

**Starostwo Powiatowe
w Czarnkowie**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

**Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w 2015 roku**

Marzec 2016

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Powiatowy Rzecznik Konsumentów Miłosz Niedźwiecki wykonuje zadania na rzecz mieszkańców od prawie 4 lat. Działa na podstawie ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. poz. 184).

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

| | |
|---|---|
| 1. Województwo | Wielkopolskie |
| 2. Miasto /Powiat | Powiat Czarnkowsko-Trzcianecki |
| 3. PRK/ MRK | Powiatowy Rzecznik Konsumenta |
| 4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów | Miłosz Niedźwiecki |
| 5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze) | Wyższe ekonomiczne |
| 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 | - $\frac{3}{5}$ etatu |
| 7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź. | - $\frac{1}{2}$ etatu |
| | - $\frac{2}{5}$ etatu |
| | - $\frac{1}{5}$ etatu |
| | - inne, np. dyżury |
| DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7 | Zadania Rzecznika Konsumentów wykonywane są w dniach: Poniedziałek 7:30 – 15:30 → 8 godzin Wtorek 7:30 – 15:30 → 8 godzin Środa 7:30 – 11:30 → 4 godziny |
| 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). | BRAK |

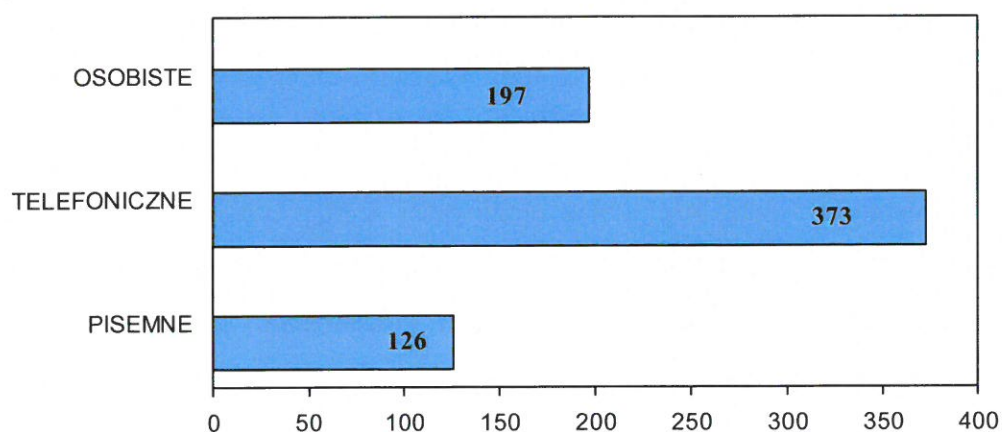
II. REALIZACJA ZADAŃ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

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

Podstawowym zadaniem Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest zapewnianie fachowego i bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego. Rzecznik jest zatrudniony na ½ etatu i nie dysponuje personelem pomocniczym. Porady udzielane są na miejscu, telefonicznie, przy pomocy poczty elektronicznej, dodatkowo w lokalnej prasie. Rzecznik, wykonując to zadanie, analizował zasadność skarg konsumentów i przedstawiał możliwości prawne, dotyczące rozwiązania zgłoszonego problemu. W większości skarg Rzecznik podejmował telefonicznie interwencje u przedsiębiorców, przeprowadzał mediacje oraz udzielał pomocy w opracowaniu pism reklamacyjnych, pism odwoławczych do przedsiębiorców, odstąpienie od zawartych umów na odległość lub poza lokalem przedsiębiorcy, pism do banków i firm windykacyjnych. W nielicznych przypadkach Rzecznik kierował konsumentów do właściwych instytucji lub organów (Inspekcji Handlowej, Urzędu Regulacji Energetyki, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Prokuratury, Policji). Ponadto oprócz spraw związanych z problematyką konsumencką Rzecznik odnotował także sprawy nie mające charakteru konsumenckiego. Są to sprawy obywatelskie. W tego rodzaju sprawach Rzecznik ogranicza się do wskazania instytucji mogących pomóc interesantowi.

W **2015** roku zostało udzielonych **696** porad, wyjaśnień i informacji w indywidualnych sprawach konsumentów.

Wykres 1



Porady prawne dotyczyły uprawnień konsumenta oraz zasad postępowania w przypadkach:

- niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową,
- nienależycie wykonywanych usług,
- zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa oraz za pomocą środków porozumiewania się na odległość, odstąpienia od tych umów,
- zawarcia i rozwiązania umów kredytowych i pożyczek,
- umów zawieranych pod wpływem błędu lub podstępny ze strony przedsiębiorcy - nieuczciwe praktyki ,
- bezpodstawnej odmowy sprzedawcy lub wykonawcy usługi spełnienia roszczeń konsumenta,
- naruszenia interesu konsumenta poprzez klauzule abuzywne,
- zgłoszenia produktu niebezpiecznego,
- postępowania przed Polubownym Sądem Konsumentkim i Sądem Powszechnym.

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

W roku **2015** rzecznik nie zgłaszał 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

W przypadkach, gdy porada prawna udzielona konsumentom przez rzecznika nie rozwiązała ich problemu, rzecznik korzystał z możliwości wystąpienia do przedsiębiorcy. Rzecznik opierając się na przedstawionych przez konsumenta okolicznościach sprawy, przekazanych dokumentach oraz zasadności roszczeń konsumenta, przedstawiał swoje stanowisko w danej sprawie. Zgodnie z art. 37 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Wystąpienia do przedsiębiorcy wyjaśniały podstawy prawne żądań konsumenta oraz wzywały do polubownego rozwiązania zaistniałego

sporu. Pomoc rzecznika polegała również na mediacji z przedsiębiorcą, na sporządzaniu pism reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od umowy, prowadzeniu z przedsiębiorcą negocjacji.

Rzecznik w **2015 roku** występował do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw konsumentów w **86** przypadkach, z czego **69** zgłoszonych spraw zakończyło się pozytywnym wynikiem dla konsumentów.

Niestety zdarza się też tak, że przedsiębiorca nie zgadza się na żadne ustępstwa. W związku z faktem, że Rzecznik nie ma instrumentów prawnych, aby zmusić przedsiębiorcę do uznania roszczeń konsumenta, jedyną możliwością wyegzekwowania praw konsumenta staje się w takich sytuacjach droga sądowa. Należy zwrócić uwagę, że w przypadku informowania o konieczności wniesienia powództwa do sądu, wielu konsumentów rezygnuje z takiej formy dochodzenia swoich praw. Na koniec trzeba również zaznaczyć, że bywają sprawy, w których konsumenci nie mają racji.

Rzecznik wymienia niektóre sprawy, w których rozstrzygnięcie było pozytywne:

RK.732.6.2015 sprzedawca po interwencji rzecznika uznał roszczenia konsumenta i zwrócił 79,00 zł.

RK.732.8.2015 usługodawca w drodze rekompensaty za zaistniałe nieprawidłowości w świadczonej usłudze skorygował 50% opłaty abonentowej za pakiet usług Internet z usługą TV i telefonią internetową.

RK.732.10.2015 sprzedawca zgodził się na upust ceny towaru w wysokości 30% wartości.

RK.732.16.2015 sprzedawca zobowiązał się do nieodpłatnej wymiany uszkodzonego skrzydła okiennego oraz wymiany 2 sztuk szyb.

RK.732.18.2015 sprzedawca zobowiązał się wymienić nieodpłatnie towar na nowy. Konsument otrzymał nowy aparat fotograficzny Coolpix L820 o wartości 769,00 zł.

RK.732.20.2015 sprzedawca po interwencji rzecznika wymienił towar na nowy o wartości 129,99 zł.

RK.732.27.2015 usługodawca po interwencji rzecznika podjął decyzję o rozwiązaniu umowy o świadczenie usług bez naliczania kary umownej. Usługodawca skorygował wystawione faktury na kwotę 1033,20 zł oraz anulował opłaty wskazane w fakturach od stycznia do marca 2015 r. na kwotę 129,15 zł.

RK.732.33.2015 usługodawca uznał odstąpienie od umowy konsumenta i zobowiązał się zwrócić opłatę aktywacyjną konsumentowi w kwocie 49,00 zł

RK.732.41.2015 sprzedawca po interwencji rzecznika uznał roszczenie konsumenta i zwrócił pieniądze za wadliwy towar w kwocie 39,00 zł.

RK.732.42.2015 w wyniku interwencji rzecznika sprzedawca podjął decyzję, iż roszczenia konsumenta zostały uznane za zasadne i zwrócono za wadliwy towar (obuwie) gotówkę w kwocie 219,99 zł.

RK.732.61.2015 w wyniku interwencji rzecznika sprzedawca podjął decyzję, iż roszczenia konsumenta zostały uznane za zasadne i zwrócono za wadliwy towar (obuwie) gotówkę w kwocie 219,90 zł.

RK.732.62.2015 przedsiębiorca anulował 98,87 netto/121,73 zł brutto naliczonej kary (rachunek telefoniczny)

RK.732.65.2015 w wyniku interwencji rzecznika sprzedawca podjął decyzję, iż roszczenia konsumenta zostały uznane za zasadne i zwrócono za wadliwy towar (słuchawki Creative) gotówkę w kwocie 189,99 zł.

RK.732.69.2015 Biuro podróży w ramach polubownego zakończenia sporu z konsumentem na wniosek rzecznika wyraziło zgodę o obniżenie ceny zakupionej imprezy o 10% tj. kwoty 413,80 zł.

RK.732.70.2015 Biuro podróży w ramach polubownego zakończenia sporu z konsumentem na wniosek rzecznika wyraziło zgodę o obniżenie ceny zakupionej imprezy o 10% tj. kwoty 413,80 zł.

RK.732.72.2015 operator telekomunikacyjny po interwencji rzecznika podjął decyzję o udzieleniu jednorazowego rabatu w kwocie 799 zł netto/ 982,77 zł brutto, co stanowi równowartość kwestionowanych opłat z tytułu wysłanych wiadomości o podwyższonej opłacie.

RK.732.82.2015 operator telekomunikacyjny po interwencji rzecznika podjął decyzję o polubownym zakończeniu sporu i zwrócił konsumentowi niesłusznie pobraną opłatę w kwocie 919,72 zł

RK.732.83.2015 w wyniku interwencji rzecznika sprzedawca podjął decyzję, o rozpatrzeniu sprawy polubownie. Sprzedawca zaproponował podział kosztów naprawy urządzenia (Smartfon Samsung SM-G900) w kwocie 556,44 zł.

RK.732.84.2015 w wyniku interwencji rzecznika sprzedawca podjął decyzję o uznaniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy i zwrócił konsumentce za towar (wózek spacerowy Peg Perego POP UP) kwotę 2.360,00 zł.

RK.732.86.2015 operator telekomunikacyjny po interwencji rzecznika podjął decyzję o polubownym zakończeniu sporu o rozwiązaniu umowy i anulowaniu noty obciążeniowej na kwotę 550,00 zł.

RK.732.99.2015 w wyniku interwencji rzecznika sprzedawca podjął decyzję o uznaniu roszczeń konsumenta i zwrócił za towar (quad ATV 200) kwotę 4.600,00 zł.

RK.732.107.2015 w wyniku interwencji rzecznika sprzedawca podjął decyzję o uznaniu roszczeń konsumenta i zwrócił za towar (Tablet Galaxy TAB 3 10.10) kwotę 1.249,00 zł.

RK.732.112.2015 w wyniku interwencji rzecznika sprzedawca podjął decyzję, iż roszczenia konsumenta zostały uznane za zasadne i zwrócono za wadliwy towar (obuwie) gotówkę w kwocie 249,99 zł.

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

W realizacji swoich zadań Rzecznik współpracuje z następującymi instytucjami:

| Instytucja | Zakres współpracy |
|--|--|
| Urząd Komunikacji Elektronicznej | W zakresie rozstrzygania sporów między konsumentem a przedsiębiorcą telekomunikacyjnym. |
| Urząd Regulacji Energetyki | W zakresie zawartej lub zawieranej umowy z przedsiębiorcą energetycznym oraz pytań i problemów związanych z treścią zawieranych umów. |
| Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów | Współpraca polegała na konsultacjach w zakresie zagadnień ochrony konsumentów m.in. klauzul niedozwolonych w umowach i nieuczciwych praktyk przedsiębiorców. Ponadto rzecznik pozyskiwał materiały edukacyjne dla konsumentów, które rozprawdzał w szkołach. |
| Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Poznaniu Delegatura w Pile | Wymiana informacji o stosowanych na lokalnym rynku praktykach naruszających prawa konsumentów. |
| Europejskie Centrum Konsumentckie | Współpraca polegała na korzystaniu z publikacji informujących o prawach konsumentów w Unii Europejskiej podczas wykładów w szkołach ponadgimnazjalnych. |
| Powiatowi i Miejscy Rzecznicy Konsumentów z terenu Wielkopolski | W zakresie konsultacji w bieżących sprawach zgłaszanych przez konsumentów. |

5. Wytaczanie powództw sądowych oraz przygotowywanie pozwów na rzecz konsumentów

Wytoczenie powództwa przed sądem powszechnym jest najsilniejszym uprawnieniem rzecznika. Decyzję o wytoczeniu powództwa rzecznik podejmuje w przypadku niepowodzenia postępowania, mającego na celu skłonienie przedsiębiorcy do dobrowolnego spełnienia świadczenia. W 2015 roku, wytaczanie powództw nie było konieczne, ponieważ podejmowane działania odnosiły pozytywny skutek na drodze polubownej. Na wniosek konsumentów, po przeanalizowaniu sytuacji prawnej, rzecznik przygotował 4 pozwy w zakresie niezgodności towaru z umową, zwrotu zaliczki oraz umów zawartych na odległość.

6. Działanie o charakterze edukacyjno-informacyjnym

W 2015 roku działania o charakterze edukacyjno - informacyjnym stanowiły istotny wkład w ogólną pracę rzecznika, ponieważ nie bez znaczenia jest wizerunek dobrze poinformowanego, znającego swoje prawa i obowiązki, potrafiącego dokonać świadomej decyzji, konsumenta.

Rzecznik w ramach tego zadania podejmował następujące działania:

1). Prowadził spotkania z młodzieżą szkolną, które miały charakter prelekcji, pogadanek:

Dnia 18 marca 2015 roku,

Wykład w Młodzieżowym Ośrodku Socjoterapii w Białej

Podczas spotkania z młodzieżą rzecznik zapoznał uczniów z obowiązującymi przepisami w szczególności z nową ustawą o prawach konsumenta. Omówiono znaczenie informacji konsumenckiej, składanie reklamacji, dochodzenia roszczeń oraz niebezpieczeństwa związane z zawieraniem umowy na odległość oraz poza lokalem przedsiębiorstwa. Celem tego rodzaju spotkań jest kształtowanie świadomości konsumenckiej młodzieży i pogłębienie wiedzy o prawach obowiązujących na dzisiejszym rynku.

**Dnia 28 kwietnia 2015 roku,
wykład w Prywatnym Zespole Szkół w Czarnkowie**

Podczas pogadanki w szkole, rzecznik zapoznał uczniów z nową ustawą o prawach konsumenta, a także o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Wskazał również na zagrożenia związane z nieprzemyślanymi zakupami. Następnie odpowiedział na pytania związane z reklamacją towarów, usług oraz odstąpienia od różnych umów i czas, w którym można odstąpić bez konsekwencji, a także przedstawił zasady odstępowania od umów związanych z zakupami na raty. Uczestnicy wykładu dowiedzieli się również o funkcjach i zadaniach rzecznika oraz sposobach uzyskania jego rady lub pomocy. Celem tego rodzaju spotkań jest kształtowanie świadomości konsumenckiej młodzieży i pogłębienie wiedzy o prawach obowiązujących na dzisiejszym rynku.

**Dnia 05 maja 2015 roku,
wykład w Zespole Szkół Ogólnokształcących w Krzyżu Wielkopolskim**

Podczas pogadanki w szkole, rzecznik zapoznał uczniów z nową ustawą o prawach konsumenta. Wskazał również na zagrożenia związane z nieprzemyślanymi zakupami. Następnie odpowiedział na pytania uczniów, dotyczących m.in. odstąpienia od różnych umów a także przedstawił zasady odstępowania od umów związanych z zakupami na raty. Uczestnicy wykładu dowiedzieli się również o funkcjach i zadaniach rzecznika oraz sposobach uzyskania jego rady lub pomocy.

**Dnia 15 maja 2015 roku,
Wykład w Zespole Szkół Technicznych w Trzciance**

Podczas pogadanki w szkole, rzecznik zapoznał uczniów z nowymi regulacjami prawnymi. Omówione zostały zagadnienia dotyczące sprzedaży konsumenckiej, ważnych warunków umów sprzedaży. Poruszono także temat różnic pomiędzy typami umów, formy składania reklamacji oraz tryb dochodzenia roszczeń. Uczestnicy wykładu dowiedzieli się również o funkcjach i zadaniach rzecznika oraz sposobach uzyskania jego rady lub pomocy.

Dnia 21 maja 2015 roku,

Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych im. Józefa Nojego w Czarnkowie

Podczas spotkania z młodzieżą rzecznik zapoznał uczniów z obowiązującymi przepisami w szczególności z nową ustawą o prawach konsumenta. Celem tego rodzaju spotkań jest kształtowanie świadomości konsumenckiej młodzieży i pogłębienie wiedzy o prawach obowiązujących na dzisiejszym rynku. Uczniowie uzyskali informacje o prawnych uwarunkowaniach sprzedaży konsumenckiej, głównych zadaniach instytucji stojących na straży przestrzegania praw konsumenta. Rzecznik wyjaśnił procedurę składania reklamacji, jak również różnicę pomiędzy gwarancją a niezgodnością towaru z umową. Omówił również problemy wynikające z zawierania umów na odległość i poza lokalem.

Dnia 30 listopada 2015 roku,

Wykład w Liceum Ogólnokształcącym im. Stanisława Staszica w Trzciance

Celem spotkania było poszerzenie wiedzy na temat praw konsumenta. Uczniowie uzyskali informacje o prawnych uwarunkowaniach sprzedaży konsumenckiej, głównych zadaniach instytucji stojących na straży przestrzegania praw konsumenta. Rzecznik wyjaśnił procedurę składania reklamacji, jak również różnicę pomiędzy gwarancją a niezgodnością towaru z umową. Omówił również problemy wynikające z zawierania umów na odległość i poza lokalem.

Dnia 4 listopada 2015 roku,

Gimnazjum Jana Pawła II w Młynkowie¹

Dnia 4 października 2015 roku w Gimnazjum im. Jana Pawła II w Młynkowie odbyło się spotkanie z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów. Rzecznik przedstawił prezentację, w której zawarte zostały informacje dotyczące gwarancji i rękojmi. Spotkanie miało na celu zwiększenie świadomości wśród młodzieży dokonujących zakupów przez Internet. Uczniowie dowiedzieli się również o zmianach w przepisach konsumenckich². Rzecznik poinformował, że informacje i porady konsumenckie udziela bezpłatnie. Ponadto wskazał, że również prowadzi mediacje, analizuje treści umów i kart gwarancyjnych, również pomaga sporządzić reklamacje. Przygotowuje pozwы i inne pisma procesowe dla konsumentów.



¹ <http://gimmlynkowo.cba.pl/index.php?limitstart=32>

² <https://www.facebook.com/media/set/?set=a.545154422320344.1073741929.126543487514775&type=3&uploaded=6>

Dnia 16 listopada 2015 roku,

Zespole Szkół Ponadgimnazjalnych im. Józefa Nojego w Czarnkowie

Dnia 16 listopada w ramach Światowego Tygodnia Przedsiębiorczości w projekcji „Otwarta firma” rzecznik przeprowadził spotkanie z młodzieżą. Celem spotkania było poszerzenie wiedzy na temat praw konsumenta. Uczniowie uzyskali informacje o prawnych uwarunkowaniach sprzedaży konsumenckiej, głównych zadaniach instytucji stojących na straży przestrzegania praw konsumenta. Rzecznik wyjaśnił procedurę składania reklamacji, jak również różnicę pomiędzy gwarancją a niezgodnością towaru z umową. Omówił również problemy wynikające z zawierania umów na odległość i poza lokalem³.



³ <http://www.zspczamkow.edu.pl/index.php/8-nowiny/nawopci/3781-szkolny-konkurs-pomysl-na-biznes>

Dnia 20 listopada 2015 roku,

Prywatny Zespół Szkół Technicznych w Czarnkowie

Dnia 20 listopada rzecznik przeprowadził spotkanie z młodzieżą. Na spotkaniu omówione zostały zasady dotyczące praw konsumentów m.in. rękojmi oraz gwarancji. Rzecznik podczas zajęć przybliżył regulacje prawne dotyczące praw konsumenckich. Posługiwał się przy tym wieloma przykładami ze swojej praktyki zawodowej. Ponadto udzielał wskazówek jak radzić sobie w sytuacjach, gdy zakupiony przez nas towar nie spełnia oczekiwanych funkcji. Tematyka spotkania wzbudziła duże zainteresowanie, a liczne uczestnictwo młodzieży, jak również jej aktywny udział w zajęciach pokazują ogromne zapotrzebowanie na znajomość przepisów konsumenckich⁴.

2). Zorganizował i przeprowadził:

Dnia 6 marca 2015 roku,

XI Powiatowy Konkurs Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej

W Światowy Dzień Konsumenta do powiatowego etapu olimpiady zgłosiło się 17 uczniów z reprezentacji 5 szkół ponadgimnazjalnych. Test składał się z 52 pytań zamkniętych. Pierwsze miejsce zajęła uczennica Martyna Kosicka z Zespołu Szkół Ogólnokształcących w Krzyżu Wielkopolskim. Drugie miejsce zajął Dominik Skotarczak z Zespołu Szkół Technicznych w Trzciance. Trzecie miejsce zajął Patryk Wenz z Liceum Ogólnokształcącego im. Janka z Czarnkowa w Czarnkowie. Laureaci konkursu otrzymali nagrody rzeczowe, które ufundował Starosta Czarnkowsko-Trzcianecki⁵.

⁴<https://www.facebook.com/189448924428374/photos/a.190811580958775.43319.189448924428374/1065608673479057/?type=3&theater>

⁵http://www.czarnkowsko-trzcianecki.pl/asp/pl_start.asp?typ=13&menu=31&schemat&dzialy=31&akcja=artykul&artykul=2605



**Dnia 16 kwietnia 2015 roku,
XI Finał Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumentckiej w Poznaniu**

Do wojewódzkiego finału zakwalifikowało się 54 najlepszych, w tym Martyna Kosicka, Dominik Skotarczak oraz Paweł Wenz zwycięzcy etapu powiatowego. Konkurs został zorganizowany przez Delegaturę UOKiK w Poznaniu, Wielkopolski Urząd Wojewódzki, Klub Poznański Federacji Konsumentów, Wielkopolski Inspektorat Inspekcji Handlowej, Rzecznika Ubezpieczonych, a także miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów.

**Dnia 17 czerwca 2015 roku,
Szkolenie dla pracowników Działu Obsługi Klienta w sklepie Bricomarche**

W dniu 17 czerwca 2015 roku rzecznik przeprowadził szkolenie z zakresu praw konsumenta dla pracowników Działu Obsługi Klienta. Rzecznik wyjaśnił procedurę składania reklamacji, jak również różnicę pomiędzy gwarancją a niezgodnością towaru z umową. Szkolenie miało na celu podniesienie standardów obsługi klienta oraz skróceniu czasu reklamacji.

3). Współpracował z lokalnymi mediami w celu popularyzacji wiedzy konsumenckiej:

- publikował artykuły w lokalnej prasie:

Echa Nadnoteckie – opublikowano 22 artykuły

Tematyka artykułów:

Czerwiec

24.06.2015 r. – z czego konsument może skorzystać rękojmia czy gwarancja?

Lipiec

01.07.2015 r. – konsumencie uważaj co podpisujesz

07.07.2015 r. – odstąpienie od umowy – co warto wiedzieć?

16.07.2015 r. – 14 dni –termin ustosunkowania się do reklamacji

23.07.2015 r. – przecena, wyprzedaże, promocje!

30.07.2015 r. – ile czasu powinna trwać reklamacja

Sierpień

06.08.2015 r. – reklamacja po raz drugi, reklamacja po raz trzeci

13.08.2015 r. – ile czasu ma sprzedawca na dostarczenie towaru zakupionego przez Internet

Wrzesień

02.09.2015 r. – reklamacja podstawowe prawo konsumenta

10.09.2015 r. – sprzedawca odmawia uznania reklamacji – co zrobić?

16.09.2015 r. – reklamacja wycieczki

23.09.2015 r. – zakup towaru przez Internet - reklamacja

Październik

01.10.2015 r. – sprzedawca wprowadza konsumenta w błąd

07.10.2015 r. – sprzedawca ma 14 dni na ustosunkowanie się do reklamacji

15.10.2015 r. – brak zasięgu mobilnego Internetu

21.10.2015 r. – 14 dni na odstąpienie od umowy

30.10.2015 r. – czy każdy może zgłosić zawiadomienie do UOKiK?

Listopad

12.11.2015 r. – uszkodzony towar w trakcie reklamacji

19.11.2015 r. – zakup samochodu z komisji samochodowego

26.11.2015 r. – sprzedawca zasłania się gwarancją

Grudzień

08.12.2015 r. – towar przeceniony nie podlega reklamacji?

14.12.2015 r. – zakup prezentu przez Internet

4). Podnoszenie kwalifikacji

W ramach doskonalenia wiedzy i podnoszenia kwalifikacji, rzecznik konsumentów uczestniczył:

w dniu 28.08.2015 r. w Trzciance

- prezentacja dotyczyła narzędzi mediacji z możliwością stosowania w praktyce samorządowej – procedury, techniki, narzędzia, ocena efektywności stosowania mediacji, trening technik komunikacji samorządu z obywatelem. Warsztaty poprowadził Pan Jerzy Śliwa wykładowca Krajowej Szkoły Sądownictwa i Prokuratury, Prezes Stowarzyszenia Mediatorów Gospodarczych oraz Andrzej Miś – Wiceprezes Stowarzyszenia Mediatorów Gospodarczych, Prezes Spółdzielni Mieszkaniowej w Wągrowcu.

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

1. Wnioski dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

Brak wniosków.

2. Wnioski dotyczące pracy rzecznika

Zawiły charakter zgłaszanych spraw, które dotyczą różnych dziedzin prawa, coraz większe zainteresowanie konsumentów instytucją Rzecznika Konsumentów przemawia za tworzeniem biur Rzeczników Konsumentów. Podkreślenia wymaga to, że na Rzecznika Konsumentów nakłada się coraz więcej obowiązków a brak jest w tym zakresie odpowiedniego wsparcia kadrowego. Uściślając, w każdej kampanii informacyjnej w sprawach konsumenckich UOKiK odsyła po szczegółowe informacje do Rzeczników Konsumentów, nie zdając sobie sprawy z możliwości, w szczególności kadrowych, do obsługi tak dużej liczby ludzi.

Mając powyższe na uwadze oraz wzrost zainteresowania instytucją Rzecznika, wpływ coraz to bardziej skomplikowanych prawnie spraw, należałoby rozważyć zwiększenie etatu.

Podsumowanie

Podsumowując kolejny rok działalności, należy stwierdzić, że ilość interwencji podejmowanych w imieniu konsumentów wzrosła w stosunku do roku poprzedniego. Można w związku z tym wysunąć wniosek, iż coraz więcej konsumentów jest świadomych swoich praw i nie boi się z nich korzystać.

Ponadto zwiększony stan świadomości konsumenckiej jest wynikiem kilkuletniej działalności rzecznika konsumentów. Również wzrastająca ilość spraw świadczy o coraz większej wiedzy konsumentów, gdzie szukać pomocy prawnej w przypadkach, kiedy sprawa jest skomplikowana lub też przedsiębiorca uporczywie odmawia uznania słusznych roszczeń konsumenta. Należy także zauważyć, że wielu konsumentów jeszcze przed zawarciem umowy zasięga informacji i porady na temat swoich uprawnień i obowiązków. Sprostanie wszystkim ustawowym obowiązkom oraz zapewnienie sprawnego i skutecznego udzielania pomocy konsumentom nie jest łatwe, w obliczu tak różnych problemów konsumenckich. Wymaga to dużego zaangażowania i ciągłego doskonalenia na tym stanowisku. Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów mają z założenia pozytywny wydźwięk, bowiem jego zadania – to wyłącznie udzielanie pomocy, natomiast spora skuteczność w dochodzeniu roszczeń przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku urzędu.

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów
Miłosz Niedźwiecki
mgr Miłosz Niedźwiecki

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2015 r.
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Czarnkowie Delegatura w Trzciance**

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

| | Ogółem |
|---|------------|
| I. Usługi, w tym: | 169 |
| ubezpieczeniowa | 12 |
| finansowa (inne niż ubezpieczeniowa) | 8 |
| remontowo-budowlana | 13 |
| dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości | 4 |
| telekomunikacja (telefony, TV) | 75 |
| turystyczno-hotelarska | 6 |
| deweloperska, pośrednictwo nieruchomości | 2 |
| motoryzacja | 6 |
| pralnicza | 3 |
| timeshare | 0 |
| pocztowa | 1 |
| gastronomiczna | 0 |
| przewozowa | 2 |
| edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa | 0 |
| medyczna | 1 |
| wyposażenie wnętrz | 2 |
| pogrzebowa | 0 |
| windykacyjne | 21 |
| inne | 13 |
| II. Umowy sprzedaży, w tym: | 354 |
| obuwie i odzież | 115 |
| wyposażenie mieszkania | 25 |
| sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny) | 119 |
| komputer i akcesoria komputerowe | 28 |
| motoryzacja | 35 |
| artykuły spożywcze | 0 |
| artykuły chemiczne i kosmetyki | 0 |
| zabawki | 3 |
| inne | 29 |
| III. Umowy poza lokalem i na odległość | 87 |

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: | 27 | 18 | 9 | |
| ubezpieczeniowa | 2 | 2 | | |
| finansowa (inna niż ubezpieczeniowa) | 1 | 1 | | |
| remontowo-budowlana | | | | |
| dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości | 2 | 1 | 1 | |
| telekomunikacja (telefon, TV) | 18 | 11 | 7 | |
| turystyczno-hotelarska | 2 | 2 | | |
| deweloperska, pośrednictwo nieruchomości | | | | |
| motoryzacja | | | | |
| pralnicza | | | | |
| timeshare | | | | |
| pocztowa | | | | |
| gastronomiczna | | | | |
| przewozowa | | | | |
| edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa | | | | |
| medyczna | | | | |
| wyposażenie wnętrz | | | | |
| pogrzebowa | 1 | 1 | | |
| windykacyjne | | | | |
| inne | 1 | | 1 | |
| II. Umowy sprzedaży, w tym: | 53 | 47 | 6 | |
| obuwie i odzież | 22 | 17 | 5 | |
| wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego | 4 | 4 | | |
| sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny) | 15 | 15 | | |
| komputer i akcesoria komputerowe | 4 | 4 | | |
| motoryzacja | 4 | 3 | 1 | |
| artykuły spożywcze | | | | |
| artykuły chemiczne i kosmetyki | | | | |
| zabawki | | | | |
| inne | 4 | 4 | | |
| III. Umowy poza lokalem i na odległość | 6 | 4 | 2 | |

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 * | 2 | | | 2 |
| 5. | Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług ** | 2 | | | 2 |
| 6. | Inne | | | | |
| | RAZEM | | | | 4 |
| 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 | ----- |

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów
M. Niedzwiecki
mgr Miłosz Niedzwiecki

STAROSTA
T. Teterus
mgr Tadeusz Teterus

