

STAROSTWO POWIATOWE
w SIERPCU
ul. Świętokrzyska 2a
09 - 200 SIERPC
tel. 24-270-91-00

Sierpc dnia 30.03.2018r

R z K. 0643.1.2018

Pan Starosta Sierpecki
w/m

Zgodnie z art 43 ust 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz U z 07.02.2017r poz.229) przedkładam sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2017 do zatwierdzenia

z poważaniem

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w SIERPCU
DL
Dariusz Łapiński

Łobkohele

STAROSTA
Jan Laskowski

13. KWI. 2018

**POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
STAROSTWO POWIATOWE W SIERPCU**

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO
RZECZNIKA KONSUMENTÓW W SIERPCU ZA ROK 2017**

SIERPC, marzec 2018 r

SPIS TREŚCI

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów.....	3
II.	
Realizacja zadań przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów	6
1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów	6
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.....	9
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów ...	9
4. Współdziałanie z UOKIK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.	9
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i występowanie do toczących się postępowań.	9
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.....	10
7. Podejmowanie działań wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	10
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	10
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)	10
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)	10
III. Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów	11
1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.....	11
2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika	11
IV. Tabele	12

I. **Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów**

Ochrona praw konsumentów jest zadaniem samorządu powiatowego wynikającym z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz .U. z 2017 r., poz. 1868). Stosownie do art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r., poz. 229) zadania te wykonuje powiatowy/miejski rzecznik konsumentów.

Zadania i uprawnienia Powiatowego Rzecznika Konsumentów określa art. 42 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. 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 właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- 5) wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

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

W Starostwie Powiatowym w Sierpcu funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów pełni Dariusz Łapiński.

W strukturze organizacyjnej Starostwa Rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany Staroście Sierpeckiemu, co jest zgodne z wymogiem art. 40 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Interesanci przyjmowani są we wtorki i piątki w godz. od 8:30 do 16:30, Porady udzielane są także telefonicznie pod numerem tel.: 24 275 91 36 oraz pocztą elektroniczną.

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2017 sporządzone zostało wg nowego modelu zaproponowanego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Nowy model sprawozdawczości obejmuje wszystkie rodzaje spraw prowadzonych przez Rzecznika.

Sprawozdawczość oparta została na klasyfikacji spraw uwzględniającej trzy kryteria klasyfikacyjne:

sposób zawarcia umowy, sektor rynku i istotę problemu.

W kryterium klasyfikującym sprawy wg sposobu zawarcia umowy wyróżniono trzy grupy spraw:

- 1) umowy zawarte w lokalu, 2) poza lokalem i 3) na odległość.

Z kolei biorąc pod uwagę sektor rynku wykorzystano klasyfikację sektorów ustaloną zaleceniami Komisji Europejskiej z dnia 12 maja 2010 r. w sprawie zharmonizowanej metodologii klasyfikacji i zgłaszania skarg i zapytań konsumentów (Dz .U. UE 2.6.2010). W oparciu o tą klasyfikację pogrupowano sektory rynku w sposób adekwatny do potrzeb rzeczników

konsumentów i dotychczasowej praktyki na dziewięć grup w umowach sprzedaży: 1) art. żywnościowe, 2) odzież i obuwie, 3) meble, artykuły wyposażenia wnętrz i utrzymania domu, 4) urządzenia gospodarstwa domowego i urządzenia elektroniczne, sprzęt komputerowy, 5) samochody, środki transportu osobistego, części i akcesoria 6) kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące, 7) produkty związane z opieką zdrowotną, 8) artykuły rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci, 9) inne oraz czternaście grup w umowach o świadczenie usług: 1) usługi związane z rynkiem nieruchomości, 2) bieżąca konserwacja, utrzymania domu, naprawy, pielęgnacja, 3) czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia, 4) konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu, 5) finansowe, 6) ubezpieczeniowe, 7) pocztowe i kurierskie, 8) telekomunikacyjne, 9) transportowe, 10) turystyka i rekreacja, 11) sektor energetyczny i wodny, 12) związane z opieką i opieką zdrowotną, 13) edukacyjne, 14) inne.

Według istoty problemu rozumianej jako najważniejszej, głównej przyczyny skargi konsumenta podziału dokonano wg pięciu grup:

- 1) rozwiązanie umowy (odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie),
- 2) wady towarów / nienależyte wykonanie umowy, 3) nieuczciwe praktyki rynkowe / wady czynności prawnych,
- 4) warunki umów / niedozwolone postanowienia umowne,
- 5) inne.

Ponadto w sprawozdaniu wyodrębniono porady w ogólnych sprawach konsumenckich, a także problemy nie konsumenckie, w których mieszkańcy Powiatu Sierpeckiego szukali pomocy u Rzecznika.

Struktura zatrudnienia u Powiatowego Rzecznika Konsumentów, stan kadrowy w 2017 r.

1. Województwo	Mazowieckie
2. Miasto/Powiat	Sierpc
3. Liczba mieszkańców powiatu	52 981 wg stanu na 31.12.2017 r. (osoby zameldowane na pobyty stały i czasowy)
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Dariusz Łapiński
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe prawnicze

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w SIERPCU
Dariusz Łapiński

6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE	NIE
<p>NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6</p> <p>7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednio odpowiedź.</p>	<p>3 - etatu 5 1 - etatu 2 2etatu 5 1 - etatu 5 - inne, np. dyżury</p>
<p>DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7</p> <p>8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).</p>	2 dni w tygodniu – 16 godzin
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.	34.610,00 są to koszty wynagrodzenia Rzecznika Konsumentów oraz pochodnych od wynagrodzenia oraz koszty szkoleń w 2017 r.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w SIERPCU
Dariusz Łapiński

II. Realizacja zadań przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów

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

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumentckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów jest podstawowym zadaniem realizowanym przez Rzecznika Konsumentów.

Porady udzielane są osobiście, telefonicznie i mailowo oraz pisemnie.

W 2017 r. łącznie udzielono 154 porady w sprawach konsumentckich, w tym 134 były to porady osobiste, telefonicznie i mailowe, natomiast 20 porad było pisemnych. Porady pisemne polegały na przygotowaniu projektów pism do przedsiębiorców, takich jak: oświadczenia o odstąpieniu od umowy, odwołania od decyzji odrzucających reklamacje, zgłoszenia reklamacyjne, wezwania przedsądowe itp., a także na udzieleniu konsumentom pisemnej odpowiedzi na ich zapytania.

W 2017 r. 92 porady (77 ustnych, 15 pisemnych) dotyczyło umów sprzedaży, a 62 porady (57 ustnych, 5 pisemnych) dotyczyło usług. Biorąc pod uwagę sposób zawarcia umowy, z ogólnej liczby 154 porad, zdecydowana większość, bo 124 dotyczyło sporów powstałych na tle umów zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa, czyli w tradycyjnym sklepie, 10 dotyczyło sporów powstałych na tle umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa (pokazy, akwizycja), a 20 umów zawieranych na odległość telefonicznie, w sklepach internetowych, za pośrednictwem portali transakcyjnych, wysyłkowo itp.).

Nowe zestawienie tabelaryczne pozwala zauważyć, że najwięcej sporów powstało na tle wad towarów i usług kupowanych w lokalu przedsiębiorstwa. Udzielono tu 90 porad (76 ustnych i 14 pisemnych).

Drugie w kolejności są sprawy dotyczące rozwiązywania umów zawartych w lokalu przedsiębiorstwa.

W tym zakresie udzielono 16 porad (14 ustnych i 2 pisemne). W większości sprawy dotyczyły możliwości rezygnacji z zakupu dokonanego w stacjonarnym sklepie (2 obuwia i odzieży, 2 urządzenia gospodarstwa domowego i 1 meble i artykuły wyposażenia wnętrz). Konsumentci nie przemyśleli zakupu, bo byli przekonani, że mają prawo do zwrotu towaru. Gdy sprzedawca odmawiał, zgłaszali się do Rzecznika sądząc, że sprzedawca narusza prawo konsumentckie. Wielu konsumentów wyrażało zdziwienie i niezadowolenie z powodu braku możliwości zwrócenia towaru. W 4 sprawach konsumentci radzili się w sprawie możliwości rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej w siedzibie przedsiębiorstwa. Część porad dotyczyła rozwiązania umowy po zakończeniu okresu lojalnościowego.

Najwięcej porad, bo 32 (22 ustnych i 10 pisemnych) dotyczyło wad odzieży i obuwia. Powodem reklamacji tego rodzaju towarów było najczęściej rozklejanie się butów, przemakanie, odbarwianie, farbowanie, pęknięcie podeszew i cholewek. Natomiast odzież reklamowana była z uwagi na przetarcia materiału, deformowanie się tkanin, odbarwianie, pilingowanie materiału, wychodzenie lub przemieszczanie się ociepliny i uszkodzenia zamków.

Drugą pod względem wielkości największą grupą porad są porady udzielone w sporach powstałych na tle reklamacji urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i

sprzętu komputerowego. W 2017 r. udzielono 29 porad w tego typu sprawach (25 ustnych i 4 pisemne). Powodem reklamacji było psucie się zakupionego sprzętu, często w krótkim okresie od zakupu, a nawet wadliwość urządzenia stwierdzana zaraz po przywiezieniu do domu.

Kolejną grupę porad stanowią porady w sprawach reklamacji mebli, artykułów wyposażenia wewnątrz i utrzymania domu. W tej kategorii udzielono 12 porad (11 ustnych i 1 pisemna). Powodem reklamacji było zapadanie się siedzisk, marszczenie materiału obiciowego, uszkodzenia mechaniczne - transportowe mebli dostarczonych do mieszkania, dostarczenie mebli odbiegających jakością i wyglądem od mebli prezentowanych na ekspozycji w sklepie lub w katalogach.

Zgłaszając się do Rzecznika po pomoc, konsumentki skarżyli się na oddalenie ich reklamacji przez sprzedawcę z czym się nie zgadzali; na odmowę załatwienia reklamacji zgodnie z żądaniem konsumenta, (np.: zamiast wymiany towaru, sklep proponował naprawę, albo zamiast zwrotu gotówki - wymianę lub naprawę); na długotrwałe i wielokrotne naprawy; na pogarszanie się stanu reklamowanej rzeczy podczas pobytu w serwisie, co najczęściej dotyczyło telefonów komórkowych.

Porady udzielane były po wnikliwym zapoznaniu się z dokumentacją reklamacyjną. Wyjaśniano konsumentom jakie przepisy mają zastosowanie w ich sprawach, jakie roszczenia im przysługują oraz jakie działania mogą podjąć, aby wyegzekwować satysfakcjonujące ich rozwiązanie. Konsumentom, którzy nie byli w stanie samodzielnie sporządzić pisma do przedsiębiorcy, przygotowywano projekt takiego pisma.

Na podstawie zgłaszanych przez konsumentów spraw można stwierdzić, że w większości nadal nie rozróżniają oni rękojmi od gwarancji i zgłaszając reklamację nie określają z jakiego tytułu dochodzą roszczeń. Wykorzystują to sprzedawcy, którzy sporządzają zgłoszenia reklamacyjne z tytułu gwarancji.

Wówczas sklep jest tylko pośrednikiem, a stroną dla konsumenta jest gwarant. W takim wypadku konsumentowi przysługują uprawnienia określone w warunkach gwarancji, a najczęściej są to wyłącznie naprawy. Po 4-5 nieskutecznych naprawach konsumenci zgłaszali się do Rzecznika. Takim konsumentom wyjaśniano różnice pomiędzy rękojmią i gwarancją. Wskazywano możliwość złożenia reklamacji z tytułu rękojmi, a konsumentom, którzy nie radzili sobie z przygotowaniem pisma reklamacyjnego – przygotowywano projekt takiego pisma.

Najwięcej spraw spornych na tle usług dotyczyło branży telekomunikacyjnej i sektora energetycznego.

W tych sprawach udzielono odpowiednio 12 porad (12 ustnych) oraz 11 (10 ustnych i 1 pisemna). Problemy najczęściej powstawały w wyniku nieuczciwych działań firm konkurencyjnych, które oferowały zawarcie korzystnej umowy podszywając się pod dotychczasowego sprzedawcę.

Konsumenci reklamowali również brak rachunków za usługi, zawyżone rachunki, zwłaszcza po Pobytach zagranicą, nienależytą jakością usług, przerwy w dostawie usług telekomunikacyjnych, bezpodstawne wstrzymanie dostaw energii, trudności z przeniesieniem numeru telefonu do nowego operatora, naliczanie kar i opłat wyrównawczych po rozwiązaniu umowy przed terminem jej obowiązywania, a także automatyczne przedłużanie się umów zawartych na czas określony na kolejny czas określony. Tak przedłużonej umowy konsumenci nie mogli wypowiedzieć bez ponoszenia ujemnych konsekwencji finansowych.

Trzecia, stosunkowo liczna grupa porad w zakresie usług dotyczyła usług ubezpieczeniowych. W okresie sprawozdawczym udzielono ich 6 (6 ustnych). Konsumenty skarżyli się na odmowę wypłaty świadczenia z ubezpieczenia, np. z powodu zakwalifikowania uszkodzenia sprzętu elektronicznego jako zdarzenia nie mieszczącego się w ramach definicji nieszczęśliwego wypadku, albo stwierdzeniu przez ubezpieczyciela, że zgłaszana szkoda nie mogła powstać w opisanych okolicznościach, a także zaniżaniu świadczeń przez firmy ubezpieczeniowe, w wyniku czego świadczenia nie pokrywały pełnej szkody. Ponadto spory powstawały na tle automatycznego przedłużania się umów obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów, przy zmianie właściciela pojazdu.

Po wnikliwej analizie dokumentacji przedstawionej przez konsumentów wyjaśniano im ich sytuację prawną, wskazywano argumenty jakie mogą przedstawić w pismach reklamacyjnych oraz sposób postępowania po zakończeniu postępowania reklamacyjnego, w szczególności możliwość pozasądowego rozstrzygnięcia sporu w trybie postępowania ADR prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Koordynatora ds. negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki oraz Rzecznika Finansowego.

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

W 2017 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów, gdyż nie było takiej potrzeby.

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

W 2017 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w 20 sprawach wystąpił do przedsiębiorców. w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Biorąc pod uwagę sposób zawarcia umowy, najwięcej sporów, w których Rzecznik występował do przedsiębiorców, bo aż 18, wiązało się z umowami zawartymi w lokalu przedsiębiorstwa. W przypadku 2 wystąpień umowy zawarte zostały na odległość.

Najwięcej wystąpień, bo 15 dotyczyły sporów powstałych na tle wad odzieży i obuwia. Natomiast wystąpienia dotyczyło sporów powstałych na tle umów z sektora energetycznego. Z kolei 1 wystąpienie dotyczyło sporów powstałych na tle wad urządzeń elektronicznych – telefonu komórkowego, a 1 wystąpienie sporów powstałych na tle wad zamontowanych okien w budynku. Nowe zestawienie tabelaryczne pozwala zauważyć, że największa grupa wystąpień, bo 19 dotyczyła wad towarów i usług. Z kolei 1 wystąpienie dotyczyło warunków umowy, w tym nieuczciwych postanowień umownych.

Należy podkreślić, że w sprawozdaniu sporządzonym według nowego modelu, który zaproponował Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, nie podaje się skuteczności wystąpień Rzecznika, czyli ilości wystąpień z pozytywnym i negatywnym skutkiem. Wynika to z faktu, że skuteczność wystąpień nie jest właściwym miernikiem pozwalającym na ocenę wykonywania zadań przez Rzecznika.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w SIERPCU

Dariusz Łapiński

W wystąpieniach do przedsiębiorców w sprawach wadliwości towarów i usług, Rzecznik przedstawia twierdzenia i argumenty konsumentów oraz wnosi o ponowne rozpatrzenie sprawy. Rzecznik Konsumentów nie jest bowiem rzeczoznawcą, ani nie dysponuje wiedzą specjalistyczną z zakresu funkcjonowania poszczególnych towarów i urządzeń, czy prawidłowości świadczonych usług. Nie ma zatem kompetencji do oceny przyczyn wadliwości towarów i usług.

Z kolei, gdy działania przedsiębiorcy naruszają obowiązujące prawo, Rzecznik w wystąpieniu wskazuje naruszone przepisy oraz wzywa przedsiębiorcę do podjęcia działań zgodnych z prawem. Rzecznik Konsumentów nie ma jednak uprawnień władczych wobec przedsiębiorcy (nadzorczych i kontrolnych) i nie może nakazać mu zachowania się w sposób oczekiwany przez konsumenta, ani też wymusić zachowania zgodnego z obowiązującymi przepisami. Spór konsumencki ma charakter cywilnoprawny i jeżeli przedsiębiorca podtrzyma swoje negatywne stanowisko, spór ten może zostać rozstrzygnięty wyłącznie na drodze sądowej.

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

Współdziałanie z w/w podmiotami, podobnie jak w latach poprzednich, polegało na wzajemnej wymianie informacji dotyczących działań przedsiębiorców, które mogą naruszać prawa i interesy konsumentów oraz wymianie poglądów i ustalaniu jednolitej interpretacji przepisów prawnych. Wymiana informacji następowała najczęściej telefonicznie i mailowo, a także podczas udziału we wspólnych szkoleniach.

W ramach tej współpracy Rzecznik zawiadomił w 3 sprawach Urząd Regulacji Energetyki w Warszawie o praktykach jednego z zakładów energetycznych, który zdaniem Rzecznika mógł w dwóch przypadkach wadliwie świadczyć usługi, a w jednym przypadku zawrzeć w umowie nieuczciwe postanowienia naruszające interes konsumenta. Jednakże Urząd Regulacji Energetyki nie stwierdził takiego naruszenia.

Z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Rzecznik otrzymywał bezpłatne publikacje i broszury dotyczące prawa konsumenckiego. Broszury te były dystrybuowane wśród klientów korzystających z porad Rzecznika

W 2017 r. Rzecznik uczestniczył w Konferencji zorganizowanej z okazji Światowego Dnia Konsumenta przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wspólnie z Senackim Zespołem ds. Ochrony Konsumentów oraz Uniwersytetem Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie pt. „Ochrona konsumentów w dobie rozwoju srebrnej gospodarki”.

Ponadto w 2017r. Rzecznik uczestniczył w szkoleniu zorganizowanym przez Okręgową Izbę Radców Prawnych w Warszawie na temat „Prawa konsumenta” - aktualny stan prawny.

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

W 2017 r. Rzecznik skorzystał z przyznanych mu uprawnień procesowych i w 1 sprawie wytoczył powództwa na rzecz konsumentów.

Sprawa, w której Rzecznik wytoczył powództwo na rzecz konsumentów dotyczyła sporu powstałego na tle usługi wykonania i zamontowania okien w budynku, która zdaniem konsumenta jest wadliwa z uwagi na sposób zamontowania i wykonania okien w budynku mieszkalnym

Przedmiotowa sprawa jest w toku. Rzecznik nie udzielał pomocy konsumentom, którzy zdecydowali się samodzielnie dochodzić roszczeń na drodze postępowania sądowego bo nikt z konsumentów nie zdecydował aby samodzielnie dochodzić roszczeń przed Sądem.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2017 r. Rzecznik podejmował działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym Polegało to głównie na rozprowadzaniu przez Rzecznika wśród konsumentów broszur i materiałów informacyjnych nieodpłatnie zamawianych w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Ponadto na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Sierpcu www.powiat.sierpc.pl umieszczony jest opracowany przez Rzecznika „Wniosek konsumenta” ułatwiający konsumentom składanie pisemnych próśb o interwencję Rzecznika w sporze z przedsiębiorcą

Podejmowanie działań wynikających z: ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,

W 2017 r. Rzecznik nie poradził postępowań w oparciu o przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Udzielił natomiast informacji Prokuraturze Okręgowej w Płocku nt. działań podjętych przez Rzecznika w zakresie ochrony konsumentów, którzy zawarli umowy z nieuczciwymi akwizytorami reprezentującymi dwie firmy: Telekomunikacja Dla Domu Sp. z o.o. w Warszawie oraz Polska Energetyka PRO Sp. z o.o. w Warszawie (obecnie występująca pod nazwą Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o w Warszawie).

ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym

W 2017 r. Rzecznik nie podejmował działań wynikających z ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym, gdyż nie było takiej potrzeby.

art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)

W 2017 r. do Rzecznika nie zgłoszono spraw wymagających występowania 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 2017 r. nie wpłynął do Rzecznika żaden wniosek o przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy

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

1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

W poprzednich latach Powiatowy Rzecznik Konsumentów postulował wprowadzenie do obowiązującego prawa zapisu ustawowego stanowiącego, aby wystąpienia rzeczników konsumentów kierowane do przedsiębiorców (sprzedawców) o uwzględnienie słusznych i obiektywnie zasadnych roszczeń konsumentów miały charakter władczy tj. decyzji administracyjnej, której niewykonanie jest zagrożone określoną dotkliwą sankcją finansową. Postulat ten jest nadal aktualny, bowiem przepisy w tym zakresie nie uległy zmianie.

Ponadto Rzecznik uważa, że w celu zwiększenia ochrony konsumentów wskazane byłoby wprowadzenie regulacji umożliwiającej konsumentom rozwiązywanie w każdym czasie umów o usługi, w szczególności dotyczących sektora energetycznego i telekomunikacyjnego, bez ponoszenia ujemnych konsekwencji finansowych. W zdecydowanej większości o niekorzystnych warunkach zawartej umowy konsumenci dowiadują się dopiero po otrzymaniu pierwszych faktur, a wówczas jest już za późno na skorzystanie z ustawowego prawa do odstąpienia od umowy.

2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika.

W 2017 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizował ustawowe zadania stosując sposób postępowania wypracowany i sprawdzony od lat. Zakres i formy działania były zróżnicowane i dostosowane do charakteru i okoliczności danej sprawy. Mniejsza ilość wystąpień do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. W porównaniu do lat ubiegłych spowodowana jest większą ilością spraw załatwianych osobiście lub telefonicznie w ramach bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego bez potrzeby kierowania przez Rzecznika Konsumentów pism do przedsiębiorców

Działania Rzecznika są dobrze oceniane przez konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w SIERPCU

Dariusz Łapiński

IV. TABELLE

Lp.	Kategorie	1.1. Osobiście i telefonicznie															Razem	
		Rozwiązanie umowy			Wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			Warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			Nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnych			Inne				
		W lokalu/bezlokalnie	za pośrednictwem	nieodległość	W lokalu/bezlokalnie	za pośrednictwem	nieodległość	W lokalu/bezlokalnie	za pośrednictwem	nieodległość	W lokalu/bezlokalnie	za pośrednictwem	nieodległość	W lokalu/bezlokalnie	za pośrednictwem	nieodległość		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
SPRZEDAŻ																		77
1.	Art. żywnościowe																	0
2.	Odzież i obuwie	2			2	2												24
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu	1			11													12
4.	Urządzenia gosp. Domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	2			25													27
5.	Samochody i środki transportu osobistego				6													6
6.	Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																	0
7.	Produkty związane z opieką zdrowotną		5															5
8.	Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																	0
9.	Inne				3													3

Porady udzielane osobiście lub telefonicznie

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
	USŁUGI																57
10.	Związane z rynkiem nieruchomości																0
11.	Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																0
12.	Czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				2												2
13.	Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				4												4
14.	Finansowe	1			4												5
15.	Ubezpieczeniowe	1			4			1									6
6.	Pocztowe i kurierskie				5												5
17.	Telekomunikacyjne	4			5			3									12
18.	Transportowe				5												5
19.	Turystyka i rekreacja				4												4
20.	Sektor energetyczny i wodny	4			3			3									10
10	Związane z opieką i opieką zdrowotną				4												4
22.	Edukacyjne																0
23.	Inne																0
	RAZEM	10			40			7									57
	Informacje ogólne															0	0
	Niekonsumentckie															0	0
RAZEM																	57

w lokalu / bez znaczenia	110
poza lokalem	8
na odległość	16

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w SIERPCU
Dariusz Łapiński

Lp.	Kategorie	1.2. Sprawy rozpatrywane pisemnie															Razem	
		Rozwiązanie umowy			Wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			Warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			Nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnych			Inne				
		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
	SPRZEDAŻ																	15
1.	Art. żywnościowe																	0
2.	Odzież i obuwie				10													10
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu				1													1
4.	Urządzenia gosp. Domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy				4													4
5.	Samochody i środki transportu osobistego																	0
6.	Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																	0
7.	Produkty związane z opieką zdrowotną																	0
8.	Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																	0
9.	Inne																	0
	USŁUGI																	5
10.	Związane z rynkiem nieruchomości																	0

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w SIERPCU
Dariusz Łapiński

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
11.	Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																0
12.	Czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
13.	Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
14.	Finansowe	1															1
15.	Ubezpieczeniowe																0
16.	Pocztowe i kurierskie																0
17.	Telekomunikacyjne	2															2
18.	Transportowe																0
19.	Turystyka i rekreacja				1												1
20.	Sektor energetyczny i wodny				1												1
21.	Związane z opieką i opieką zdrowotną																0
22.	Edukacyjne																0
23.	Inne													1			0
	RAZEM	3	0	0	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
	Informacje ogólne																0
	Niekonsumenckie																0
RAZEM																	20

Sprawy rozpatrywane pisemnie

w lokalu / bez znaczenia	14
poza lokalem	2
na odległość	4

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w SIERPCU

Dariusz Łapiński

Lp.	Kategorie	Rozwiązanie umowy															Razem	
		Wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			Warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			Nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnych			Inne							
		Włokalu/Bez znaczenia	Włokalu/Bez znaczenia	Włokalu/Bez znaczenia	Włokalu/Bez znaczenia	Włokalu/Bez znaczenia	Włokalu/Bez znaczenia	Włokalu/Bez znaczenia	Włokalu/Bez znaczenia	Włokalu/Bez znaczenia	Włokalu/Bez znaczenia	Włokalu/Bez znaczenia	Włokalu/Bez znaczenia	Włokalu/Bez znaczenia	Włokalu/Bez znaczenia	Włokalu/Bez znaczenia		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
	SPRZEDAŻ																	16
1.	Art. żywnościowe																	0
2.	Odzież i obuwie				15													15
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu																	0
4.	Urządzenia gosp. Domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy				1													1
5.	Samochody i środki transportu osobistego																	0
6.	Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																	0
7.	Produkty związane z opieką zdrowotną																	0
8.	Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																	0
9.	Inne																	0
	USŁUGI																	4

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
10.	Związane z rynkiem nieruchomości																0
11.	Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																0
12.	Czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
13.	Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
14.	Finansowe																0
15.	Ubezpieczeniowe																0
16.	Pocztowe i kurierskie																0
17.	Telekomunikacyjne																0
18.	Transportowe																0
19.	Turystyka i rekreacja																0
20.	Sektor energetyczny i wodny				2			1									3
21.	Związane z opieką i opieką zdrowotną																0
22.	Edukacyjne																0
23.	Inne						1										1
	RAZEM	0	0	6	18	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	20
20	Informacje ogólne																0
	Niekonsumentckie																0
RAZEM																	20

Występowanie do przedsiębiorców

w lokalu / bez znaczenia	18
poza lokalem	0
na odległość	2

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w SIERPCU
Dariusz Łapiński

Lp.	Kategorie																Razem	
		Rozwiązanie umowy			Wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			Warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			Nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnych			Inne				
		Włokalu/ bezzałokalu/ znaczenia	Przebiegu/ bezprzebiegu/ znaczenia	Terminu/ bezterminu/ znaczenia	Włokalu/ bezzałokalu/ znaczenia	Przebiegu/ bezprzebiegu/ znaczenia	Terminu/ bezterminu/ znaczenia	Włokalu/ bezzałokalu/ znaczenia	Przebiegu/ bezprzebiegu/ znaczenia	Terminu/ bezterminu/ znaczenia	Włokalu/ bezzałokalu/ znaczenia	Przebiegu/ bezprzebiegu/ znaczenia	Terminu/ bezterminu/ znaczenia	Włokalu/ bezzałokalu/ znaczenia	Przebiegu/ bezprzebiegu/ znaczenia	Terminu/ bezterminu/ znaczenia	Włokalu/ bezzałokalu/ znaczenia	Przebiegu/ bezprzebiegu/ znaczenia
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
	SPRZEDAŻ																	0
1.	Art. żywnościowe																	
2.	Odzież i obuwie																	
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu																	
4.	Urządzenia gosp. Domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																	
5.	Samochody i środki transportu osobistego																	
6.	Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																	
7.	Produkty związane z opieką zdrowotną																	
8.	Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																	
9.	Inne																	
	USŁUGI																	3

Tabela 3. Współdziałanie z innymi instytucjami

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w SIERPCU
Dariusz Łapiński

18

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
10.	Związane z rynkiem nieruchomości																
11.	Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																
12.	Czyszczenie i naprawa																
13.	Konserwacja i naprawa pojazdów i innych																
14.	Finansowe																
15.	Ubezpieczeniowe																
16.	Pocztowe i kurierskie																
17.	Telekomunikacyjne																
18.	Transportowe																
19.	Turystyka i rekreacja																
20.	Sektor energetyczny				2			1									3
21.	Związane z opieką i																
22.	Edukacyjne																
23.	Inne																
	RAZEM				2			1									3
	Informacje ogólne																0
	Niekonsumenckie																
RAZEM																	3

19

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w SIERPCU

Dariusz Łapiński

Lp	Kategorie	4.1. Udział Rzecznika Konsumentów w postępowaniach sądowych															Razem	
		Rozwiązanie umowy			Wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			Warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia			Nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnych			Inne				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
	SPRZEDAŻ																	0
1.	Art. żywnościowe																	
2.	Odzież i obuwie																	
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu																	
4.	Urządzenia gosp. Domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																	
5.	Samochody i środki transportu osobistego																	
6.	Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																	
7.	Produkty związane z opieką zdrowotną																	
8.	Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																	
9.	Inne																	
	USŁUGI																	1

Tabela 4. Pomoc na drodze sądowej

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w SIERPCU
Dariusz Łapiński

20

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
10.	Związane z rynkiem nieruchomości																
11.	Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																
12.	Czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
13.	Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
14.	Finansowe																
15.	Ubezpieczeniowe																
16.	Pocztowe i kurierskie																
17.	Telekomunikacyjne																
18.	Transportowe																
19.	Turystyka i rekreacja																
20.	Sektor energetyczny i wodny																
21.	Związane z opieką i opieką zdrowotną																
22.	Edukacyjne																
23.	Inne				1												
	RAZEM				1												1
	Informacje ogólne																0
	Niekonsumenckie																0
	RAZEM																1

Udział Rzecznika Konsumentów w postępowaniach sądowych

w lokalu / bez znaczenia	1
poza lokalem	0
na odległość	0

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w SIERPCU

Dariusz Łapiński

Lp.	Kategorie	4.2. Pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami															Razem	
		Rozwiązanie umowy			Wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			Warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			Nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnych			Inne				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
	SPRZEDAŻ																	0
1.	Art. żywnościowe																	0
2.	Odzież i obuwie																	0
3.	Meble, art. wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu																	0
4.	Urządzenia gosp. Domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																	0
5.	Samochody i środki transportu osobistego																	0
6.	Kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																	0
7.	Produkty związane z opieką zdrowotną																	0
8.	Art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																	0
9.	Inne																	0
	USŁUGI																	0
10.	Związane z rynkiem nieruchomości																	0

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w SIERPCU
Dariusz Łapiński

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
11.	Bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																	0
12.	Czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																	0
13.	Konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																	0
14.	Finansowe																	0
15.	Ubezpieczeniowe																	0
16.	Pocztowe i kurierskie																	0
17.	Telekomunikacyjne																	0
18.	Transportowe																	0
19.	Turystyka i rekreacja																	0
20.	Sektor energetyczny i wodny																	0
21.	Związane z opieką i opieką zdrowotną																	0
22.	Edukacyjne																	0
23.	Inne																	0
	RAZEMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Informacje ogólne																0	
	Niekonsumentckie																0	
RAZEM																	0	

w lokalu / bez znaczenia	0
poza lokalem	0
na odległość	0

Pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w SIERPCU
Dariusz Łapiński