

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W PARCZEWIE
ZA 2014 ROK**

**POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW W PARCZEWIE
UL. WARSZAWSKA 24, 21-200 PARCZEW
TEL. 83 355 15 93**

SPIS TREŚCI

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

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW 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. WSPÓLDZIAŁANIE Z UOKiK, ORGANAMI INSPEKCJI HANDLOWEJ ORAZ ORGANIZACJAMI KONSUMENCKIMI I INNYMI INSTYTUCJAMI W ZAKRESIE OCHRONY KONSUMENTÓW.
5. WYTACZANIE POWÓDZTW NA RZECZ KONSUMENTÓW I WSTĘPOWANIE DO TOCZĄCYCH SIĘ POSTĘPOWAŃ.
6. DZIAŁANIA O CHARAKTERZE EDUKACYJNO-INFORMACYJNYM.
7. PODEJMOWANIE DZIAŁAŃ WYNIKAJĄCYCH Z:
 - ART. 479 (38) KPC (NIEDOZWOLONE POSTANOWIENIA UMOWNE),
 - USTAWY O PRZECIWDZIAŁANIU NIEUCZCIWYM PRAKTYKOM RYNKOWYM,
 - USTAWY O DOCHODZENIU ROSZCZEŃ W POSTĘPOWANIU GRUPOWYM,
 - ART. 42 UST. 1 PKT 3 UOKIK (WYSTĘPOWANIE W SPRAWACH O WYKROCZENIA NA SZKODĘ KONSUMENTÓW)
 - ART. 42 UST. 5 UOKIK W ZW. Z ART. 63 KPC (PRZEDSTAWIANIE SĄDOWI ISTOTNEGO POGŁĄDU DLA SPRAWY)

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

1. WNIOSKI RZECZNIKÓW DOTYCZĄCE POLEPSZENIA STANDARDÓW OCHRONY KONSUMENTÓW.
2. WNIOSKI DOTYCZĄCE PRACY RZECZNIKÓW.

IV. TABELLE

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

Szczególne znaczenie w ochronie praw konsumentów - w zaspokajaniu potrzeb wspólnoty w zakresie informacji i poradnictwa konsumenckiego znalazło wyraz w nałożonym na samorząd powiatowy obowiązku realizacji tego zadania przez specjalną instytucję - powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów. Na podstawie art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2015.184) zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów. Ochrona praw konsumenta należy bowiem do zakresu zadań publicznych o charakterze ponadgminnym wykonywanych przez powiat, o czym stanowi art. 4 ust. 1 pkt 18 z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U.2013.595). Uzasadnienia dla takiego rozwiązania należy upatrywać w potrzebie zapewnienia konsumentowi realnej, łatwo dostępnej porady prawnej przy jednoczesnym efektywnym wykorzystaniu zasobów ludzkich i finansowych przeznaczonych na realizację tego zadania. Rzecznik konsumentów nie jest organem administracji publicznej *stricte* ani organem powiatu, lecz pracownikiem samorządowym. Jego działalność ma przyczynić się do zapewnienia ochrony konsumentom, w szczególności przez zapewnienie im możliwości uzyskania pomocy prawnej w dochodzeniu przez nich swoich praw, a także podejmowanie innych działań wynikających z przepisów prawa tj. składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów, występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów, współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi, wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Parczewie w roku 2014 realizował powierzone zadania, w godzinach pracy Starostwa Powiatowego w Parczewie przy ul. Warszawskiej 24 od poniedziałku do piątku w godzinach 7.30 – 15.30. W tych godzinach przyjmowani byli również interesanci. Porady przez Rzecznika były udzielane osobiście, a także pod bezpośrednim numerem telefonu (83) 355 15 90 i mailowo pod adresem: rzecznikkonsumentow@parczew.pl.

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy w 2014r.

1. Województwo	lubelskie
2. Miasto /Powiat	parczewski
3. PRK/MRK	PRK
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Urszula Jószzuk
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe w zakresie administracji

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	- 3/5 etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- 1/2 etatu - 2/5 etatu - 1/5 etatu
	- inne: powierzenie dodatkowych zadań
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	5 razy w tygodniu w godzinach pracy
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	-

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Wśród sprecyzowanych zadań powiatowego rzecznika konsumentów ustawa z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2015.184) na pierwszym miejscu wymienia zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. Jest to najistotniejsze i podstawowe zadanie rzecznika konsumentów.

Właściwa informacja jest skutecznym środkiem prewencyjnej ochrony interesów konsumentów. Porada natomiast to coś więcej niż informacja, to przede wszystkim wskazanie, jak w danej sytuacji konsument ma się zachować, do kogo się zwrócić i jakie są szanse na pozytywne zakończenie sprawy.

Zapewnienie jego realizacji polega w szczególności zarówno na bezpośredniej działalności poradniczej i informacyjnej (udzielanie konsumentom porad konsumenckich

osobiście w jednostce organizacyjnej rzecznika konsumentów), a także przez pocztę elektroniczną lub telefonicznie.

Udzielenie porady czy informacji często wymagało dokonania analizy pism i dokumentów przedłożonych przez konsumenta, a przejawiało się także poprzez konieczność pomocy w redakcji pisma procesowego lub oświadczenia woli wywołującego określone skutki prawne dla konsumenta. Najczęściej sporządzanym (redagowanym) pismem dla konsumentów w 2014r. było oświadczenie o odstąpieniu od zawartej umowy. Sporządzano także wezwania do zapłaty (wezwania do zwrotu wpłaconych środków z uwagi na odstąpienie od umowy).

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Parczewie udzielał porad i informacji konsumentom dotyczących umów sprzedaży i świadczenia usług z różnych branż. Najwięcej spraw z zakresu świadczenia usług dotyczyło branży telekomunikacyjnej (dostawcy usług telefonicznych i internetu oraz telewizji satelitarnej). Z kolei w umowach sprzedaży dominowały problemy konsumentów związane z reklamacjami obuwia i odzieży oraz sprzętu RTV i AGD.

Zestawienie ilości udzielonych porad, z wyszczególnieniem na branżę i tryb zawarcia umowy przedstawia tabela nr 1.

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

Uprawnienie do stanowienia prawa miejscowego wynika wprost z art. 94 Konstytucji RP. Przysługuje ono jednostkom samorządu terytorialnego oraz terenowym organom administracji rządowej. Prawo miejscowe stanowione jest w formie statutów, aktów wykonawczych wydawanych na podstawie upoważnień szczególnych, przepisów porządkowych. Jednak uprawnienie to służy tylko w ograniczonym zakresie, bowiem na podstawie upoważnienia ustawowego i w jego granicach. Nie w każdej jednak dziedzinie rzecznik konsumentów jest władny składać wnioski w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego. To jego uprawnienie jest ograniczone do spraw związanych z ochroną praw konsumentów. Dalsze ograniczenie dotyczy tylko regulacji prawnych o charakterze lokalnym z dziedziny ochrony interesów konsumentów.

W omawianym okresie Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Parczewie nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów, z uwagi na brak rzeczowej potrzeby.

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

Rzecznik konsumentów może też występować do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Jest to środek prewencyjnej ochrony interesów konsumentów. Podjęcie przez rzecznika takich działań służy zapobieganiu naruszeniom praw i interesów konsumentów.

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów może przyjmować różne formy. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Parczewie zwracał się do przedsiębiorców w formie wystąpienia o udzielenie informacji i wyjaśnień będących przedmiotem wystąpienia lub wyrazić w takim wystąpieniu swoje uwagi i opinię w sprawie konsumenckiej.

Skierowanie do danego przedsiębiorcy wystąpienia rodzi po jego stronie pewien obowiązek. Powstanie takiego obowiązku nie dotyczy jednak każdego wystąpienia rzecznika konsumentów, lecz tylko takiego, które zawiera żądanie udzielenia wyjaśnień lub informacji albo uwagi lub opinię rzecznika. Obowiązek ten jest w każdym z tych przypadków inny. Jeżeli rzecznik zwrócił się do przedsiębiorcy z żądaniem udzielenia wyjaśnień i informacji, to obowiązek przedsiębiorcy polega na uczynieniu zadość temu żądaniu. Natomiast w wypadku zawarcia w wystąpieniu skierowanym przez rzecznika do przedsiębiorcy swoich uwag i opinii, obowiązek ten polega na ustosunkowaniu się do nich.

W 2014 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Parczewie zwracał się do przedsiębiorców w sprawach dotyczących umów o świadczenie usług łącznie 12 razy, w sprawach umów sprzedaży 20 razy. W sprawach wynikających z umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa przeprowadzonych interwencji było 10. Przyczyną wystąpień najczęściej było zajęcie negatywnego stanowiska przez przedsiębiorcę w wyniku zgłoszonej przez konsumenta reklamacji usługi lub nabytego towaru. Rzecznik interweniując przedstawiał swoje stanowisko w sprawie, pouczając jednocześnie przedsiębiorcę o treści powszechnych przepisów prawa, w szczególności dotyczących uprawnień konsumenta w związku z niezgodnością towaru z umową. Część spraw, w który Rzecznik podejmował interwencję wynikało z chęci polubownego załatwienia sprawy pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą jeszcze przed złożeniem reklamacji przez konsumenta, a w związku z nieprawidłowym wykonaniem umowy, niezgodnością towaru, czy niewłaściwym naliczeniem opłat.

Najczęściej spośród umów sprzedaży Rzecznik występował w sprawie reklamacji obuwia i odzieży. Zauważyć należy, iż w 2014 roku większość tych interwencji dotyczyła obuwia i odzieży (spodni) znanych marek (m.in. w sprawie odmowy uznania reklamacji spodni jeans markowego producenta reklamowanych z powodu powstania odbarwień po pierwszym praniu).

Zestawienie ilości wystąpień Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Parczewie do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów ilustruje tabela nr 2.

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

Zadaniem powiatowego rzecznika konsumentów jest współdziałania z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi. Jego odpowiednikiem są nałożone na powyższe organy obowiązki współdziałania z kolei z rzecznikiem konsumentów. W ten sposób tworzy się sieć wzajemnego powiązania między wszystkimi podmiotami działającymi na rzecz ochrony interesów konsumentów. Rozwiązanie takie ma zapewnić sprawność i spójność działania systemu jako całości.

W ramach współdziałania z właściwą miejscowo delegaturą UOKiK mieści się przede wszystkim przekazywanie wszelkich informacji dotyczących ochrony praw konsumentów. Współpraca między rzecznikiem konsumentów a właściwą mu delegaturą UOKiK przejawia się również w obowiązku rzecznika konsumentów przekazywania na bieżąco właściwej mu miejscowo delegaturze Urzędu wniosków i sygnalizowania problemów dotyczących ochrony konsumentów.

Współpraca między rzecznikiem konsumentów a delegaturą UOKiK w zakresie przekazywania informacji ma bardzo duże znaczenie. Rzecznik ma kompetencję do składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany prawa dotyczącego ochrony interesów konsumentów tylko odnośnie do prawa miejscowego. Natomiast odnośnie do prawa powszechnego taka kompetencja przysługuje Prezesowi Urzędu. Znaczenie prawa powszechnego w ochronie interesów konsumentów jest dużo większe. Prezes UOKiK dokonuje analizy przekazanych mu przez rzeczników konsumentów informacji, wniosków i problemów. Stanowią one podstawę do wysuwania przez niego propozycji w zakresie zmian legislacyjnych w tej dziedzinie.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Parczewie na bieżąco współpracował z delegaturą UOKiK w Lublinie, Urzędem Komunikacji Elektronicznej oraz Inspekcją Handlową w Lublinie udzielając informacji o zgłoszonych przez konsumentów problemach, w tym również problemów dostrzeżonych przez Rzecznika, a także udzielając informacji nt zapytań kierowanych przez Urząd do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Parczewie. Najczęstszą formą kontaktu była korespondencja email.

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

Wśród uprawnień związanych z postępowaniem cywilnym można wyróżnić uprawnienia dotyczące postępowań sądowych toczących się na rzecz indywidualnych konsumentów, uprawnienia w postępowaniu o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolony i uprawnienia w postępowaniu w razie dokonania czynu nieuczciwej praktyki rynkowej.

Jeśli chodzi o postępowania sądowe toczące się na rzecz indywidualnych konsumentów, rzecznik konsumentów może w szczególności wytaczać powództwa na ich rzecz oraz wstępować do toczącego się postępowania w takiej sprawie.

W ślad za orzecznictwem Sądu Najwyższego, piśmiennictwo proponuje definicję, zgodnie z którą sprawami konsumenckimi są sprawy związane z szerokim zakresem umów, w których osoba nabywająca rzecz lub na rzecz której wykonywane są usługi (również na podstawie umowy o dzieło), zaspokajające jej własne potrzeby, dochodzi roszczenia przeciwko kontrahentowi zajmującemu się profesjonalnie handlem, produkcją, usługami, przy czym roszczenia konsumenta mogą wynikać z różnych tytułów prawnych, w szczególności *ex contractu*, z rękojmi za wady nieruchomości, niezgodności towaru z umową, gwarancji. Dodać do tej definicji należy jedynie to, że konsument może występować po obu stronach sporu. Konsument może być zarówno powodem w sprawie, jak i pozwanym.

Rzecznik może podjąć działania procesowe na rzecz indywidualnego konsumenta, w szczególności gdy zachodzi obawa utraty przez konsumenta przysługującego mu prawa wskutek prekluzji, w razie szczególnej nieporadności konsumenta, jego niezamożności, wskutek której konsument nie może udać się o pomoc do fachowego pełnomocnika, czy też zachodzi potrzeba rozstrzygnięcia zagadnienia prawnego budzącego szczególne wątpliwości bądź mającego znaczenie precedensu, wreszcie w przypadku masowości naruszeń praw konsumentów przez danego przedsiębiorcę. Jednakże to rzecznik w konkretnym stanie sprawy ocenia, czy jego aktywność procesowa będzie potrzebna i konieczna, dlatego tylko rzecznik ocenia czy wytoczy powództwo (wstąpi do sprawy).

W omawianym okresie nie zachodziła jednakże rzeczowa potrzeba wytaczania powództw na rzecz konsumentów ani wstępowania do postępowań z ich udziałem. Kwestię tę ilustruje tabela nr 3.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Działanie edukacyjne rzecznika konsumentów są niezwykle istotne z punktu widzenia prewencji ochrony praw konsumentów. Konsument świadomy swoich praw potrafi należycie zadbać o swoje prawa i interesy, unikając często nieporozumień w związku z niewłaściwym ich, oraz odpowiadających im obowiązków przedsiębiorców, postrzeganiem.

Potrafi nadto samodzielnie zadbać o swoje interesy, podejmując adekwatne do stanu sprawy czynności.

Rzecznik w sprawozdawczym okresie udostępniał konsumentom ulotki i broszury z zakresu ochrony praw konsumentów. Przeprowadził nadto kolejne spotkanie z uczniami Publicznego Gimnazjum w Siemieniu.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- **art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),**

Niedozwolonymi postanowieniami umownymi są postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Otwarty (przykładowy) katalog klauzul niedozwolonych zawiera art. 385³ kodeksu cywilnego.

Z uwagi na brak zgłaszanych i brak zaobserwowanych niedozwolonych klauzul umownych Rzecznik nie podejmował działań z tym związanych. Przedstawia to tabela nr 4

- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,**

Działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta stanowi przejaw praktyki rynkowej. Nieuczciwą praktyką rynkową jest praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Uznaje się za taką w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk. Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się prowadzenie działalności w formie systemu konsorcyjnego lub organizowanie grupy z udziałem konsumentów w celu finansowania zakupu w systemie konsorcyjnym.

W 2014 roku Rzecznik nie podejmował działań w tym zakresie. Przedstawia to tabela nr 4.

- **ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,**

Sprawami, które mogą być wszczęte w oparciu o przepisy ustawy z dnia 17 grudnia 2009 r. o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (Dz.U.2010.7.44) są te w których

dochodzone są roszczenia jednego rodzaju, co najmniej 10 osób, oparte na tej samej lub takiej samej podstawie faktycznej (postępowanie grupowe). Dotyczy to również spraw o roszczenia o ochronę konsumentów, z tytułu odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny oraz z tytułu czynów niedozwolonych, z wyjątkiem roszczeń o ochronę dóbr osobistych.

Rzecznik nie podejmował w 2014r. czynności w tym zakresie. Przedstawia to tabela nr 4

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

Zgodnie z art. 42 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2015.184) przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, działając na podstawie art. 42 ust. 1 pkt 3, jest obowiązany udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Naruszenie tego obowiązku udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika, podlega karze grzywny, nie mniejszej niż 2000 zł. Orzekanie w takich sprawach następuje w trybie przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. - Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia.

W 2014r. Rzecznik nie występował z wnioskami o ukaranie przedsiębiorców do sądu.

- **art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)**

Sądy powszechne i administracyjne nie zgłaszały żądań przedstawienia istotnego poglądu Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Parczewie w prowadzonych sprawach. W ramach wykonywania swoich obowiązków i uprawnień Rzecznik nie dostrzegł również sytuacji wymagającej przedstawienia swojego poglądu w sprawie.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

W związku ze zmianą przepisów regulujących zagadnienia praw konsumentów tj. wejście w życie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014.827) skutkujące uchynieniem dotychczasowych przepisów: ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2012 r. poz. 1225) oraz ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.

U. Nr 141, poz. 1176, z późn. zm.) Rzecznik dostrzega pozytywne zmiany uregulowań ochrony praw konsumentów i obserwuje stosowanie nowych przepisów w obrocie z udziałem konsumentów.

Nadal świadomość konsumentów jest dosyć niska, wymaga działań informacyjno-edukacyjnych. Pozytywnie ocenić należy kampanię przygotowaną przez UOKiK dotyczącą konieczności uważnego czytania umów przed ich podpisaniem. Często bowiem w pracy Rzecznika pojawiają się stwierdzenia konsumentów, iż nie do końca czytali (lub nawet w ogóle) umowy przed ich podpisaniem. Nie mniej nadal takie działania edukacyjne są konieczne.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

W ocenie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Parczewie funkcja Rzecznika jest niezbędna jako organu pośredniczącego pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem, a także występującego na rzecz konsumenta w ochronie jego praw. Z zadowoleniem Rzecznik obserwuje wzrost proponowanych szkoleń umożliwiających podnoszenie kwalifikacji rzeczników konsumentów z określonych aspektów z zakresu prawa konkurencji i konsumentów, w tym organizowanych przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów oraz bieżące informacje (komunikaty) dotyczące zagadnień konsumenckich i konkurencji otrzymywane mailowo z UOKiK.

Nadto bardzo pozytywnie Rzecznik ocenia współpracę z Delegaturą UOKiK w Lublinie, poprzez częsty kontakt, w szczególności mailowy, co umożliwia sprawną reakcję na zaobserwowane problemy oraz udzielenie przez Rzecznika informacji w sprawach prowadzonych przez Urząd.

IV. TABELE

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	116
ubezpieczeniowa	
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	14
remontowo-budowlana	
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	10
telekomunikacja (telefony, TV)	38
turystyczno-hotelarska	7
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	
motoryzacja	7
pralnicza	
timeshare	
pocztowa	4
gastronomiczna	
przewozowa	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	3
medyczna	5
wyposażenie wnętrz	
pogrzebowa	
windykacyjne	4
inne	24
II. Umowy sprzedaży, w tym:	71
obuwie i odzież	21
wyposażenie mieszkania	7
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	15
komputer i akcesoria komputerowe	1
motoryzacja	1
artykuły spożywcze	11
artykuły chemiczne i kosmetyki	1
zabawki	10
inne (med.),	4
III. Umowy poza lokalem i na odległość	26

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	12	5	4	3
ubezpieczeniowa				
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	1		1	
remontowo-budowlana				
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości				
telekomunikacja (telefon, TV)	5	3	1	1
turystyczno-hotelarska	1	1		
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja	1		1	
pralnicza				
timeshare				
pocztowa	1	1		
gastronomiczna				
przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne				
inne	3		1	2
II. Umowy sprzedaży, w tym:	20	6	8	6
obuwie i odzież	9	2	4	3
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	3	2		1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	3		3	
komputer i akcesoria komputerowe	1	1		
motoryzacja	1	1		
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki	1			1
inne	1		1	
III. Umowy poza lokalem i na odległość	10	6	3	1

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

lp	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	-	-	-	-
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	-----	-----	-----	-
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	-
6.	Inne				
	RAZEM				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

*Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

** Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	-
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	-
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	-
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	-
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	-

sporządził:
Maciej Tuvel