

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W JĘDRZEJOWIE W 2017 ROKU.

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW.

Struktura biura rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Woj. Świętokrzyskie
2. Miasto/Powiat	Powiat Jędrzejowski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	86 886 osób
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Grzegorz Kazimierski
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	1/2 etatu
7. Funkcja Rzecznika konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	3 dni w tygodniu (20 godzin)
7. 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 dn. 16.02.2007 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).	---
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.	44 069,02 zł. (koszt szacunkowy)

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

Powiatowy rzecznik konsumentów realizuje zadania powiatu dot. ochrony praw konsumentów określone w ustawie z dnia 5.06.1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. Nr 91, poz. 578 z późn.zm.). Rzecznik konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany Staroście. Uchwałą Rady Powiatu w Jędrzejowie Nr XXIV/154/01 z dn. 27.06.2001 r. dokonano powołania na stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Jędrzejowie. Wymiar czasu pracy rzecznika (potwierdzony kolejnym Zarządzeniem Nr 86/2017 Starosty Jędrzejowskiego z dn. 04.12.2017 r.) określono na ½ etatu.

Kompetencje rzecznika normuje art. 39 i nast. ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 z późn.zm.), które do jego zadań zaliczają w szczególności zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego, występowanie do przedsiębiorców oraz wytaczanie powództw cywilnoprawnych na rzecz konsumentów a także współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową oraz organizacjami konsumenckimi. Rzecznik konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada Staroście roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

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

W 2017 r. – realizując zadania polegające na zapewnieniu bezpłatnej informacji prawnej i poradnictwa konsumenckiego, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Jędrzejowie udzielał pomocy prawnej tego typu, w 440 sprawach zgłoszonych przez konsumentów - mieszkańców powiatu jędrzejowskiego.

W sprawach tych świadczone konsumentom pomoc prawną w biurze, poprzez kontakt telefoniczny i drogą elektroniczną. Polegała ona na udzielaniu informacji i porad prawnych, sporządzaniu dla zgłaszających się interesantów projektów pism związanych z wnoszonymi reklamacjami (przede wszystkim zgłoszeń reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od zawartych umów, wypowiedzeń umów) oraz pism procesowych (2 sprzeciwów od sądowych nakazów zapłaty, innych pism procesowych).

Konsumentom udzielano informacji dotyczących roszczeń przysługujących im w związku z niezgodnością z umową nabywanych towarów i usług, zasad realizacji tych roszczeń oraz możliwości ich dochodzenia na drodze polubownej i sądowej.

Z łącznej liczby 440 spraw - w wielu przypadkach, podjęte działania polegające na przeprowadzonych mediacjach (w bezpośrednich kontaktach osobistych i telefonicznie), doprowadziły do ich pozytywnego dla konsumentów zakończenia.

Problematyka zgłaszanych spraw związana była głównie z realizacją uprawnień przysługujących konsumentom z tytułu odpowiedzialności przedsiębiorców za wady fizyczne towarów, na podstawie przepisów ustawy z dn. 23.04.1964 r. kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16 poz. 93 ze zm.) z tytułu rękojmi i gwarancji. Dotyczyło to głównie reklamacji sprzętu elektronicznego i komputerowego (laptopów, tabletów, smartfonów, telewizorów), artykułów gospodarstwa domowego (pralek, zmywarek, lodówek, odkurzaczy, mikserów, ekspresów do kawy), obuwia i odzieży, mebli oraz samochodów i części samochodowych. Ponadto były to reklamacje produktów związanych z opieką zdrowotną (aparatów słuchowych, okularów, ciśnieniomierza, pionizatora, wózka inwalidzkiego), zabawek, materiałów budowlanych (blachy dachowej, kostki brukowej, okien, parapetów, drzwi, bram garażowych, ceramiki sanitarnej, armatury) oraz różnego rodzaju urządzeń (frezarki, pieca c.o., wymiennika ciepła, pompy do wody, aeratora ogrodowego, kosiarki spalinowej, quada, skutera, ciągnika i innych maszyn rolniczych).

Skarżono się głównie na nieuwzględnianie reklamacji towarów przez sprzedawców i gwarantów oraz długotrwałe lub nieskuteczne naprawy produktów. Zgłaszano też przypadki dotyczące żądania od konsumentów przez serwisy gwarancyjne opłat (kosztów ekspertyz, przesłania towarów lub dojazdu serwisu) za rozpatrzenie nieuwzględnionych reklamacji. W kilku sprawach sprzedawcy domagali się zapłaty za przesłane do konsumentów choć niezamówione przez nich produkty (książki, pamiątkowe monety).

W zakresie usług najliczniej zgłaszane problemy dotyczyły zawierania i realizacji umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (telefonicznych, dostępu do sieci internetowej, telewizyjnych) oraz sprzedaży energii elektrycznej, ciepła i wody a także umów ubezpieczeniowych (ubezpieczenia sprzętu AGD i RTV tzw. przedłużonych gwarancji, ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej, mienia, ubezpieczeń od nieszczęśliwych wypadków i na życie, tzw. polisokat) i finansowych (pożyczek, kredytów). Konsumentom udzielano także pomocy dotyczącej zawartych umów o świadczenie usług zdrowotnych (stomatologicznych, rehabilitacyjnych, udziału w programie dietetycznym), usług remontowo-budowlanych (remontów mieszkań, usług dekarских, budowy ogrodzenia, remontu nagrobka, podłączenia do sieci gazowej), naprawczych (naprawy samochodów i innych urządzeń), usług transportowych i kurierskich, edukacyjnych, turystycznych, krawieckich i innych (np. obsługi uroczystości weselnych, pomocy w przygotowaniu opracowania naukowego).

Problematyka spraw związanych z usługami telekomunikacyjnymi dotyczyła przede wszystkim wprowadzania konsumentów w błąd przez przedstawicieli przedsiębiorców co do tożsamości (nazwy) operatorów a także co do warunków zawieranych umów. Ponadto bardzo często niedoręczano konsumentom regulaminów świadczenia usług oraz cenników. Sprawy te wiązały się też ze zmianami operatorów telekomunikacyjnych (również z przenoszeniem numerów telefonów)

i zmianami warunków umów. Zgłaszane problemy polegały także na nieprawidłowym rozliczaniu świadczonych usług, automatycznym przedłużaniu się umów telekomunikacyjnych na kolejny okres 24 miesięcy oraz naliczaniem przez operatorów kar umownych za wcześniejsze rozwiązywanie przez konsumentów tych kontraktów. Konsumentów zwracali się o pomoc prawną również w sytuacjach nienależytego wykonywania tych usług przez przedsiębiorców (np. braku zasięgu), naliczania przez operatorów wysokich opłat za wiadomości tekstowe SMS Premium a także kar umownych za nieterminowy zwrot sprzętu telekomunikacyjnego (dekoderów).

Podobne problemy – związane z wprowadzaniem konsumentów w błąd co do tożsamości (nazwy) przedsiębiorców i warunków zawieranych umów oraz niedoręczaniem dokumentów umów, regulaminów, cenników, dotyczyły podpisywanych umów sprzedaży energii elektrycznej. Zakup energii elektrycznej przez konsumentów wiązał się też czasem z koniecznością dodatkowego opłacania składki ubezpieczenia majątkowego. Kilka zgłoszonych spraw dotyczyło natomiast nieprawidłowych – w ocenie odbiorców, rozliczeń opłat za zużyty prąd oraz ciepło i wodę.

W zakresie umów ubezpieczenia pogwarancyjnego sprzętu AGD i RTV konsumenci informowali o nieuwzględnianiu przez zakłady ubezpieczeń zgłoszeń szkodowych oraz o próbach obciążania ich kosztami rozpatrzenia tych zgłoszeń (kosztami dojazdu serwisu, wydania ekspertyzy). Nabywcy ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (polisolokat) skarżyli się natomiast na wprowadzenie ich w błąd co do warunków tych ubezpieczeń (zwłaszcza zasad rezygnacji i konieczności ponoszenia wysokich opłat likwidacyjnych). Odnośnie ubezpieczeń mienia oraz ubezpieczeń wypadkowych i na życie konsumenci zgłaszali się w sytuacjach kiedy ubezpieczyciele odmawiali wypłaty lub zaniżali kwoty należnych odszkodowań. Umowy finansowe były dla kredytobiorców i pożyczkobiorców mało czytelne i niezrozumiałe a nawet wprowadzające w błąd – zwłaszcza co do wysokości kosztów (odsetek i innych opłat) związanych z uzyskaną kwotą kredytu lub pożyczki.

W zakresie innych usług skarżono się głównie na ich nienależyte wykonywanie przez przedsiębiorców (dotyczyło to przede wszystkim usług naprawczych i remontowo-budowlanych) oraz odmowę dokonania koniecznych z tego tytułu poprawek lub rozliczeń. Zdarzało się też, że przedsiębiorcy bez należytego uzasadnienia, jednostronnie dokonywali zmiany warunków zawartych umów w trakcie ich realizacji (np. podwyższono opłaty za świadczoną usługę edukacyjną) lub odstępowali od ich wykonania (np. odwołano regularny kurs autobusu z powodu zbyt małej liczby pasażerów). W innych sprawach konsumenci domagali się np. zapłacenia odszkodowań za zagubione w przewozie paczki kurierskie czy dokonania rozliczeń finansowych w sytuacji rezygnacji z wcześniej opłaconej usługi turystycznej.

W dalszym ciągu skarżono się na działalność firm windykacyjnych dochodzących spłaty, często dawno przedawnionych, należności w sposób uciążliwy dla konsumentów (wielokrotne

telefoniczne, SMS-owe i pisemne wezwania do zapłaty, informacje o narastających kosztach windykacji, konieczności wizyty windykatorów terenowych czy zgłoszenia do BIK). Konsumentom często trudno było wyjaśnić podstawę prawną i faktyczną kierowanych roszczeń (zwykle wynikały one z zawartych wiele lat wcześniej umów telekomunikacyjnych i finansowych) a zwłaszcza sprawdzić ich zasadność lub zareklamować do firmy windykacyjnej i skutecznie wykazać nieistnienie zadłużenia.

Wiele z wniesionych spraw (152 sprawy) dotyczyło umów sprzedaży oraz umów o świadczenie usług zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa (w mieszkaniach konsumentów lub podczas tzw. pokazów w wynajmowanych okazjonalnie przez przedsiębiorców lokalach) oraz na odległość (przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość np. telefonu, internetu).

Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość miały za przedmiot przede wszystkim artykuły lecznicze i rehabilitacyjne (np. urządzenia do masażu, maty i materace lecznicze, pościel), sprzęt elektroniczny, artykuły AGD, obuwie i odzież, części samochodowe ale także i maszyny rolnicze.

Zakupy dokonywane poza lokalem przedsiębiorstwa często połączone były z zawarciem umowy kredytowej na ten cel. Nabywano w ten sposób, zazwyczaj za kwoty kilku tysięcy złotych, produkty, których nieprzydatność lub brak deklarowanych przez sprzedawców właściwości konsumenci stwierdzali po ich otrzymaniu i sprawdzeniu w domu. Przedsiębiorcy często utrudniali kupującym złożenie oświadczenia o odstąpieniu od takich umów w terminie 14 dni informując, że uniemożliwia to podpisana z bankiem umowa kredytu, okoliczność używania otrzymanych produktów lub sugerując, że należy zapłacić przynajmniej za niektóre towary albo oczekiwać w tej sprawie na zgodę na odstąpienie i kontakt telefoniczny od sprzedawcy. Po skutecznym odstąpieniu przedsiębiorcy nie zwracali też konsumentom w ustawowym terminie wpłaconych za odesłane produkty pieniędzy (zaliczek, zapłaconej gotówką ceny). Konsumentom zarzucano również uszkodzenie tych towarów często myląc ich rodzaj lub pomimo odesłania produktów w fabrycznie zamkniętych, nieotwieranych opakowaniach.

W przypadku umów zawartych na odległość skarżono się na niedostarczanie przez sprzedawców krajowych i zagranicznych zakupionych i uprzednio opłaconych towarów (obuwia, odzieży, galanterii skórzanej). Wiele spraw dotyczyło także otrzymanych w paczkach, uszkodzonych podczas przewozu produktów (np. telewizora, smartfonu, ekspresu do kawy). W kilkunastu przypadkach przedsiębiorcy zwlekali ze zwrotem pieniędzy za pełnowartościowe towary odesłane im przez konsumentów, którzy odstąpili od zakupu albo nie zwracali należnych kosztów dostawy tych towarów do konsumenta.

Zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość umowy o świadczenie usług związane były przede wszystkim ze zmianą operatora usług telekomunikacyjnych lub sprzedawcy energii

elektrycznej oraz z uzgodnieniem nowych warunków tych kontraktów (konsumenci skarżyli się na wprowadzanie ich w błąd przez przedstawicieli przedsiębiorców). Podobny problem dotyczył zawartej na odległość umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu mechanicznego. Na odległość nabywano też usługi kurierskie i zdrowotne (utrudnieniem było tu nieuwzględnianie przez przedsiębiorcę złożonego przez konsumenta w terminie 14 dni odstąpienia od zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowy o świadczenie usług leczniczych wraz z pobytem na turnusie rehabilitacyjnym).

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

W okresie objętym sprawozdaniem nie wystąpiła uzasadniona potrzeba składania tego rodzaju wystąpień dotyczących stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego.

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

W zakresie przysługujących kompetencji dotyczących występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów, w okresie objętym sprawozdaniem, w 26 kolejnych sprawach kierowano natomiast pisemne wystąpienia do sprzedawców i usługodawców oraz prowadzono postępowania wyjaśniające.

W celu wyjaśnienia i doprowadzenia do polubownego zakończenia tych spraw prowadzono postępowania wyjaśniające i mediacyjne, w ramach których zwracano się do przedsiębiorców o udzielenie wyjaśnień w związku ze zgłaszanymi przypadkami naruszania praw konsumentów, informowano o treści odnoszących się do zaistniałych sytuacji przepisów prawnych, uzgadniano stanowiska stron oraz wskazywano prawem przewidziane sposoby rozwiązania sporów.

W wielu przypadkach w wyniku podjętych czynności dochodziło do zgodnego z żądaniami konsumentów zakończenia wniesionych spraw (wymiany i naprawy towarów, zwrotu zapłaconych za nie pieniędzy, obniżenia ceny, ponownego rozliczenia umów o świadczenie usług i zwrotu nadpłaconych opłat, rozwiązania umów zawartych na czas określony bez naliczania kar umownych, rezygnacji z dochodzenia wcześniej naliczonych kosztów czy też wstrzymania prowadzonej windykacji).

W sprawach, w których przedsiębiorcy nie uwzględniali zasadności zgłaszanych roszczeń i nie wyrażali zgody na polubowne ich załatwienie albo nie udzielali odpowiedzi na kierowane wystąpienia przygotowano dla konsumentów 3 pozwy w celu dochodzenia tych żądań przed sądem (w jednej z tych spraw sporządzono także zażalenie na postanowienie oddalające wniosek konsumenta o zwolnienie od kosztów sądowych i ustanowienie pełnomocnika z urzędu). W 4 przypadkach kierowano natomiast pisemne zawiadomienia do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dotyczące możliwości naruszania przez przedsiębiorców zbiorowych interesów konsumentów a w 2 sprawach zgłoszenia do organów ścigania o uzasadnionym podejrzeniu

popęlnienia czynów karalnych (oszustw, wykroczenia nieudzielenia informacji rzecznikowi konsumentów). W innych sprawach w celu prawidłowego ich rozpatrzenia występowano też do Ministerstwa Finansów (w sprawie ubezpieczeniowej) oraz do Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego (w sprawie kredytu studenckiego). W sytuacji kilku negatywnych decyzji sprzedawców konsumenci nie decydowali się na sporządzenie opinii rzeczoznawczych co do jakości reklamowanych towarów ani na wystąpienie na drogę sądową.

W zgłaszanych przez konsumentów w ubiegłym roku sprawach przede wszystkim (w 11 przypadkach) występowano do sprzedawców o realizację roszczeń związanych z wadliwością zakupionych towarów (obuwia, galanterii skórzanej, smartfonu, mebli, wanny akrylowej). W dwóch innych sprawach, dotyczących umów zawartych na odległość (przez internet), kierowano pisma do przedsiębiorców, którzy mimo dokonanej zapłaty nie dostarczyli konsumentom zakupionych produktów (obuwia i galanterii skórzanej). Zwracano się także do sprzedawcy w sprawie, w której - pomimo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni i odesłania towaru (części samochodowej), nie zwrócił on konsumentowi zapłaconych pieniędzy.

W zakresie umów sprzedaży towarów oraz stwierdzenia ich wadliwości, w dwóch przypadkach prowadzono postępowania wyjaśniające dotyczące żądań przedsiębiorców zwrotu przez konsumentów kosztów rozpatrzenia nieuwzględnionych reklamacji tzn. kosztów przesyłek, dojazdu serwisu i sporządzenia ekspertyzy urządzeń (pralki i odkurzacza). Żądania te kierowane były przez serwis gwarancyjny z tytułu udzielonej na produkt gwarancji oraz przez zakład ubezpieczeń na podstawie tzw. ubezpieczenia przedłużonej gwarancji.

Pięć sformułowanych do operatorów telekomunikacyjnych wystąpień dotyczyło wprowadzania konsumentów w błąd przez przedstawicieli tych przedsiębiorców co do tożsamości (nazwy) operatorów i co do konieczności zawarcia nowej umowy telekomunikacyjnej (np. z powodu obowiązkowej wymiany telefonów na cyfrowe) lub co do warunków proponowanych umów. W wyniku tego abonenci pozostając w przeświadczeniu, że dokonują jedynie zmiany warunków – na korzystniejsze, dotychczasowej umowy telekomunikacyjnej lub potwierdzają odbiór nowego telefonu, podpisywali kontrakty z nowymi operatorami. Warunki tych nowych umów były z reguły gorsze niż poprzednie (np. ustalały wyższe opłaty abonamentowe) a w przypadku rozwiązania kontraktów przedsiębiorcy zastrzegali sobie uprawnienia do naliczania kilkusetzłotowych kar umownych. Nie pozostawiano też konsumentom cenników i regulaminów świadczenia usług telekomunikacyjnych. Takie działania przedsiębiorców dotyczyły umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa głównie z osobami starszymi. W kolejnej sprawie z zakresu usług telekomunikacyjnych zwracano się do operatora o wyjaśnienie zasadności naliczenia konsumentce wysokich opłat za otrzymywane wiadomości tekstowe SMS Premium.

Występowano również do instytucji finansowych w sprawie krzywdzących - w ocenie konsumentów, warunków udzielonej pożyczki i kredytu studenckiego (w zakresie wysokości kosztów pożyczki i wymogów zabezpieczenia spłaty kredytu). Rozpatrywano też sprawę zgłoszonego problemu naliczonej przez Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny opłaty za niezawarcie umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC komunikacyjnego.

W jednej ze spraw podejmowano działania w związku ze zgłoszoną skargą na działalność firmy windykacyjnej dochodzącej w sposób uciążliwy dla konsumentów spłaty należności z tytułu udzielonej pożyczki (konsumenci z powodu trudnej sytuacji finansowej opłacali raty pożyczki w kwotach niższych niż umówione). Przedsiębiorca wielokrotnie kierował do dłużników telefoniczne, SMS-owe i e-mailowe wezwania do zapłaty, informacje o konieczności wizyty windykatorów terenowych i przeprowadzenia rozmowy w tej sprawie z sąsiadami, nie udzielał natomiast odpowiedzi na pytania i reklamacje konsumentów np. co do wysokości egzekwowanej kwoty czy podstawy prawnej podejmowanych działań.

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

We wnoszonych przez konsumentów w 2017 r. sprawach w celu prawidłowego ich rozpatrzenia udzielano informacji o właściwości, zakresie kompetencji i danych adresowych UOKiK, Inspekcji Handlowej oraz organizacji konsumentckich i innych instytucji działających w zakresie ochrony konsumentów. Udzielano pomocy w przygotowaniu i złożeniu do tych organów stosownych wniosków. Dotyczyło to zwłaszcza problemów wymagających specjalistycznej wiedzy (wskazywano np. na możliwość wystąpienia do Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznika Finansowego czy Urzędu Regulacji Energetyki) oraz potrzeby przeprowadzenia - także wobec przedsiębiorców zagranicznych, postępowania polubownego (np. przez Inspekcję Handlową lub Europejskie Centrum Konsumentckie).

W przypadkach zachodzącej konieczności skierowano także do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów cztery zawiadomienia o sprawach pozostających w zakresie jego działania (sprawy dotyczyły wprowadzania konsumentów w błąd przez przedstawicieli operatorów telekomunikacyjnych przy zawieraniu nowych kontraktów, naliczenia przez operatora wysokich opłat za wysyłane bez zgody konsumentki wiadomości SMS Premium, niewykonania przez sprzedawcę internetowego umowy sprzedaży pomimo otrzymania należnej ceny oraz uciążliwej dla konsumentów windykacji należności). Jednocześnie przekazano do Urzędu kopie dokumentacji tych spraw. W obowiązującym terminie przekazano też do UOKiK sprawozdanie z pracy rzecznika konsumentów w 2016 r. składano zamówienia na przydatne w pracy materiały edukacyjne (ulotki, opracowania, plakaty) oraz uczestniczono w spotkaniach z dyrektorem właściwej miejscowo Delegatury Urzędu poświęconym problemom bieżącym, w tym m.in. ochronie praw

konsumentów – seniorów oraz sprawozdawczości z pracy rzeczników. Brano też udział we współorganizowanych przez Federację Konsumentów, a finansowanych ze środków Komisji Europejskiej, kursach stacjonarnych i e-learningowych poświęconych prawu i poradnictwu konsumenckiemu.

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

W okresie objętym sprawozdaniem nie wytaczano powództw na rzecz konsumentów i nie wstępowano do toczących się postępowań.

W rozpatrywanych sprawach przygotowano natomiast dla konsumentów 3 pozwy o wydanie sądowych nakazów zapłaty w postępowaniu uproszczonym (dwa z nich dotyczyły roszczeń konsumentów związanych z wadliwością obuwia, jeden żądania zwrotu pieniędzy zapłaconych za zwrócony sprzedawcy internetowemu - po złożonym odstąpieniu od umowy, towar). Sporządzono także 2 sprzeciwy od sądowych nakazów zapłaty wydanych wobec konsumentów w postępowaniu upominawczym (w sprawach przedawnionych roszczeń przedsiębiorców z tytułu umowy finansowej oraz telekomunikacyjnej) a także zażalenie na postanowienie oddalające wnioski konsumenta o zwolnienie go od ponoszenia kosztów sądowych oraz ustanowienie pełnomocnika z urzędu.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Podczas prowadzonej w 2017 r. działalności udostępniano zgłaszającym się konsumentom oraz przedsiębiorcom materiały informacyjne (ulotki, teksty przepisów) dotyczące uprawnień konsumentów, udzielano informacji o zakresie działania i kompetencjach rzecznika konsumentów oraz innych organów i podmiotów zajmujących się ochroną praw konsumentów. Ponadto zamieszczano i aktualizowano informacje dotyczące praw konsumentów (m.in. zakresu działania rzecznika i innych organów ochrony konsumentów, prawa konsumentów do zwrotu towarów sprzedawcy, wyników bieżących kontroli Inspekcji Handlowej) na tablicy informacyjnej oraz na stronie internetowej Starostwa Powiatowego.

Uczestniczono także – w dn. 8 i 15.11.2017 r. w spotkaniach z uczniami dwóch klas Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 1 w Jędrzejowie oraz uczniami dwóch klas I Liceum Ogólnokształcącego w Jędrzejowie zorganizowanych w ramach lekcji przedsiębiorczości przedstawiając najważniejsze zagadnienia dotyczące ochrony praw i interesów konsumentów. Przekazano uczniom tych szkół materiały informacyjne z tego zakresu (broшуry, ulotki).

Wzięto również udział w finansowanych ze środków Komisji Europejskiej – w ramach programu „Consumer Champion”, szkoleniach stacjonarnych w Warszawie i Krakowie oraz dwóch kursach e-learningowych poświęconych prawu i poradnictwu konsumenckiemu, jak również podobnych (stacjonarnych i e-learningowych) szkoleniach Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów,

Komisji Nadzoru Finansowego i Europejskiego Centrum Konsumenckiego. Wiedzę i umiejętności uzyskane podczas w/w kursów wykorzystywano w pracy bieżącej rzecznika konsumentów.

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) oraz art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

W rozpatrywanych w 2017 r. sprawach dwukrotnie – w przypadkach dotyczących niezwrócenia konsumentom pieniędzy zapłaconych za produkt niedostarczony przez sklep internetowy oraz odesłany do niego po złożonym odstąpieniu od umowy, kierowano do Prokuratury zawiadomienia, wraz z kopią dokumentacji sprawy, o podejrzeniu popełnienia przez przedsiębiorców przestępstw oszustwa. Przekazano również do Prokuratury zawiadomienie o wykroczeniu przedsiębiorcy polegającym na nieudzieleniu rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem jego wystąpienia (art. 114 ustawy z dn. 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów - Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zm.).

Zawiadamiano również UOKiK – przekazując kopie dokumentacji 4 spraw, o przypadkach mogących świadczyć o stosowaniu przez przedsiębiorców praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na nieuczciwych praktykach rynkowych.

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

1. Wnioski rzeczników konsumentów dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Na podstawie analizy zgłaszanych w 2017 r. spraw konsumenckich zasadnym wydaje się wniosek dotyczący zwrócenia dużej uwagi na ochronę grupy konsumentów wrażliwych tzn. osób starszych. Konsumentów tacy są często wprowadzani w błąd przez przedstawicieli przedsiębiorców co do właściwości nabywanych towarów oraz warunków umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Zmiany ustawowe i promowane dobre praktyki przedsiębiorców (np. polegające na wydłużeniu dla takich osób terminu na odstąpienie od umowy, bardziej czytelnej redakcji dokumentów umów, telefonicznym potwierdzaniu przez przedsiębiorców warunków wcześniej podpisanych kontraktów) oraz edukacja seniorów mogłyby przyczynić się do poprawy sytuacji w tym zakresie.

W dalszym ciągu liczne skargi konsumentów dotyczą niskiej jakości reklamowanych produktów. Utrudnieniem dla konsumentów w dochodzeniu swoich roszczeń w takich sytuacjach są m.in. częsty brak zgody przedsiębiorców na polubowne zakończenie sporu, właściwość miejscowa sądu,

którego siedziba jest nierzadko znacznie oddalona od miejsca zamieszkania konsumenta a także wysokie koszty opinii rzeczoznawców (często przewyższają one wartość reklamowanego towaru).

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Świadczenie konsumentom pomocy poprzez występowanie rzeczników konsumentów na drogę sądową ułatwiłoby wprowadzenie w procedurze cywilnej, wyżej wspomnianej właściwości miejscowej sądu w sprawach konsumenckich zgodnej z miejscem zamieszkania konsumenta. Wzmocnieniem ochrony konsumentów byłoby też umożliwienie wstępowania rzecznika do postępowań sądowych w ich trakcie, w sytuacjach kiedy konsument jest pozwany, bez zgody powoda (obecnie o konieczności uzyskania takiej zgody stanowi art. 63(3) ustawy z dn. 17.11.1964 r. kodeks postępowania cywilnego – t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 101 ze zm.).

Usprawnieniem pracy rzeczników konsumentów byłaby też zmiana kategorii archiwalnej wytworzonej dokumentacji z zakresu poradnictwa konsumenckiego – symbol klasyfikacyjny 731, z kat. A na kat. B. Przygotowanie do archiwizacji tej dokumentacji - obecnie o znaczeniu historycznym (kat. A), wymaga znacznego nakładu pracy i czasu, podczas gdy do 2011 r. dokumenty te miały jedynie kategorię B-3 (także teraz dokumentacja poważniejszych spraw, w których rzecznicy prowadzą postępowania m.in. sądowe, jest oznaczona niższą - niż dokumentacja poradnictwa, kategorią BE-10).

Pomocne dla rzeczników byłoby realizowanie złożonych zamówień na opracowane przez UOKiK ulotki i materiały informujące o prawach konsumentów oraz organizowanie szkoleń tematycznych umożliwiających nabycie praktycznych umiejętności a także ułatwiających efektywną współpracę organów ochrony konsumentów, wymianę doświadczeń oraz wypracowanie wspólnych stanowisk i praktyk działania. W zakresie przygotowania sprawozdań rzeczników konsumentów z ich działalności przeznaczony do tego celu program informatyczny mógłby zapewnić automatyczne sumowanie i przenoszenie wprowadzanych danych do wszystkich tabel, bardziej czytelną prezentację tych danych oraz przysyłanie zebranych informacji do Urzędu (w opracowanych w celu prezentacji danych tabelach „Tab.3. Współdziałanie z innymi instytucjami” w kategorii „Usługi” – w ubiegłorocznym wzorze tabeli brak jest wyszczególnienia wierszy „finansowe” i „ubezpieczeniowe”, natomiast w tabeli obecnie zamieszczonej na stronie internetowej Urzędu w wierszu „inne” nie uwzględniono podziału na kolumny, brak jest też wierszy „RAZEM” i „informacje ogólne”).

IV. TABELLE

Tabele obrazujące realizację zadań przez rzecznika konsumentów w 2017 r. przedstawiono w załączeniu do niniejszego sprawozdania.

**Powiatowy
Rzecznik Konsumentów**

mgr Grzegorz Kazimierski

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

[illegible][illegible]

Tabela 4.

4.1. udział RK w postępowaniach sądowych															4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami																		
rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne						
	w lokalu bez		poza lokalem			na odległość			w lokalu bez		poza lokalem		na odległość	w lokalu bez		poza lokalem		na odległość	w lokalu bez		poza lokalem		na odległość	w lokalu bez		poza lokalem		na odległość	w lokalu bez		poza lokalem		na odległość
SPRZEDAŻ:															RAZEM															RAZEM			
art. żywnościowe															0													0					
odzież i obuwie															0													0					
meble, artykuły wyposażenia wnętrza, urządzania domu															0													0					
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy															0													0					
samochody i środki transportu osobistego															0	1												1					
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące															0													0					
produkty związane z opieką zdrowotną															0													0					
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci															0													0					
inne															0													0					
USŁUGI:															0													0					
związane z rynkiem nieruchomości bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja															0													0					
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu															0													0					
finansowe															0													0					
ubezpieczeniowe															0													0					
pocztowe i kurierskie															0													0					
telekomunikacyjne															0													0					
transportowe															0													0					
turystyka i rekreacja															0													0					
sektor energetyczny i wodny															0													0					
związane z opieką i opieką zdrowotną edukacyjne															0													0					
inne															0													0					
RAZEM															0	1												2					
sprawy o ukaranie															0	2												2					
razem:															0	7												7					