w których uczestniczyli słuchacze Uniwersytetu Trzeciego Wieku w Policach. Uczestnicy zostali zapoznani z następującymi zagadnieniami:

- pojęcie konsumenta,
- sprzedaż konsumencka,
- umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

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 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
- art. 42 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

Rzecznik nie korzystał z uprawnień wynikających z art. 479(38) Kpc, ale dwukrotnie informował Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o przypadkach stosowania przez przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą zorganizowaną poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość postanowień wzorców umownych, które zostały wpisane do prowadzonego przez Prezesa UOKiK rejestru niedozwolonych postanowień umownych. Realizując uprawnienia wynikające z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym rzecznik wytoczył przeciwko przedsiębiorcy świadczącemu usługi turystyczne pozew uzyskując pozytywne rozstrzygnięcie sądu. Ponadto rzecznik w jednej sprawie dotyczącej niezgodności motocykla z umową, w której ograniczył się do przygotowania konsumentowi pozwu, przedstawił sądowi istotny pogląd dla sprawy na podstawie art. 42 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 63 Kpc.

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

Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Mając na uwadze trwające prace legislacyjne nad projektem ustawy o prawach konsumentów istotne jest by nie umknęła w toku tych prac kwestia uznania terminu udzielania przez sprzedawców odpowiedzi na zgłoszenia reklamacji przez konsumentów za termin zawity, tak jak to ma miejsce w odniesieniu do usług telekomunikacyjnych czy turystycznych. Istnieje konieczność kontynuowania akcji edukacyjnych poświęconych ochronie praw konsumentów adresowanych do seniorów, którzy są szczególnie narażeni na nieuczciwe praktyki rynkowe przedsiębiorców.

IV. TABELE

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2013 R. Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów w Policach

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	377
ubezpieczeniowa	40
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	51
remontowo-budowlana	17
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	19
telekomunikacja (telefony, TV)	153
turystyczno-hotelarska	12
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	4
motoryzacja	8
pralnicza	5
timeshare	-
pocztowa	4
gastronomiczna	-
przewozowa	4
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	14
medyczna	3
wyposażenie wnętrz	8
pogrzebowa	-
windykacyjne	12
inne	23
II. Umowy sprzedaży, w tym:	686
obuwie i odzież	221
wyposażenie mieszkania	135
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	122
komputer i akcesoria komputerowe	49
motoryzacja	30
artykuły spożywcze	4
artykuły chemiczne i kosmetyki	-
zabawki	4
inne	121
III. Umowy poza lokalem i na odległość	145

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:				
ubezpieczeniowa				
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	7	1	1	5
remontowo-budowlana	1	-	-	1
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	2	-	1	1
telekomunikacja (telefon, TV)	22	11	6	5
turystyczno-hotelarska	1	-	-	1
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1	-	-	1
motoryzacja	-	-	-	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	1	-	1	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	3	1	-	2
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	1	1	-	-
inne	3	1	1	1
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
obuwie i odzież	21	15	3	3
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	19	11	6	2
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	7	5	2	-
komputer i akcesoria komputerowe	2	1	-	1
motoryzacja	2	2	-	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	6	4	1	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	10	8	1	1

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

lp .	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	-	-	-	-
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	1	-	2 (uzyskano nakazy zapłaty, od których przedsiębiorcy wnieśli sprzeciw)	3
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	-	-	-	-
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	-----	-----	-----	3
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	1
6.	Inne				
	RAZEM				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

***Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)**

**** Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)**