STAROSTWO POWIATOWE W KOLE

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW

SPRAWOZDANIE

Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

ZA ROK 2018

ZARWIERDZAM

STAROSTA

Robert Kropiałowski

Opracowała: Urszula Pękacz

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

w Kole

KOŁO , marzec 2019 r.

SPIS TREŚCI

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów

II. Realizacja zadań przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów
4. Współdziałanie z UOKIK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym
7. Podejmowanie działań wynikających z:
   - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym
   - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym
   - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
   - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

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

1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów
2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika

IV. Tabele

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 Kole funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów pełni Urszula Pękacz. W strukturze organizacyjnej Urzędu Rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany Staroście Powiatu Kolskiego, co jest zgodne z wymogiem art. 40 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2018 sporządzone zostało wg modelu zaproponowanego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Obecny 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 niekonsumenckie, w których mieszkańcy powiatu kolskiego szukali pomocy u Rzecznika.

Struktura Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów, stan kadrowy w 2018 r.

1. Województwo	**Wielkopolskie**
2. /Powiat	**Kolski**
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	87 190 000 (wdł. stanu na koniec I kw.2018 r.)
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	**Urszula Pękacz**
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.	**TAK**
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK" NA PYT. 6 7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- 3/5 etatu - 1/2 etatu - 2/5 etatu - 1/5 etatu - inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7 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).	**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.	Ok. 92 191,50 zł rocznie. Są to koszty publikacji artykułów prasowych w lokalnej prasie, utrzymania biura, zużycia materiałów biurowych oraz wynagrodzenia brutto.

II. Realizacja zadań przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów

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

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego 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 2018 r. zarejestrowano łącznie **1132 sprawy,** w tym **969** były to porady osobiste, telefonicznie i mailowe, natomiast **99 spraw** 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 przed sądowe itp. **28 spraw** to wystąpienia Rzecznika do Przedsiębiorców, **4 sprawy** – pozwy sądowe, **30 spraw** dotyczyło informacji ogólnych - były to zapytania o przedawnienie roszczeń, upadłość konsumencką oraz o obowiązującą procedurę przed Stałym Sądem Polubownym lub sądem powszechnym, **2 sprawy** niekonsumenckie. Po zapoznaniu się z problemem, osobom tym wskazano instytucje właściwe do udzielania porad w ich sprawach, np. KRRiT w zakresie abonamentu RTV, Inspekcję Pracy w sprawach ze stosunku pracy, PIG prowadzącą cykl bezpłatnych porad dla przedsiębiorców, prawników dyżurujących w biurach poselskich, a także punkty świadczące darmową pomoc prawną po ustaleniu, że osoby spełniają kryteria do tej pomocy.

Biorąc pod uwagę sposób zawarcia umowy, zdecydowana większość, dotyczyła sporów powstałych na tle umów zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa, czyli w tradycyjnym sklepie, sporów powstałych na tle umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa (pokazy, akwizycja), oraz 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 oraz dotyczące rozwiązywania umów zawartych w lokalu przedsiębiorstwa. W większości sprawy dotyczyły możliwości rezygnacji z zakupu dokonanego w stacjonarnym sklepie (obuwia i odzieży, urządzenia gospodarstwa domowego , meble i artykuły wyposażenia wnętrz). Konsumenci nie przemyśleli zakupu, bo byli przekonani, że mają prawo do zwrotu towaru. Gdy sprzedawca odmawiał, zgłaszali się do Rzecznika sądząc, że sprzedawca narusza prawo konsumenckie. Wielu konsumentów wyrażało zdziwienie i niezadowolenie z powodu braku możliwości zwrócenia towaru. W kilkunastu sprawach konsumenci radzili się w sprawie możliwości rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej w siedzibie przedsiębiorstwa. Część porad dotyczyła rozwiązania umowy po zakończeniu okresu lojalnościowego.

Najliczniejszą grupę porad są porady udzielone w sporach powstałych na tle reklamacji urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego. W 2018 r. udzielono **170** porad w tego typu sprawach (156 ustnych i 14 pisemnych). Powodem reklamacji było psucie się zakupionego sprzętu, często w krótkim okresie od zakupu, a nawet wadliwości urządzenia stwierdzonej zaraz po przywiezieniu do domu. Dominowały wady telefonów komórkowych, telewizorów i sprzętu komputerowego.

Kolejną grupę porad bo **143** (120 ustnych i 23 pisemnych) dotyczyło wad odzieży i obuwia. Powodem reklamacji tego rodzaju towarów było najczęściej rozklejanie się butów, przemakanie, odbarwianie, farbowanie, pękanie 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.

Następną grupę porad stanowią porady w sprawach reklamacji mebli, artykułów wyposażenia wnętrz i utrzymania domu. W tej kategorii udzielono **103** porady (94 ustne i 9 pisemne). 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, konsumencki skarżyli się na oddalenie ich reklamacji przez sprzedawcę z czym się nie zgadzali; na odmowę załatwiania 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 **93** porad (90 ustnych i 3 pisemnych) oraz **119** (106 ustnych i 13 pisemnych). 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 jakość 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 finansowych **67** (60 ustnych i 7 pisemnych) oraz ubezpieczeniowych **45** (41 ustnych i 4 pisemnych). Najwięcej w pierwszej grupie skarg dotyczyło kredytów konsumenckich gdyż nadal istnieje zagrożenie zawierania umów bankowych w tym również poprzez pośredników z konsumentami, których warunki materialne wykazywały brak zdolności kredytowej. Skargi konsumentów dotyczyły w szczególności doradców finansowych w bankach i oferowania konsumentom produktów finansowych z naruszeniem przepisów ustawy o przeciwdziałaniu praktykom rynkowym. W zakresie ubezpieczeń Konsumenci 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 stwierdzaniu przez ubezpieczyciela, że zgłaszana szkoda nie mogła powstać w opisanych okolicznościach, a także zaniżanie 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.

Należy nadmienić, że **w sprawach niekonsumenckich** porady u Rzecznika szukały **2** osoby. Po zapoznaniu się z problemem, osobom tym wskazano instytucje właściwe do udzielania porad w ich sprawach, np. KRRiT w zakresie abonamentu RTV, Inspekcję Pracy w sprawach ze stosunku pracy, PIG

prowadzącą cykl bezpłatnych porad dla przedsiębiorców, prawników dyżurujących w biurach poselskich, a także punkty świadczące darmową pomoc prawną po ustaleniu, że osoby spełniają kryteria do tej pomocy.

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

W 2018 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. Należy podkreślić, że Rzecznik informowany jest o Sesji Rady Powiatu, każdorazowo otrzymuje Program Sesji i może w niej uczestniczyć.

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

W 2018 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów **w 28** sprawach wystąpił do przedsiębiorców.

Biorąc pod uwagę sposób zawarcia umowy, najwięcej sporów, w których Rzecznik występował do przedsiębiorców związanych jest z umowami zawartymi w lokalu przedsiębiorstwa, zawartymi na odległość oraz zawartymi poza lokalem przedsiębiorstwa.

Wystąpienia Rzecznika, dotyczyły sporów powstałych na tle wad odzieży i obuwia oraz sporów powstałych na tle umów z sektora energetycznego i telekomunikacyjnego oraz sporów powstałych na tle wad urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego, sporów powstałych na tle wad mebli, artykułów wyposażenia wnętrz i utrzymania domu.

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 wystąpieniach 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.

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.

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. Sygnalizowaniu niekorzystnych dla konsumentów zjawisk rynkowych i naruszania zbiorowych interesów konsumenckich naruszających obowiązujące przepisy prawa.

Rzecznik aktywnie współpracuje z organizacjami konsumenckimi oraz inspekcjami i organami ścigania. Należą do nich: Inspekcja Handlowa, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Biuro Rzecznika Finansowego, Arbiter Bankowy, Związek Banków Polskich, Państwowa Inspekcja Pracy, Europejskie Centrum Konsumenckie, Polubowny Sąd Konsumencki i inne. Współpraca z

tymi podmiotami polega najczęściej na wzajemnej wymianie poglądów, informacji w zakresie jednolitej interpretacji przepisów prawnych, Rzecznik kieruje konsumentów w uzasadnionych przypadkach do IH celem podjęcia interwencji. Bardzo pozytywnie rzecznik ocenia współpracę i pomoc ze strony organów ścigania tj. Policji.

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 oraz wśród uczestników spotkań edukacyjnych.

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

W 2018 r. Rzecznik w **3** sprawach Rzecznik udzielił konsumentom pomocy w samodzielnym dochodzeniu przez nich roszczeń na drodze sądowej, sporządzając konsumentowi pozew sądowy oraz 1 wniosek do Polubownego Sądu Konsumenckiego w Poznaniu.

Pomoc udzielona konsumentom w sprawach, w których zdecydowali się oni dochodzić roszczeń na drodze sądowej, polegała na przygotowaniu im pozwów i wszelkich innych pism procesowych na każdym etapie sprawy, udzielaniu informacji na temat procedury sądowej, a także na przygotowywaniu sprzeciwów od nakazów zapłaty wydanych przez sądy w sprawach z powództw przedsiębiorców. Sprawy objęte pozwem jak również wniosek do PSK dotyczyły sporów powstałych na tle wad towarów i usług.

Rzecznik konsumentów nie ma informacji, aby któraś ze spraw zakończyła się negatywnym dla konsumenta rozstrzygnięciem sądowym.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W 2018 r. Rzecznik podejmował wiele różnorodnych działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym. Prowadzone wykłady i szkolenia poświęcone były tematyce prawa konsumenckiego a ich celem było przekazanie konsumentom wiedzy z zakresu praw konsumenckich i umiejętności korzystania z niej w określonych sytuacjach. Działania powyższe podejmowane były zarówno wobec konsumentów „dorosłych" jak i dzieci i młodzieży – kształtujących dopiero swoje gusta i stawiających pierwsze kroki w świecie popytu i podaży. Rzecznik prowadzi akcje edukacyjne w szkołach ponadgimnazjalnych powiatu kolskiego. Podczas zajęć lekcyjnych, prelekcji, paneli dyskusyjnych wykładów z młodzieżą, szczególna uwaga zwracana jest na uczniów klas starszych kształcących przyszłych sprzedawców i usługodawców. Przekazywane są młodzieży informatory i ulotki z zakresu prawa konsumenckiego które rzecznik otrzymuje z UOKiK i SKP. Można zauważyć, że młodzież szkolna wykazuje duże zainteresowanie problematyką konsumencką, a mimo to nawet uczniowie o profilu sprzedawca , przedsiębiorca posiadają nadal małą wiedzę z problematyki konsumenckiej, gdyż obowiązujący w szkołach **program w niewystarczającym stopniu** przewiduje zapoznanie uczniów z obowiązkami przedsiębiorców i prawami konsumenta. Na uwagę zasługuje fakt dobrej współpracy Rzecznika z mediami tj. Przegląd Kolski, TV Kablowa, TV Koło i przekazywanie za ich pośrednictwem wiedzy dotyczącej praw konsumenta w formie artykułów w prasie, udział w programach telewizyjnych, wywiady oraz komentarze dotyczące najczęściej spotykanych problemów mieszkańców naszego powiatu.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

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

W 2018 r. Rzecznik nie porowadził postępowań w oparciu o przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Udzielał natomiast informacji Prokuraturze i Policji.

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

W 2018 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 2018 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 2018 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.

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.
- wprowadzenia tabeli frankfurckiej lub innego dokumentu, jako źródła prawa, które służyłoby oszacowaniu odszkodowania dla turysty w związku z nienależytym wykonaniem umowy o imprezę turystyczną za granicą, gdyż obecnie trudno jest wyegzekwować roszczenie.

2. Wnioski dotyczące pracy Rzecznika.

W roku 2018 zostały w większości zrealizowane ustawowe zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kole. Zakres i formy działania były zróżnicowane, dostosowane do charakteru i okoliczności konkretnej sprawy. Rzecznik bezzwłocznie reagował na otrzymywane sygnały wskazujące na nieprawidłowości na rynku szczególnie w zakresie podpisywania niekorzystnych umów, wprowadzania w błąd konsumentów lub wyłudzania pieniędzy.
Rodzaje zgłaszanych spraw , ich liczba oraz zakres zawiłości wykazanych w tabelach i części opisowej sprawozdania, świadczy o skali problemów pojawiających się na rynku, którego uczestnikami są nasi mieszkańcy. Podejmowane przez rzecznika działania, poza udzielaniem doraźnej pomocy w indywidualnych sprawach, mają na celu eliminowanie niekorzystnych zjawisk jakie występują w powiecie kolskim.

W mojej ocenie, w związku z rozwojem nowych technologii i popularyzacją zawierania umów drogą elektroniczną i coraz częstszym korzystaniem z usług cyfrowych, niezbędne jest zwrócenie szerszej uwagi na edukację konsumentów oraz dążenie do konstruowania jasnych, precyzyjnych i powszechnie zrozumiałych regulacji prawnych. Należy zwrócić uwagę na problematykę ochrony danych osobowych w umowach z udziałem konsumentów. Szczególnie wrażliwą grupę konsumentów stanowią dzieci, młodzież oraz seniorzy i to w ich kierunku winny być skierowane kampanie informacyjne oraz projekty edukacyjne.

Reasumując: Ilość , trudność i różnorodność spraw wykazana w sprawozdaniu, jak również postępujące zmiany przepisów prawa cywilnego, karnego i konsumenckiego przypadających na jednoosobowe stanowisko rzecznika, świadczy o prawidłowym wywiązywaniu się z nałożonych przez ustawy obowiązków. Jednakże mam świadomość że jest kilka kategorii spraw które wymagają poprawy i szybkości działania, co można osiągnąć tylko poprzez wzmocnienie obsady kadrowej.

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW w Kole

Urszula Pękacz

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

STAROSTWO POWIATOWE
w KOLE
POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
ul. Sienkiewicza 21/23
62-600 KOŁO

		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	RAZEM
	SPRZEDAŻ:																
a	art. **żywnościowe**																
b	**odzież i obuwie**				1	1											2
c	**meble**, artykuły **wyposażenia wnętrz,** utrzymania domu		1		1												2
d	**urządzenia** gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy			1		1											2
e	**samochody** i środki transportu osobistego													1			1
f	**kosmetyki**, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z **opieką zdrowotną**		2	2													4
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. **dla dzieci**																
i	**inne**				1	1									3		5
	USŁUGI:																
j	związane z rynkiem **nieruchomości**																
k	bieżąca konserwacja, **utrzymanie** domu, drobne **naprawy, pielęgnacja**				1												1
l	**czyszczenie** i naprawa odzieży i obuwia																
m	konserwacja i **naprawa pojazdów** i innych środków transportu																
n	**finansowe**																
o	**ubezpieczeniowe**														2		2
p	**pocztowe i kurierskie**													1			1
r	**telekomunikacyjne**	2		1								1					4
s	**transportowe**																
t	**turystyka i rekreacja**																
u	sektor **energetyczny i wodny**	1	1												1		3
w	związane z **opieką** i opieką zdrowotną																
x	**edukacyjne**		1														1
y	**inne**																
	RAZEM	3	5	4	4	3						1		2	6		28
	informacje ogólne																
	niekonsumenckie																
												razem:					28

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW w Kole
Urszula Pękacz

STAROSTWO POWIATOWE
w KOLE
POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
ul. Sienkiewicza 21/23
62-600 KOŁO

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			RAZEM
		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
	SPRZEDAŻ:																
a	art. **żywnościowe**																
b	**odzież i obuwie**																
c	**meble**, artykuły **wyposażenia wnętrz,** utrzymania domu																
d	**urządzenia** gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy																
e	**samochody** i środki transportu osobistego										1						1
f	**kosmetyki**, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z **opieką zdrowotną**			2									6				8
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. **dla dzieci**																
i	**inne**																
	USŁUGI:																
j	związane z rynkiem **nieruchomości**																
k	bieżąca konserwacja, **utrzymanie** domu, drobne **naprawy, pielęgnacja**																
l	**czyszczenie** i naprawa odzieży i obuwia																
m	konserwacja i **naprawa pojazdów** i innych środków transportu																
n	**finansowe**																
o	**ubezpieczeniowe**																
p	**pocztowe i kurierskie**																
r	**telekomunikacyjne**														1		1
s	**transportowe**																
t	**turystyka i rekreacja**																
u	sektor **energetyczny i wodny**																
w	związane z **opieką** i opieką zdrowotną																
x	**edukacyjne**																
y	**inne**																
	RAZEM			2							1		6		1		10
	informacje ogólne																
	niekonsumenckie																
		razem:															10

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW w Kole

Urszula Pękacz

Tabela 4.
pomoc na drodze sądowej

STAROSTWO POWIATOWE
w KOLE
POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
ul. Sienkiewicza 21/23
62-600 KOŁO

		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			
		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	RAZEM
	SPRZEDAŻ:																
a	art. **żywnościowe**																
b	**odzież i obuwie**																
c	**meble**, artykuły **wyposażenia wnętrz,** utrzymania domu				1												1
d	**urządzenia** gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy				1												1
e	**samochody** i środki transportu osobistego																
f	**kosmetyki**, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z **opieką zdrowotną**																
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. **dla dzieci**																
i	**inne**																
	USŁUGI:																
j	związane z rynkiem **nieruchomości**																
k	bieżąca konserwacja, **utrzymanie** domu, drobne **naprawy, pielęgnacja**				2												2
l	**czyszczenie** i naprawa odzieży i obuwia																
m	konserwacja i **naprawa pojazdów** i innych środków transportu																
n	**finansowe**																
o	**ubezpieczeniowe**																
p	**pocztowe i kurierskie**																
r	**telekomunikacyjne**																
s	**transportowe**																
t	**turystyka i rekreacja**																
u	sektor **energetyczny i wodny**																
w	związane z **opieką** i opieką zdrowotną																
x	**edukacyjne**																
y	**inne**																
	RAZEM				4												
	sprawy o ukaranie																
		razem:															4

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW W KOLE
Urszula Pękacz

STAROSTWO POWIATOWE
w KOLE
POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
ul. Sienkiewicza 21/23
62-600 KOŁO

Tab
udzielanie porad i informacji prawnej w z

	1.1.osobiście i telefonicznie														
	rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne		
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem
SPRZEDAŻ:															
art. **żywnościowe**		5	1	1	1										
odzież i obuwie		7		101	11	1									
meble, artykuły **wyposażenia wnętrz**, utrzymania domu		9	15	66	3								1		
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i **sprzęt** komputerowy	1	12	24	103	13	3									
samochody i środki transportu osobistego		2		40	5	1				1					
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące		2	3	9	2								2		
produkty związane z **opieką zdrowotną**		8	46	9	2							3			
art. rekreacyjne, zabawki i art. **dla dzieci**		8		11	4	1						1			
inne		2		13	1									1	
USŁUGI:															
związane z rynkiem **nieruchomości**	1			1						2			2		
bieżąca konserwacja, **utrzymanie** domu, drobne **naprawy, pielęgnacja**		1		32	1					2					
czyszczenie i naprawa **odzieży** i obuwia				19											
konserwacja i **naprawa pojazdów** i innych środków transportu				6											
finansowe	1	6		5			4	3	2	10	11	8	6	2	2
ubezpieczeniowe	1	4		11	2	1	2	1		6	2		10	1	
pocztowe i kurierskie				3	16	1					1		1	1	
telekomunikacyjne		19	9	12	4	3	1	2	2	8	20	4	2	2	2
transportowe				1							1				
turystyka i rekreacja		3			5						4				
sektor **energetyczny i wodny**	2	12	18	1		1	2		4	18	7	31	5	5	
związane z **opieką** i opieką zdrowotną				1											
edukacyjne		5		1	1		1								
inne													4		
RAZEM	6	105	116	446	71	12	10	6	8	47	46	47	33	12	4
informacje ogólne	30														
niekonsumenckie	2														

la 1.
akresie ochrony interesów konsumentów

razem	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 pr.			inne			
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
8																
120				21	2											23
94		1	2	4	1							1				9
156			1	8	3								1	1		14
49				1	1											2
18																
68			6								2	2				10
25		1														1
17				1									2	3		6
6																
36				1												1
19																
6				1												1
60										1	3	1	1	1		7
41					1			1			1			1		4
23				1	1					1						3
90											1	1		1		3
2																
12				2												2
106				2						1	1	6	1	2		13
1																
8																
4																
969		2	9	42	9			1		3	8	11	5	9		99
30	0															
2	0															
1001	razem:															99

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW w Kole
Urszula Pękacz