

**Sprawozdanie z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Węgorzewie za rok 2017**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Węgorzewie
ul.3 Maja nr 17B, 11-600 Węgorzewo
Starostwo Powiatowe tel. (87) 427-76-00,
fax (87) 427-76-05,
Rzecznik Konsumentów tel./fax (87) 427-76-81,
(87)427-76-78
e-mail: starostwo@powiatwegorzewski.pl
e-mail: rzecznikkonsumentow@powiatwegorzewski.pl

SPIS TREŚCI

- I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego rzecznika konsumentów.
- II. Realizacja zadań rzecznika 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:
 - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
 - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
 - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),
 - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).
- III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów:
 1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów
 2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników
- IV. Tabele:

Tabela nr 1. Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,

Tabela nr 2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,

Tabela nr 4. Pomoc na drodze sądowej .

I. **Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego rzecznika konsumentów**

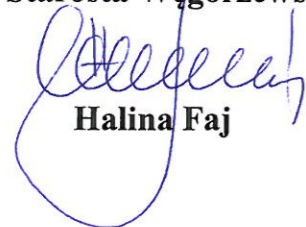
Struktura biura rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Warmińsko - Mazurskie
2. Powiat	Węgorzewski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	22.889
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Jacek Krzysztof Miszkiel
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe administracyjno-prawne
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	Nie
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- dyżury telefoniczne, porady w biurze rzecznika
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	5 (pięć) razy w tygodniu po 2 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).	0
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	8.524,00zł

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015r., poz. 184 ze zmianami), na podstawie którego rzecznik przedkłada w terminie do 31 marca staroście (prezydentowi miasta) do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

Zatwierdzam

Starosta Węgorzewski



Halina Faj

**Roczne sprawozdanie z działalności
za 2017 rok.**

Uwagi ogólne

Funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Węgorzewie sprawuje jedna osoba, Inspektor Referatu Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego, który wykonuje zadania rzecznika w ramach dodatkowych obowiązków zleconych przez Starostę. Kwalifikacje: wykształcenie wyższe administracyjne - absolwent UW w Warszawie Wydział Prawa i Administracji. Funkcję rzecznika pełni od 2002 roku. Dniem przyjęć konsumentów zwyczajowo jest środa (oraz w miarę możliwości każdego tygodnia w godzinach od 8⁰⁰ do 15⁰⁰) w siedzibie Starostwa Powiatowego w Węgorzewie przy ulicy 3 Maja 17B, pokój Nr 28 oraz w w pokoju Nr 14.

II. Realizacja zadań rzecznika konsumentów

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

Nowe zasady klasyfikowania spraw obowiązują od stycznia 2017r. co oznacza, że od tego momentu zbieranie i klasyfikowanie danych następowało na nowych zasadach. Powyższe unormowanie wynika z Zalecenia Komisji Europejskiej z dnia 12 maja 2010 r. w sprawie stosowania zharmonizowanej metodologii klasyfikacji i zgłaszania skarg i zapytań konsumentów (2010/304/UE). Informacje sektorowe obejmują 23 podstawowe kategorie sektorowe, bardzo szczegółowo rozbudowane.

W 2017 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Węgorzewie udzielił 177 porad i informacji prawnych (w 2016r 184 porady i informacje). Bezpłatne porady prawne i informacje udzielane były w różnych formach osobiście w biurze rzecznika, telefonicznie, pocztą elektroniczną, pisemnie. Porady prawne, informacje o prawach konsumenta, udzielane są od poniedziałku do piątku bezpośrednio telefonicznie konsumentom, środa od lat zwyczajowo jest dniem przyjęć konsumentów w biurze rzecznika pokój nr 28. Interwencje telefoniczne w sprawach konsumenckich załatwiane są również od poniedziałku do piątku w godzinach pracy urzędu, w miarę możliwości. W minionym roku konsumenci zgłaszali do rzecznika różnorakie problemy w zakresie zawartych umów dotyczących usług, jak i umów sprzedaży towarów.

92 udzielone porady i informacje, stanowiące około 52%, dotyczyły umów sprzedaży towarów. Najwięcej z nich około 41% (38 porad) odnosiło się do urzędów gospodarstwa domowego, urzędów elektronicznych i sprzętu komputerowego (w tym aparaty telefoniczne komórkowe i stacjonarne). Udzielono 10 porad pisemnych, w tym elektronicznie i dotyczyły wykonania umów sprzedaży w różnych kategoriach sektorowych.

W większości dotyczyły:

- możliwości korzystania przez konsumenta z uprawnień do prawa wyboru sposobu zaspokojenia roszczeń z tytułu wady fizycznej rzeczy,
- postępowania z tytułu oświadczenia gwarancyjnego i korzystania z tych praw przemiennie - postępowanie gwarancyjne, prawa i obowiązki stron,
- postępowanie w przypadku wady rzeczy i sposobu negocjacji polubownej przy wsparciu rzecznika po zapoznaniu się ze sprawą w biurze rzecznika.

Następna grupa sektorowa około 25%, to jest 23 porady i informacje dotyczące reklamacji obuwia i odzieży.

Porady i informacje dotyczyły również :

- możliwości korzystania z prawa wyboru sposobu dochodzenia roszczeń,
- procedur reklamacji oraz terminów załatwiania,
- obowiązków przedsiębiorcy z tytułu odpowiedzialności za wady fizyczne rzeczy, według ustawy konsumenckiej do 2 lat oraz procedury postępowania, w tym obowiązku udowodnienia i udokumentowania przez przedsiębiorcę zasadności odrzucenia słusznego roszczenia konsumenta. Przykładowo opinia specjalisty z danej branży lub rzeczoznawcy do spraw jakości produktów lub usług, lub eksperta, ogólnie osoby nie zależnej od przedsiębiorcy.

Dużo porad i informacji dotyczyło odrzucania reklamacji obuwia (odzieży) przez sklepy tradycyjne, przekraczanie terminów załatwiania spraw oraz możliwości korzystania z przysługujących praw konsumenckich, zgodnie z ustawą o prawach konsumenta, a także rozbieżności w ocenie zasadności reklamacji.

Przedsiębiorcy (sprzedawcy) nie uznają reklamacji, nie przedstawiają opinii z badania

obuwia (odzieży) co jest złamaniem praw konsumenta (do 12 miesięcy). Pomimo wprowadzenia ustawy o prawach konsumenta, oraz prowadzonych kampanii informacyjnych w mediach, działalności organizacji konsumenckich, w dalszym ciągu konsumenci składający reklamację nie korzystają w postępowaniu reklamacyjnym z możliwości wyboru z tytułu wadliwości towaru (wada fizyczna), co oznacza słabą znajomość praw konsumenckich. Naruszenie praw konsumenta przez sprzedawcę jest dość częste, którzy nie informują o możliwości wyboru sposobu załatwienia reklamacji przez przedsiębiorcę, lub z tytułu gwarancji producentkiej.

Następna kategoria sektorowa to produkty związane z opieką zdrowotną i stanowią około 9% tj. 8 porad i informacji prawnych. Dotyczą stosowania procedur reklamacyjnych, sposobu rozwiązania umowy, dotyczyły wyrobów medycznych:

- okularów korekcyjnych, protez stomatologicznych, aparatów słuchowych.

Kolejną kategorię sektorową stanowią artykuły rekreacyjne (wyposażenie sportowe, instrumenty muzyczne itd.), zabawki i art. dla dzieci, to około 9% - 8 porad i informacji prawnych związanych z wadami fizycznymi i rozwiązaniem umowy.

Odrębną kategorią sektorową są samochody i środki transportu osobistego (części zamienne i akcesoria dla pojazdów i innych środków transportu indywidualnego itd.), to około 7% porad i informacji prawnych i dotyczą 6 umów sprzedaży pojazdów, reklamacja z tytułu rękojmi (wad fizycznych), uprawnień gwarancyjnych.

Wiele naruszeń praw konsumenckich popełniają firmy sprzedające poza lokalem przedsiębiorstwa (tak zwane pokazy lub wycieczki autokarowe) to 17 porad i informacji prawnych około 18%. Przedstawiciele takich firm udzielają błędnych informacji dotyczących trybu odstąpienia od umowy i utrudniają możliwość rozwiązania umowy, nie informując o terminie i miejscu zwrotu zakupionego towaru.

W umowach zawieranych z konsumentami są podane informacje o możliwości odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni, ale konsumenci ich nie czytają i nie zdają sobie sprawy, że samo odesłanie towaru do sprzedawcy jest niewystarczające do skutecznego odstąpienia od umowy.

Tradycyjnie rzecznik udzielał porad telefonicznych dotyczących możliwości zwrotu towaru pełnowartościowego zakupionego w sklepie stacjonarnym, i choć konsumenci są przekonani, że mają takie prawo, to należy zwrócić uwagę, że jest to tylko dobra wola sprzedawcy tzw. dobra praktyka kupiecka.

W ramach porad konsumenci otrzymywali poradniki, wzory pism, oświadczeń i zgłoszeń reklamacyjnych oraz teksty odpowiednich aktów prawnych. Ponadto, na prośbę konsumenta rzecznik redagował pisma reklamacyjne dla konsumentów w biurze oraz elektronicznie. Rzecznik udzielając porad informuje konsumentów o przepisach prawa o prawach i obowiązkach, analizuje zapisy umów, załączników, oświadczeń gwarancyjnych, regulaminów, rachunków, faktur. Redaguje lub pomaga redagować oświadczenie o odstąpieniu od umowy lub reklamację. Informuje o możliwości pozasądowej mediacji w sporze pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem na wniosek konsumenta w sprawach usług telekomunikacyjnych w UKE, w sprawach usług finansowych u RF lub KNF. Rzecznik każdorazowo dokonuje oceny czy sprawa konsumencka wymaga pisemnej interwencji w drodze wystąpienia do przedsiębiorcy, czy też wymaga odpowiednio informacji pisemnej dla konsumenta o braku takiej możliwości ze wskazaniem, że należy wykorzystać tryb reklamacyjny, odwoławczy.

Rzecznik udzielał porad przedsiębiorcom, którzy zwracali się z prośbą o pomoc w sprawach niezwiązanych z problematyką konsumencką. W sumie porad i informacji ogólnych i niekonsumenckich wykonano 30 porad i informacji prawnych co stanowi około

17%.

Wspomnieć też trzeba, że w wielu przypadkach porady udzielane przez rzecznika nie dotyczyły spraw konsumenckich. Mieszkańcy powiatu węgorszewskiego (powiatów sąsiednich) zgłaszali się bowiem z różnymi problemami między innymi dot. spraw bezrobotnych, sfery prawa pracy, prawa cywilnego, pomocy osobom niepełnosprawnym w uzyskaniu karty parkingowej, oczekując zrozumienia i wsparcia. W większości przypadków było wskazanie pomóc tym osobom we właściwych instytucjach lub urzędach.

Następna kategoria sektorowa około 31% dotyczyła usług. Ilość porad i informacji prawnych w tej kategorii znacznie zmalała z 96 w 2016 roku do 55 w 2017 r. Udzielono 6 - krotnie elektronicznych, pisemnych porad dotyczących usług w różnych kategoriach sektorowych (w tym usług gwarancyjnych 3 - krotnie)

Spośród nich dominującą kategorią sektorową były usługi telekomunikacyjne, około 33%, (18 porad) w sprawie zawierania umów u różnych operatorów .

Dość często zdarzało się przy zawieraniu umowy na odległość, że konsumenci zostali wprowadzeni w błąd lub zmanipulowani w trakcie rozmowy z pełnomocnikiem (telemarketerem), często podejmowali decyzje o zmianie operatora mając przekonanie, iż jest to oferta składana przez dotychczasowego operatora. Umowa tak zawarta była ważna, ale różniła się od tego, co oferowano przez telefon. Należało ją zweryfikować u swego dotychczasowego operatora oraz otrzymaną na piśmie umowę. Niestety trudno uzyskać stenogram rozmowy dotyczącej przedstawionych warunków oferty ze strony firm telekomunikacyjnych, które utrzymują, że konsument wyraził zgodę na uruchomienie usługi nowych warunkach. Nie są udzielane rzetelne informacje o oferowanej usłudze. Ważne dla konsumenta, istotne warunki zawarte są w załącznikach, które stanowią integralną część umowy. Konsumenci niestety nie czytają w ogóle umów, na warunkach których zaakceptowali podpisując ją, a powyższe dokumenty są bardzo ważne w przypadku ewentualnego odstąpienia od umowy. W związku z tym nie mają należytej wiedzy dotyczącej zarówno oferowanej usługi, jak i przysługujących im praw konsumenckich. Porady dotyczyły również wysokości opłat za sms-y premium (mediacja UKE).

Kolejną kategorią sektorową były usługi konserwacji naprawy pojazdów i innych środków transportu, udzielono porad i informacji prawnych około 14% (8 porad) i dotyczyły głównie rękojmi i gwarancji.

Pozostałe kategorie sektorowe to usługi finansowe około 11% (6 porad), głównie dotyczyły usług płatniczych, usług finansowych związanych z pożyczaniem pieniędzy, usługami finansowymi i innymi: przelew pieniędzy między konsumentami, kredyty w tym konsumenckie (z wyjątkiem kredytów hipotecznych i pożyczek mieszkaniowych) oraz mediacji z RF.

Następna kategoria sektorowa to usługi ubezpieczeniowe inne niż na życie –transport na podstawie umowy około 4% (5 porad), następna kategoria - sektor energetyczny i wodny (woda, elektryczność, gaz, inne źródła energii), 6 porad i informacji prawnych około 11%. Głównie dotyczyły odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem.

Pozostałe jednostkowe porady i informacje prawne dotyczyły usług w następujących kategoriach sektorowych: transportowe, pocztowe i kurierskie, bieżąca konserwacja, utrzymanie domu (drobne naprawy itd.), czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia, turystyka i rekreacja, przeważnie dotyczyły wykonania umowy oraz reklamacji usługi.

Ilość porad i informacji prawnych w kategorii usług znacznie zmalała z 96 w 2016 roku do 55 w 2017 r.

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 2017 potrzeba skalania takich wniosków nie wystąpiła

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

Najważniejszym instrumentem prawnym, wykorzystywanym w wykonywaniu ustawowych zadań przez rzecznika konsumentów są wystąpienia (art. 42 ust.1 pkt.3 t. j. Dz. U. z 2015 roku poz.184,1618,1634 z p. zm. ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów) do przedsiębiorców, podejmowane na skutek wnoszonych przez konsumentów skarg i wniosków o pomoc dotyczących naruszeń praw i interesów konsumentów przez przedsiębiorców.

Ilość wniosków które wpłynęły do rzecznika jest mniejsza i zakwalifikowano 10 w roku 2017 (2016r. 19 wystąpień). Składają się na to różne przyczyny, nie wszystkie sprawy mogą być przedmiotem wystąpienia, wiele spraw przekazano konsumentom, aby postępowanie mediacyjne w ich sprawach prowadziły na ich wniosek wyspecjalizowane instytucje UKE, RF, KNF z uwagi na ich duży stopień trudności.

W 2017 roku do biura rzecznika wpłynęło 10 wniosków w większości elektronicznie jest to forma najszybsza i wygodna dla konsumentów. Forma papierowa stosowana jest gdy brakuje możliwości kontaktu elektronicznego.

Wystąpienia rzecznika w 2017 roku dotyczyła umów sprzedaży. W kategorii sektorowej odzież i obuwanie 5 wystąpień, 4 pozytywnie (7 wniosków). Skargi konsumentów w większości dotyczyły odrzucenia reklamacji, bez przedstawiania wymaganej prawem opinii uprawnionego specjalisty z danej branży lub rzeczoznawcy do spraw jakości towarów lub usług, lub eksperta, braku odpowiedzi na reklamacje w stosownym terminie.

Następna kategoria sektorowa to produkty związane z opieką zdrowotną (okulary korekcyjne wystąpienie 1 pozytywnie (wniosków 3) wadliwie wykonane okulary.

Kolejne kategorie sektorowe usługi, konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transport 1 wystąpienie negatywnie. Kategoria usługi finansowe 1 wystąpienie negatywnie (umowa o kredyt konsumentki rozliczenie z bankiem), (wniosków 2)

Następna kategoria sektorowa usługi telekomunikacyjne wystąpienia do firm telekomunikacyjnych 2 wystąpienia 1 negatywne (wystąpienie elektroniczne 1 pozytywnie dot. rozwiązania umowy i rozliczenia rozliczenie (wystąpienie elektroniczne).

W swoich wystąpieniach rzecznik kwalifikuje i opisuje sprawę przedstawioną przez konsumenta, na podstawie załączonych dokumentów, oraz wyjaśnień, podaje podstawę prawną roszczeń i prosi do zajęcia stanowiska w danej sprawie oraz ustosunkowania się do uwag, proponując postępowanie polubowne.

Spośród 10 wystąpień rzecznika 6 spraw zakończyło się pozytywnie, 3 negatywnie, 1 wystąpienie jest rozpatrywane przez sąd.

Rzecznik podejmując interwencję zna sprawy przedstawione przez konsumenta i zdarza się, że po otrzymaniu odmiennego stanowiska przedsiębiorcy nie zachodzi naruszenie praw konsumenta.

Przedstawiając swoje stanowisko w sprawie konsumentkiej przedsiębiorcy, nie zgadzając się z jego argumentacją, wskazywałem na konsumenta jako słabszą stronę w postępowaniu. Niestety przedsiębiorcy nie zmieniali swojego stanowiska, pomimo oczywistego naruszenia przepisów konsumentkich, jednakże po kilku moich wystąpieniach w danej sprawie przyjmowali argumentacje i ostatecznie sprawy zakończone były pozytywnie dla konsumenta. Rzecznik nie ma możliwości wpływu na decyzję przedsiębiorcy, w tych przypadkach konsumenci byli informowani o dochodzeniu swoich praw przed sądem.

Niewielu konsumentów występuje na drogę sądową, z uwagi na koszty dodatkowe opinii rzeczoznawcy wskazanego przez sąd oraz czas trwania postępowania przed sądem.

Zgodnie z art. 42 ust. 1 pkt.3 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. W przypadku braku odpowiedzi, rzecznikowi przysługuje uprawnienie do zawiadomienia policji o popełnieniu wykroczenia. Policja po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego kieruje do sądu wniosek o ukaranie przedsiębiorcy grzywną do 5.000 zł. W 2017 roku nie było takiej potrzeby.

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

Rzecznik w miarę możliwości brał udział w szkoleniach i konferencjach, podczas których przekazywano wiedzę w zakresie kompetencji instytucji konsumentckich w rozwiązywaniu sporów konsument - przedsiębiorca (UKE, URE , WIIH , FK).

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 do już toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. W roku 2017 rzecznik nie występował z powództwem do sądu powszechnego. W okresie sprawozdawczym zaistniała potrzeba pomocy konsumentce w sporządzeniu pozwu, w związku z prowadzonymi sprawą.

6. Działania o charakterze edukacyjno - informacyjnym

W ciągu roku w starostwie na parterze i na piętrze wykładane są materiały informacyjno edukacyjne w szczególności w postaci broszur, informatorów, poradników, które otrzymuje rzecznik z UOKiK oraz organizacji konsumentckich. W kwietniu 2017 roku rzecznik przeprowadził prelekcję na temat praw konsumentckich

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 2017 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Węgorzewie nie podejmował takich działań nie było potrzeby podejmowania w/w. działań.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Węgorzewie proponuje polepszenie standardów ochrony konsumentów poprzez:

- wprowadzenie na potrzeby postępowania konsumenckiego bezpłatnych opinii rzeczoznawców do spraw jakości towarów i usług, wpisanych na listę Inspekcji Handlowej, bądź ekspertów czy specjalistów w danej branży

- **Wnioski dotyczące pracy rzeczników**

Na podstawie sprawozdania i analizy całorocznej pracy stwierdzić należy, że liczba konsumentów korzystających z pomocy rzecznika jest niewiele mniejsza. Wiedza konsumentów oraz przedsiębiorców dotycząca praw konsumenckich w obustronnych relacjach jest niewystarczająca ustawa o prawach konsumenckich jest słabo znana .

Oczywiste i niezbędne jest ciągłe wyposażanie rzecznika w odpowiednie poradniki informatory publikacje o tematyce konsumenckiej. Umożliwia to dotarcie do szerokiego kręgu konsumentów .Umożliwi to realizację zadania polegającego na udzielaniu bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony praw konsumentów. Kontynuacja działań edukacyjno - informacyjnych w szkołach.

Podobnie jak poprzednio różnorodność spraw zmiany w temacie występujących problemów konsumenckich powoduje, że rzecznik jest zobowiązany do ciągłego aktualizowania swojej wiedzy.. Oprócz dostępności do fachowej literatury, skuteczną metodą doskonalenia jest uczestnictwo w szkoleniach. Dobrą metodą są szkolenia prowadzone przez delegatury UOKiK jest ich za mało . Szkolenia z zakresu realizowanych przez rzeczników zadań, pozwoliłyby na aktualizację wiedzy, wymianę praktycznych doświadczeń i integrację środowiska.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów


Jacek Miszkiel

IV .TABELLE

Załączniki:

1. Tabele - 3

Wyk. w 3 egz. :

1.Starosta Węgorzewski

2.UOKiK Delegatura w Bydgoszczy

3.ad acta

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Węgorzewie Tabela 2.
występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależYTE wykonanie umowy			warunki umów, nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne		
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem
SPRZEDAŻ:															
a art. żywnościowe															
b odzież i obuwie															
c meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu				3											3
d urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy				1	1										1
e samochody i środki transportu osobistego															
f kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące															
g produkty związane z opieką zdrowotną				1											1
h art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci															
i inne															
USŁUGI:															
j związane z rynkiem nieruchomości															
k związane z rynkiem nieruchomości															
l związane z rynkiem nieruchomości															
m inne				1											1
n finansowe															
o ubezpieczeniowe															
p pocztowe i kurierskie															
r telekomunikacyjne															
s transportowe		2													
t turystyka i rekreacja															
u sektor energetyczny i wodny															
w związane z opieką i opieką zdrowotną															
x edukacyjne															
y inne															
RAZEM	2	6	1	6	1								1		10
informacje ogólne															
niekonsumentckie															
razem:															10

M

