

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Węgorzewie za 2019 rok

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. Pomoc konsumentom na drodze sądowej w samodzielnym dochodzeniu roszczeń
 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 rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów
 2. Wnioski dotyczące pracy rzecznika

IV. Tabele:

Tabela nr 1.1 Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów .

Tabela nr 1.2 Informacje pisemne w których Rzecznik nie znajduje podstaw aby występować do przedsiębiorcy w trybie art.42 ust.1 pkt 3 uokik (złożenie reklamacji do przedsiębiorcy ,wyjaśnienia adresowane do konsumenta).

Tabela nr 2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów w trybie art.42 ust.1 pkt 3 uokik.

Tabela nr 4. Pomoc na drodze sądowej .

4.1 Pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami.

Tabela Prezentowanie danych .

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 powiatu	22.945
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Jacek Krzysztof Miszkiel
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.	Nie
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT.6 7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	Nieetatowo, dodatkowe zadanie powierzone przez Starostę , pełni funkcję P R K
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7 8. Liczba godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	Środa godz.8-15 porady udzielane osobiście w biurze, porady telefoniczne 5 razy w tygodniu w miarę możliwości organizacyjnych według potrzeb
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. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	7.482,00zł (oszacowanie)



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

Węgorzewo marzec 2020

PRK .731.1.2020. JM

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r.
O ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019r., poz. 369, jednolity tekst),
na podstawie którego rzecznik przedkłada w terminie do 31 marca staroście do
zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

Zatwierdzam

Roczne sprawozdanie z działalności za 2019 rok.

I. Uwagi ogólne

Funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Węgorzowie sprawuje jednoosobowo inspektor w Referacie Bezpieczeństwa i Z. K. w ramach dodatkowych obowiązków zleconych przez Starostę bez wyodrębnionego budżetu .

Kwalifikacje: wykształcenie wyższe magisterskie, prawnik-administratywista (absolwent UW w Warszawie Wydział Prawa i Administracji) funkcję rzecznika pełni od 2002 roku.

Dniem udzielania porad konsumenckich osobiście przez rzecznika zwyczajowo jest środa (każdego tygodnia w godzinach od 8⁰⁰ do 15⁰⁰) w siedzibie Starostwa Powiatowego w Węgorzowie przy ulicy 3 Maja 17B, pokój Nr 28 .Telefonicznie ,elektronicznie ,osobiście w miarę możliwości organizacyjnych w godzinach pracy urzędu pokój Nr 14(od pon.-piątku)

II. Realizacja zadań rzecznika konsumentów

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

Ochrona praw konsumentów jest zadaniem samorządu powiatowego wynikającym z art.4 ust.1 pkt.18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. O samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2017r., poz.1868 ,jednolity tekst). Stosownie do art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. O ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019r. ,poz.369, jednolity tekst) zadania wykonuje powiatowy/miejski rzecznik konsumentów.

Zadania powiatowego rzecznika konsumentów określa art.42 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Należą do nich:

- 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 Prezesem Urzędu , organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;

5.wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

Ponadto, rzecznik jest uprawniony do wytaczania powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowania za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów ,ma uprawnienia oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów. Jeżeli rzecznik nie uczestniczy w sprawie, może przedstawić sądowi istotny dla sprawy pogląd .

Unijne zasady klasyfikowania spraw obowiązują od stycznia 2017 r. od tego momentu zbieranie i klasyfikowanie danych następowało na poniższych zasadach. Podstawa prawna Zalecenie Komisji Europejskiej 210/304UE z dnia 12 maja 2010 r. w sprawie stosowania zharmonizowanej metodologii klasyfikacji i zgłaszania skarg i zapytań konsumentów (Dz. U. UE 2.6.2010) .

Informacje sektorowe obejmują 23 podstawowe kategorie dotyczące umów sprzedaży i usług ,zalecenie KE zawarte są w materiale opisowym 26 stronicowym .

Bezpłatne informacje i porady prawne udzielane były w różnych formach osobiście w biurze rzecznika, telefonicznie, pocztą elektroniczną, pisemnie. Porady i informacje prawne , udzielane są bezpośrednio telefonicznie konsumentom, środa od lat zwyczajowo jest dniem przyjęć konsumentów pokój nr 28 (oraz nr 14). Informacje i porady w sprawach konsumenckich udzielane są także osobiście od poniedziałku do piątku w godzinach pracy urzędu w miarę organizacyjnych możliwości.

W 2019 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Węgorzewie udzielił 174 porad i informacji prawnych w zakresie ochrony interesów konsumentów .W tym porady nie konsumenckie 18 ,informacje ogólne 9 razem 27, których nie wlicza się do statystyki daje to ogólny wynik 146. Liczba porad i informacji wzrosła o 12 (w 2018 roku 134). Zapisane w ewidencji podręcznej elektronicznie (oraz tradycyjnie) w spisie spraw Tabela 1.1. Porady i informacje prawne były w większości dokumentowane choć nie wszystkie (proste porady i informacje telefoniczne). Dodatkowo były udzielane poza urzędem lub po godzinach pracy (telefonicznie lub osobiście).

Porady i informacje prawne ze względu na sposób zawarcia umowy (ogółem146):

- w lokalu przedsiębiorstwa 89,
- poza lokalem 21,
- na odległość 36 .

W 2019 roku konsumenci zgłaszali do rzecznika skargi w zakresie zawartych umów sprzedaży towarów, oraz umów dotyczących usług:

- około 57% (83) udzielonych porad i informacji prawnych kategoria sektorowa umowy sprzedaży towarów (klasyfikacja sektorowa od a. do i.) ,

- najwięcej z nich około 46% (38) odnosiło się do sektora urzędów gospodarstwa domowego(d) w tym duże i małe AGD ,urządzenia elektryczne, urządzeń elektronicznych DVD,TV,CD (inne niż sprzęt komputerowy.) ,sprzęt komputerowy,(komputery, aparaty, telefony komórkowe i stacjonarne itd....),
- ponadto udzielono w tym sektorze 13(trzyście) porad elektronicznie, (spory o wykonanie ,odstąpienie od umowy sprzedaży).

W kategorii sektorowej (d) 46% (38)dotyczyły w większości możliwości korzystania z prawa do wyboru sposobu zaspokojeni roszczeń:

- odstąpienie od umowy sprzedaży z tytułu wady fizycznej rzeczy (rękojmia) ,
- postępowania z tytułu gwarancji prawnej(producent),prawa i obowiązki stron, terminy,
- korzystania z powyższych uprawnień naprzemiennie,
- postępowania polubownego w przypadku sporu z przedsiębiorcą,

Kategoria sektorowa (c) około 18%(15) artykuły wyposażenia wnętrz ,do bieżącego utrzymania domu (pokrycia podłogi ,szkła używane w kuchni, łazience biurze i jako dekoracja wnętrz)wykładziny itd.

- w większości wady fizyczne ,uszkodzenia w transporcie, niezgodność towaru z zamówieniem.

Kategoria sektorowa (b) około 13% (11) odzież i obuwie, głównie wady fizyczne obuwia (rękojmia) Analogicznie jak w latach poprzednich buty reklamowano z powodu pęknięć, przetarć, rozklejeń, odbarwień, uszkodzeń cholewek, zamków i obcasów ,elementów ozdobnych .

- porady informacyjne, dotyczyły możliwości korzystania z prawa wyboru sposobu zaspokojenia roszczenia, (naprawa, wymiana , odstąpienie od umowy), procedury reklamacji oraz terminów załatwiania.
- przedsiębiorcy, sprzedawcy osoby zależne ,specjaliści do spraw reklamacji nie przedstawiali jakiegokolwiek opinii ,oceny jakości produktu .

Kategoria sektorowa(h) około 10% (8) artykuły rekreacyjne wyposażenie sportowe, instrumenty muzyczne artykuły hobbystyczne, kempingowe zabawki i art. dla dzieci itd.

Kategoria sektorowa (i) inne niż wymienione w kategoriach a-h około 7% (6) artykuły dla zwierząt domowych ,biżuteria (kamienie i metale szlachetne srebra itd.)

- wady fizyczne rzeczy.

Pozostałe kategorie sektorowe około 5%(4) , (a) artykuły żywnościowe.(e)środki transportu i inne środki transportu osobistego,(g)produkty związane z opieką zdrowotną.

- wady fizyczne, jakość ,terminy reklamacji.

Następna kategoria sektorowa umowy dotyczące usług około 43% (63) klasyfikacja sektorowa od k do y .Ilość porad i informacji prawnych w tej kategorii znacznie wzrosła z 27 w 2018 r. do 63 2019r. .Dodatkowo porady drogą elektroniczną dotyczące usług 10 razy ,różne klasyfikacje.

Kategoria sektorowa usługi telekomunikacyjne (klasyfikacja r.) około 33%(21 porad) Usługi multimedialne, TV kablowa, telefonia komórkowa, usługa mobilnego dostępu do Internetu, usługa stałego dostępu do Internetu , inne usługi o podwyższonej opłacie SMS Premium (PRS).

- brak zasięgu sieci lub mała przepustowość niezgodna z umową
- niedozwolone postanowienia umowne

Kategoria sektor energetyczny i wodny (klasyfikacja u.) około 27%(17 porad i informacji prawnych)

- głównie zmiana sprzedawcy
- niedozwolone praktyki rynkowe

Kategoria sektorowa bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy pielęgnacja, klasyfikacja sektorowa(k) około 14% (9 porad i informacji prawnych)

- wady wykonanych usług stolarskich,
- wady wykonania umów wymiany okien i drzwi

Kategoria sektorowa usługi ubezpieczeniowe (klasyfikacja o.) około 6%(4 porady)

- zasadność odmowy wypłaty odszkodowania , wysokość odszkodowania, odwołania

Pozostałe jednostkowe porady i informacje prawne dotyczyły usług w następujących kategoriach sektorowych: czyszczenie i naprawa odzieży, konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu , turystyka i rekreacja, związane z opieką i opieką zdrowotną ,inne klasyfikacja usługi sprzątnia domu, związane ze zwierzętami domowymi

- przeważnie dotyczyły wykonania umowy usługi.

Przypominam przedsiębiorca odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy,(art.568 § 1 k c) ,jeżeli wada zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat (2 lat). Konsumentowi przysługuje prawo do domniemania istnienia wady rzeczy w przypadku stwierdzenia wady fizycznej przed upływem roku od dnia wydania rzeczy sprzedanej konsumentowi.(art.556² k c) .Domniemanie że wada lub przyczyna wady istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego w momencie zakupu. Ciężar udowodnienia nieistnienia wady leży po stronie przedsiębiorcy.

Ponadto przedsiębiorca odpowiada za postępowanie reklamacyjne w tym obowiązek udowodnienia i udokumentowania zasadności odrzucenia roszczenia konsumenta. Przedłożenie opinii specjalisty z danej branży, rzeczoznawcy do spraw jakości produktów z listy wojewódzkiego inspektora inspekcji handlowej (WIH)lub Polskiej Izby Przemysłu Skórzanego (PIPS) , lub eksperta w rozumieniu przepisów ustawy o postępowaniu polubownym w przypadku sporu z przedsiębiorcą. Powinna być sporządzona przez osobę uprawnioną, dającą rękojmię obiektywizmu, bezstronności (osoby niezależnej od przedsiębiorcy).

Obowiązująca od 2015r. ustawa O prawach konsumenta, i prowadzone kampanie informacyjne przez UOKiK, FK SKP, w mediach (TV , radio, strony internetowe , prasa ,brozury informatory) oraz działania edukacyjne rzecznika w szkołach ,nie docierają do wszystkich konsumentów .

Konsumenci najczęściej szukają pomocy (porady, informacji) w przypadku nieuznania reklamacji w swojej sprawie. W praktyce możliwości korzystania z pomocy pozarządowych organizacji konsumenckich przez internetowe fora (Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Stowarzyszenie Aquila , itd.) nie są znane wszystkim konsumentom ,nie dostępne osobom starszym.

Konsumenci nie znają swoich praw, nie korzystają w postępowaniu reklamacyjnym z możliwości wyboru w postępowania z tytułu rękojmi (wada fizyczna) lub z gwarancji (prawna) w przypadku stwierdzenia wady fizycznej towaru.

Nieprzestrzeganie praw konsumenta przez przedsiębiorcę (sprzedawcę), nie informują o istnieniu prawa wyboru sposobu załatwienia reklamacji w ramach rękojmi z tytułu wady fizycznej rzeczy przez przedsiębiorcę lub gwarancji, w większości odsuwają od siebie odpowiedzialność i kierują konsumenta na drogę postępowania z tytułu gwarancji prawnej do producenta .

Rzecznik tradycyjnie udzielał porad osobiście i telefonicznie dotyczących możliwości zwrotu towaru pełnowartościowego zakupionego w sklepie stacjonarnym konsumenci błędnie sądzą, że mają takie prawo a jest to tylko dobra wola sprzedawcy (dobra praktyka kupiecka).

W ramach porad konsumenci otrzymywali poradniki oraz informacje o możliwości korzystania online z wzorów: pism, oświadczeń, zgłoszeń reklamacyjnych (strona internetowa UOKiK www.uokik.gov.pl ,RF,UKE ,URE ,FK,SKP). W sytuacji braku

dostępu do Internetu odpowiednio w formie wydruku odpowiednie wzory formularzy reklamacyjnych . Na prośbę konsumenta rzecznik redagował pisma reklamacyjne dla konsumentów w biurze, również elektronicznie przygotowywał informacje prawne oraz projekty reklamacji .Poradniki i informatory wyłożone są w budynku starostwa przez cały rok(parter i piętro).

Rzecznik udzielając porad i informacji prawnych wskazuje aktualne przepisy prawa, oraz prawa i obowiązki konsumenta. Analizuje treść przedłożonych dokumentów: umowy, regulaminu ,załączników, oświadczenia gwarancyjnego, rachunku, faktury i inne przedstawiane dokumenty związane ze sprawą. Informuje o możliwości udzielenia pomocy lub interwencji ,pozasądowej mediacji w sporze pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem :

- w sprawach usług telekomunikacyjnych przez UKE(Urząd Komunikacji Elektronicznej) ,
- w sprawach usług finansowych (ubezpieczeniowych) przez RF (Rzecznik Finansowy), lub usług świadczonych przez podmioty rynku finansowego UKNF(Komisja Nadzoru Finansowego),
- w sprawach jakości produktów lub usług I H (Inspekcja Handlowa),
- w sprawach jakości wyrobów skurzanych Instytut Obuwnictwa oraz PIPS
- w sprawach umów dotyczących sporów z dostawcą energii elektrycznej, sprzedaży gazu (sieciowy) URE (Urząd Regulacji Energetyki).

Rzecznik ocenia czy sprawa konsumencka lub wniosek złożony na piśmie 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 na wyraźną prośbę udzielał dodatkowo porad przedsiębiorcom ,otrzymywali broszurę opracowaną przez UOKiK (pt. „Przepisy konsumenckie dla przedsiębiorców”) jeśli zwracali się z prośbą o informacje w sprawach związanych z problematyką konsumencką .

W sumie 15% (27)w odniesieniu do ogólnej liczby 174 wszystkich odnotowanych porad. Informacji ogólnych i niekonsumenckich osobiście lub telefonicznie :porady ogólne i informacje prawne (9) , nie konsumenckie porady i informacje prawne(18).

Mieszkańcy powiatu węgorzewskiego ,powiatów ościennych , zgłaszali osobiście lub telefonicznie różne problemy między innymi z dziedzin : prawa administracyjnego, prawa cywilnego, praw osób niepełnosprawnych (procedury postępowania karta parkingowa, ulgi i zwolnienia ustawowe) oczekując pomocy, porady , wsparcia. W tych sprawach wskazano tym osobom właściwe instytucje lub urzędy, informowano, o punkcie nieodpłatnej pomocy prawnej , nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego.

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

Rzecznik ma prawo składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. Przysługuje inicjatywa zgłaszania propozycji zmian legislacyjnych dotyczących przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. W okresie sprawozdawczym nie było wniosków konsumentów oraz potrzeby zmiany prawa miejscowego wobec tego rzecznik nie korzystał z powyższego prawa. W 2019 roku nie było potrzeby wnioskowania zmian legislacyjnych.

Rzecznik nie był zapraszany na obrady i nie brał udziału w sesjach lub posiedzeniach właściwych komisji rad gmin , miasta z terenu powiatu.

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

Skutecznym instrumentem prawnym, wykorzystywanym w wykonywaniu ustawowych zadań rzecznika są wystąpienia art. 42 ust.1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (*Dz.U. z 2019r.poz.369,j.t.*)pisemne do przedsiębiorców. Wnoszone przez konsumentów wnioski(skargi) o pomoc dotyczące łamania praw i ochrony interesów konsumentów . Zgodnie z w/w ustawą 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.

Ilość wniosków(skarg) które wpłynęły do rzecznika jest większa zakwalifikowano 11 (w roku 2018r. 9). Nie każde naruszenie prawa może być przedmiotem wystąpienia rzecznika, w obrocie prywatnym brak podstaw formalno-prawnych. Rzecznik podejmując interwencję zna sprawę przedstawioną przez konsumenta i zdarza się, że po otrzymaniu odmiennego stanowiska przedsiębiorcy nie zachodzi potrzeba wystąpienia . W pięciu sprawach rzecznik sporządził stosowne pisma reklamacyjne do przedsiębiorców wszystkie zostały załatwione pozytywnie dla konsumentów .

Konsumentom zalecano zasięgnięcie porady eksperta biura Rzecznika finansowego telefonicznie lub elektronicznie bez potrzeby osobistej wizyty w biurze rzecznika. Elektronicznie zapytanie, ewentualna pomoc rzecznika konsumentów w postępowaniu, wniosek o interwencję , mając wzgląd na specjalizację RF w sprawach usług świadczonych przez uczestników rynku finansowego .

W 2019 roku do rzecznika wpłynęły wnioski (skargi) na piśmie (11) .Ze względu na sposób zawarcia umowy: na odległość 5 spraw ,poza lokalem 1 sprawa ,w lokalu

/bez znaczenia 5 spraw .Wystąpienia rzecznika dotyczyły umów sprzedaży towarów lub usług .W kategorii sektorowej odzież i obuwiu (klasyfikacja b) 1 wniosek konsumenta 1 wystąpienie, pozytywnie. W kategorii sektorowej (i) inne produkty 2 sprawy, 2 krotne wystąpienie pozytywnie dla konsumenta ,kategoria sektorowa(i)jedna sprawa 4 krotne wystąpienia negatywnie dla konsumenta. W kategorii sektorowej (d)urządzenia AGD, elektroniczne i sprzęt komputerowy 2 krotne wystąpienia pozytywnie dla konsumenta. W kategorii sektorowej (k) 2 sprawy i 2 krotne wystąpienia pozytywnie dla konsumentów. W kategorii sektorowej usługi (r) usługi telekomunikacyjne, 1 sprawa, 1 wystąpienie, pozytywnie .Kategoria sektor energetyczny i wodny 1 sprawa 1 wystąpienie pozytywnie dla konsumenta .Kategoria sektorowa(t) turystyka i rekreacja 1 sprawa 2 krotne wystąpienia negatywnie dla konsumenta(przyznano voucher konsument odrzucił propozycję).Kategoria sektorowa (o) ubezpieczenia 1 sprawa , wystąpienia 2 ,negatywnie firma, wniosek rzecznika o pomoc do RF pozytywnie dla konsumenta (częściowo) zwrot składki ubezpieczeniowej .Kategoria sektorowa (s) transport 1 sprawa 2 wystąpienia negatywnie dla konsumenta.

- Najczęściej negatywnie załatwione wystąpienia podtrzymywanie przez przedsiębiorcę swojego stanowiska wbrew oczywistym faktom, rozbieżność w ocenie przyczyny uszkodzeń, jednostronna interpretacja zapisów umowy usług ,niesłuszne odrzucenie reklamacji według konsumentów.

Spośród 11 wniosków (skarg) konsumentów złożonych do rzecznika 8 spraw zakończyło się pozytywnie, 3 negatywnie .

W swoich wystąpieniach rzecznik kwalifikuje i opisuje sprawę przedstawioną przez konsumenta, na podstawie załączonych dokumentów, oraz wyjaśnień. Podaje podstawę prawną roszczeń i prosi o zajęcia stanowiska przez przedsiębiorcę w danej sprawie oraz ustosunkowania się do uwag proponując ewentualne postępowanie polubowne. Przedstawiając swoje stanowisko w sprawie konsumenckiej , wspierałem konsumenta jako słabszą stronę w sporze z przedsiębiorcą . Przedsiębiorcy w kilku przypadkach nie zmieniali swojego stanowiska pomimo oczywistego naruszenia przepisów konsumenckich, po kilkukrotnych moich wystąpieniach w danej sprawie przyjmowali argumentację bądź nie sprawy zakończone były pozytywnie lub negatywnie dla konsumenta. Rzecznik nie ma wpływu na decyzję przedsiębiorcy, w tych przypadkach konsumenci byli informowani o dalszym dochodzeniu swoich roszczeń w postępowaniu polubownym o ile była zgoda przedsiębiorcy .W 1 sprawie konsumenckiej sporządziłem wniosek na prośbę konsumenta o polubowne rozstrzygnięcie negatywnie brak zgody .Dalsza droga dochodzenia roszczeń 2 sprawy na drodze sądowej z powództwa konsumentów w toku . Tylko jednostkowo konsumenci występują na drogę sądową z uwagi na koszty (opinia rzeczoznawcy), czas trwania postępowania przed sądem jak też niepewny wynik powództwa.

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

Rzecznik w miarę możliwości brał udział w większości bezpłatnych szkoleniach i konferencjach, podczas których przekazywano wiedzę w zakresie kompetencji instytucji konsumenckich w rozwiązywaniu sporów konsument – przedsiębiorca.

Seminarium zorganizowane w Starostwie Powiatowym Pisz tematyka konsumencka ,przeprowadzone 27.03 2019 przez UKE (Urząd Komunikacji Elektronicznej) ,nowelizacja prawa telekomunikacyjnego . ECK (Europejskie Centrum Konsumenckie) w zakresie nowelizacji ustawy o usługach turystycznych .

Udział dnia 7 lutego 2019 w pokazie dla celów szkoleniowych(techniki manipulacji osób starszych) wspólnie z rzecznikiem z Giżycka. Oferowane konsumentom z Giżycka po uprzednim zaproszeniu i rejestracji telefonicznej(miejsce GCK Giżycko) przez firmę prowadzącą sprzedaż poza lokalem urzędzeń medycznych .

Bezpłatne badanie pulsoksymetrem na palec układu krążenia stan układu tętnic i żył dedykowane osobom ogólnie (starszym) mającym problemy z krążeniem, miażdżyca nadciśnienie itd. . Według firmy oferowane urządzenie do zabiegów magnetoterapii przydatne konsumentom .W naszej ocenie cena jest „kosmiczna” dla emeryta około 7 tys zł mocno zawyżona za aplikator pola magnetycznego(APM). Brak certyfikatu dopuszczenia do obrotu jako urządzenie medyczne, a także brak informacji o jego skuteczności .

Szkolenie 30-31 czerwca 2019 w Olsztynie z prawa cywilnego procedury(KPC) pisma procesowe i ich elementy, elementów pozwu, postępowanie dowodowe itd. Szkolenie przeprowadzone przez sędziego SR w Olsztynie oraz Stowarzyszenie Aquila z Wrocławia.

5.Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań. Pomoc na konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami

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 2019 rzecznik nie występował z powództwem do sądu powszechnego. W okresie sprawozdawczym zaistniała potrzeba pomocy na drodze sądowej ,pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądem, w związku upadłością Energetycznego Centrum S.A. w Warszawie 2 sprawy konsumenckie. Sporządzono zgłoszenia wierzytelności Sygnatura sprawy X GUp 1078/18 Sąd Rejonowy dla Miasta st. Warszawy w Warszawie X Wydział Gospodarczy dla spraw upadłościowych i restrukturyzacyjnych 00-454 Warszawa ul. Czerniakowska 100A .Zapytanie do SR poszło w w/w sprawach.

6.Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

W Starostwie na parterze i na piętrze wykładane są w ciągu roku materiały informacyjne, edukacyjne w postaci broszur, informatorów, poradników, otrzymywanych przez rzecznika z UOKiK oraz organizacji konsumenckich.

W zakresie edukacji konsumenckiej w ramach współpracy na zaproszenie nauczyciela prowadzącego przedmiot przedsiębiorczość w szkołach .W maju 2019 roku rzecznik przeprowadził kilka prelekcji edukacyjno-informacyjnych na tematy konsumenckie .W oparciu o ustawę o prawach konsumenta i inne obowiązujące przepisy prawa oraz materiały własne (sprawozdanie z działalności rzecznika za 2018 rok) w Zespole Szkół Ogólnokształcących oraz Zespole Szkół Zawodowych w Węgorzewie

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)

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 wnioski o ukaranie przedsiębiorcy grzywną minimum 2.000,00 zł.

W 2019 roku złożyłem wnioski na Policję o ukaranie przedsiębiorcy z tytułu nie udzielenia wyjaśnień rzecznikowi będących przedmiotem wystąpienia tj.art.114 ust.1 u. o. k. k. . Wyrok nakazowy z dnia 8 października 2019 roku SR Biała Podlaska Sygn. akt II W 1976/19 wymierzona grzywna 1000(tysiąc)zł.

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

1.Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

Świadomość istnienia prawa konsumenckiego oraz istnienia instytucji rzecznika konsumentów jest dostateczna. Konsumenci potrafią korzystać z przysługujących im uprawnień szczególnie osoby młode korzystające z Internetu. W praktyce ilość konsumentów zgłaszających się z prośbą o poradę prawną i informację potwierdza, dostateczny stopień wiedzy konsumenckiej . Konsumenci , nie znają instytucji pro konsumenckich, z pomocy których mogliby korzystać przy rozwiązywaniu sporów związanych z wadami produktów umowami sprzedaży bądź usługami. Konieczne

i bardzo istotne jest, prowadzenie szerokiej edukacji na wszystkich szczeblach edukacji szkolnej. Stałe akcje i kampanie edukacyjne we wszystkich mediach Internet , RTV, prasa popularyzujących wiedzę z zakresu zarówno praw, jak i obowiązków po stronie konsumentów także przedsiębiorców. Kolportaż materiałów informacyjnych w zakresie wiedzy konsumenckiej.

Bezpłatne poradnictwo w zakresie praw konsumentów jest ważnym elementem w edukacji i podnoszeniu świadomości wśród konsumentów w dochodzeniu roszczeń. Prawo szczególnie chroni konsumentów pod warunkiem, że są świadomymi uczestnikami rynku i posiadają wiedzę na temat przysługujących im praw.

Polepszenie standardów ochrony konsumentów poprzez:

- zapewnienie na potrzeby postępowania konsumenckiego bezpłatnych opinii rzeczoznawców do spraw jakości towarów i usług, wpisanych na listę IH,PIPS bądź ekspertów czy specjalistów danej branży, opłacane ze środków budżetowych (np. UOKIK,URE,UKE,ECK)corocznie zgłaszany postulat.
- wyposażenie w odpowiednie narzędzia elektroniczne pomocne w wykonywaniu zadań rzecznika.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

Codzienna systematyczna praca rzecznika, oraz analiza spraw potwierdza że liczba konsumentów korzystających z pomocy rzecznika jest na porównywalnym poziomie nieco większa , 2019 r 146 porad i informacji, poprzedni rok 134 porady i informacje. Wiedza konsumentów o prawach wzrasta w grupie młodych konsumentów, którzy mają dostęp do Internetu ,forów społecznościowych. Natomiast osoby starsze to grupa w większości wykluczona informatycznie. Najczęściej są manipulowane i wykorzystywane przez nieuczciwych przedsiębiorców pozostaje w zasadzie w małym powiecie pomoc rzecznika. Na terenie tutejszego powiatu nie ma pozarządowych organizacji pro konsumenckich ,(SKP najbliższe w Olsztynie) ,oraz instytucji konsumenckich najbliższa delegatura WIIH Olsztyn znajduje się w Ełku.

Oczywistym jest stałe wyposażanie rzecznika w odpowiednie poradniki informatory publikacje o tematyce konsumenckiej. Umożliwia to dotarcie do szerszego kręgu konsumentów (edukacja w szkołach) , oraz wykluczonych informatycznie (osoby starsze). Materiały niezbędne w realizacji zadania polegającego na udzielaniu bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony praw konsumentów.

Systematyczne działania edukacyjno-informacyjne w szkołach ,prelekcje, materiały informacyjne przekazywane uczniom w szkołach.

Stała potrzeba ciągłego aktualizowania wiedzy różnorodność spraw, zmiany występujących problemów konsumenckich zmuszają rzecznika do weryfikowania i uzupełniania swojej wiedzy w różnych dziedzinach prawa. Skuteczną i niezastąpioną metodą doskonalenia jest uczestnictwo w szkoleniach. Sprawdzoną metodą są szkolenia dla rzeczników prowadzone przez delegatury UOKiK, URE, UKE, ECK, oraz SKP, FK . Szkolenia z zakresu zadań realizowanych przez rzeczników, umożliwiają aktualizację wiedzy, integrację środowiska oraz wymianę praktycznych doświadczeń .

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Jacek Miszkiel

IV .TABELLE

Załączniki:

1.Tabele – 5

Wyk. w 3 egz. :

1.Rada Powiatu Węgorzewskiego

2.UOKiK Delegatura w Bydgoszczy

3.ad acta