

Starostwo Powiatowe w Czarnkowie

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2016 roku

STAROSTA

mgr Tadeusz Teterus

Marzec 2017

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Powiatowy Rzecznik Konsumentów Miłosz Niedźwiecki wykonuje zadania na rzecz mieszkańców od prawie 5 lat. Działa na podstawie ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r. poz. 229 t.j.).

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.	$\left[- \frac{1}{2} \right]$ 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:
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	Poniedziałek 7:30 – 15:30 → 8 godzin Wtorek 7:30 – 15:30 → 8 godzin Środa 7:30 – 11:30 → 4 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

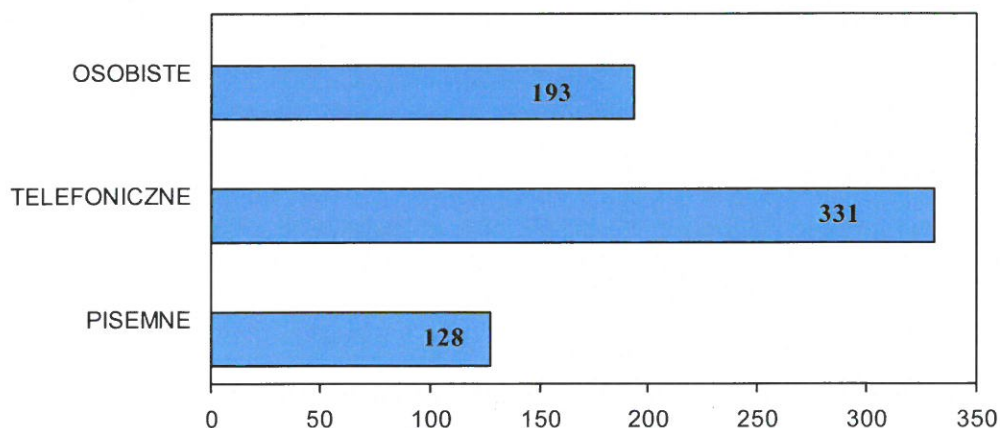
II. REALIZACJA ZADAŃ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

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 w miejscu pracy, 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 zgłaszanych skarg, Rzecznik podejmował telefonicznie interwencje u przedsiębiorców, przeprowadzał mediacje oraz udzielał pomocy w opracowaniu pism reklamacyjnych, pism odwoławczych do przedsiębiorców, odstąpięń 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). 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 2016 roku zostało udzielonych 652 porad, wyjaśnień i informacji w indywidualnych sprawach konsumentów.

Wykres 1 Porady konsumenckie w 2016 r. w powiecie czarnkowsko-trzcianeckim



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,
- 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 **2016** 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 **2016 roku** występował do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw konsumentów w **82** przypadkach, z czego zdecydowana większość 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.732.2.2016 sprzedawca po interwencji rzecznika uznał roszczenia konsumenta i zwrócił zaliczkę w kwocie **200,00 zł**.

RK.732.3.2016 usługodawca w drodze mediacji uznał roszczenia konsumenta i anulował wystawioną fakturę na kwotę **119,70 zł**.

RK.732.6.2016 sprzedawca po interwencji rzecznika zwrócił konsumentowi **140 zł**.

RK.732.21.2016 operator po interwencji rzecznika anulował wystawioną notę obciążeniową na kwotę **835,00 zł** za zerwanie umowy przed terminem.

RK.732.28.2016 operator po interwencji rzecznika anulował karę umowną w kwocie **1383,44 zł** za zerwanie umowy

RK.732.29.2016 operator po interwencji rzecznika postanowił anulować naliczoną opłatę dodatkową w kwocie **974,08 zł**

RK.732.32.2016 usługodawca po interwencji rzecznika podjął decyzję o rozwiązaniu umowy i zobowiązał się do zwrotu **2516,00 zł**.

RK.732.34.2016 usługodawca uznał odstąpienie od umowy konsumenta i anulował karę umowną za zerwanie umowy w kwocie **390,00 zł**,

RK.732.39.2016 usługodawca uznał odstąpienie od umowy konsumenta i anulował karę umowną za zerwanie umowy w kwocie **390,00 zł**.

RK.732.41.2016 w wyniku interwencji rzecznika sprzedawca podjął decyzję, iż roszczenia konsumenta zostały uznane za zasadne i zwrócono za wadliwy towar (rolety) gotówkę w kwocie **1000,00 zł.**

RK.732.42.2016 w wyniku interwencji rzecznika sprzedawca postanowił uwzględnić reklamację konsumentki i zwrócił **849,00 zł.**

RK.732.45.2016 sprzedawca w ramach polubownego załatwienia sprawy zgodnie z żądaniami konsumenta zaproponował zwrot gotówki za zakupiony towar w kwocie **369,90 zł.**

RK.732.47.2016 operator w wyniku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego podjął decyzję o zmianie dokonaniu anulowania kwoty **767,65 zł.**

RK.732.49.2016 sprzedawca w wyniku mediacji zdecydował o zwrocie gotówki za wadliwe obuwie w kwocie **549,00 zł.**

RK.732.59.2016 sprzedawca po interwencji rzecznika wymienił konsumentowi telewizor na nowy o wartości **799,00 zł.**

RK.732.63.2016 usługodawca po interwencji rzecznika podjął decyzję o anulowaniu kary umownej za zerwanie umowy przed terminem w kwocie **390,00 zł.**

RK.732.64.2016 operator podjął decyzję o anulowaniu wystawionej noty obciążeniowej z tytułu niezwrócenia sprzętu w terminie po rozwiązaniu umowy w kwocie **393,69 zł.**

RK.732.71.2016 w wyniku interwencji rzecznika sprzedawca podjął decyzję, o rozpatrzeniu sprawy polubownie i zwrócił konsumentowi wartość przedmiotu sporu kwotą **159,00 zł.**

RK.732.75.2016 sprzedawca kierując się dobrem konsumentki oraz chęcią rozwiązania problemu na etapie polubownym przychylamy się do stanowiska klientki oraz uwzględniamy jej żądanie w zakresie wymiany szafki łazienkowej na nową o wartości **328.00 zł.**

RK.732.82.2015 operator telekomunikacyjny po interwencji rzecznika podjął decyzję o polubownym zakończeniu sporu o rozwiązaniu umowy i anulowaniu noty obciążeniowej na kwotę **680,00 zł.**

4. Współdziałanie z UOKIK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentkimi 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 2016 roku, wytaczanie powództw nie było konieczne, ponieważ podejmowane działania odnosiły pozytywny skutek na drodze polubownej. Na wniosek konsumentów, po przeanalizowaniu sytuacji prawnej, rzecznik przygotował 2 pozwy w zakresie niezgodności towaru z umową (odstąpienie od umowy).

6. Działanie o charakterze edukacyjno-informacyjnym

W 2016 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:

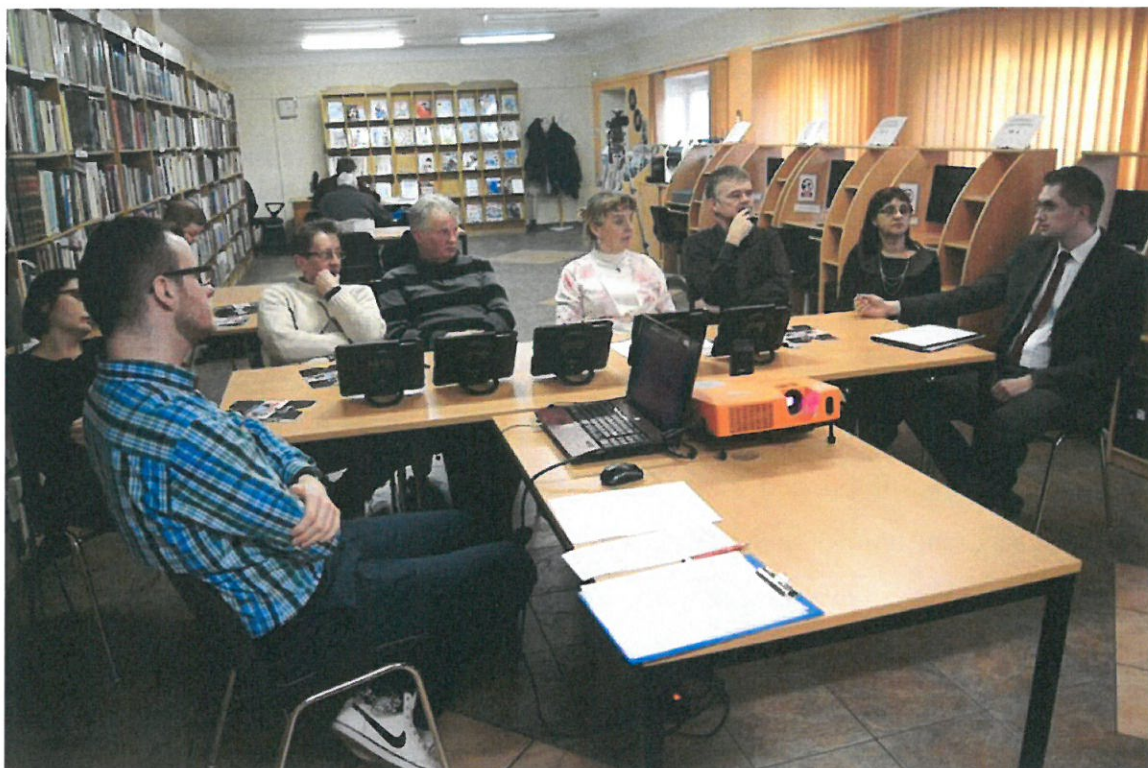
1). Prowadził spotkania z młodzieżą szkolną oraz seniorami, które miały charakter prelekcji, pogadanek:

Rzecznik brał udział w międzynarodowej kampanii „włącz się w tydzień z Internetem 2016” zorganizowanej przez Bibliotekę Publiczną Miasta i Gminy w Trzciance

Dnia 16 marca 2016 roku,

W trzcianieckiej bibliotece odbyło się spotkanie, którego uczestnicy poszerzyli swoją wiedzę w zakresie świadomego korzystania z Internetu i bezpiecznych zakupów w sieci. Pomógł im w tym quiz, którego rozwiązanie przyniosło odpowiedzi na wiele nurtujących ich pytań, m.in. jak zabezpieczać swoje dane podczas zawierania transakcji internetowych, jak bezpiecznie płacić za zakupy online, jakie są podstawowe prawa konsumenckie. Ostatnie zagadnienie rozwinął Miłosz Niedźwiecki, Powiatowy Rzecznik Konsumentów, który był gościem specjalnym spotkania. Poruszył on zagadnienia związane z prawami i obowiązkami, które przysługują konsumentom robiącym zakupy przez Internet. Ponadto quiz zawierał ciekawe i wyczerpujące objaśnienia poruszanych zagadnień oraz tematyczne filmiki. Zajęcia w ramach „Tygodnia z Internetem” stały się źródłem nie tylko cennej i przydatnej wiedzy na temat bezpiecznego poruszania się w wirtualnej rzeczywistości, ale także okazją do promocji działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów¹.

¹https://www.facebook.com/GminaTrzcianka/photos/ms.c.eJxFzEEOACEMQtEbTQSpffe~;mInN6PaFD2YQqwryKIz40GAZovQgoIxM~;IANyy85H~_BdsBNcQAM3kwsYAg~-.bps.a.1352169804809116.1073743461.610739998952104/1352169914809105/?type=3



Dnia 23 marca 2016 roku,

Wykład w Gimnazjum w Lubaszu²

Głównym tematem wykładów były prawa i obowiązki konsumentów i przedsiębiorców. Uczniowie dowiedzieli się, jakie mają prawa podczas zakupów w Internecie czy też w sklepie. Uczestnicy poznali wzory dokumentów np. reklamacji towaru czy oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. Wszystkie informacje uzyskane w trakcie spotkania okazały się bardzo przydatne w życiu codziennym. Zakupy dokonywane przez uczniów od tego momentu będą najprawdopodobniej bardziej przemyślane. Znając swoje prawa, każdy z nich będzie wiedział, jak postępować w sprawie: gwarancji, rękojmi czy też naprawy towaru³.

² <http://www.gimnazjumlubasz.edu.pl/galeria-foto/galeria/category/77-rzecznik-praw-konsument%C3%B3w-23-03-2016r.html>

³ <http://www.gimnazjumlubasz.edu.pl/330-rzecznik-praw-konsumenta.html>

**Dnia 31 maja 2016 roku,
wykład w Zespole Szkół Ogólnokształcących w Krzyżu Wielkopolskim**

We wtorek 31.05.2016 r. klasy II gimnazjum miały przyjemność spotkać się na terenie szkoły z Powiatowym Rzecznikiem Praw Konsumenta – p. Miłozem Niedźwieckim. Głównym tematem zajęć była ochrona praw konsumenta - różnice pomiędzy rękojmią a gwarancją. Pan Niedźwiecki w szczególności skupił się na przedstawieniu uczniom treści dotyczących: sprzedaży konsumenckiej, ważnych warunków umowy sprzedaży, różnic między typami umów; znaczenia informacji konsumenckiej, rodzajów informacji, prawnych aspektów dostarczania informacji oraz praw konsumenta; składania reklamacji i trybu dochodzenia roszczeń; umów zawieranych na odległość (przez Internet) oraz poza lokalem przedsiębiorstwa. Wszystkie treści zostały zobrazowane na prezentacji multimedialnej. Uczniowie otrzymali ulotki "Vademecum konsument"⁴.



⁴ <http://www.zsokrzyz.pl/index.php/start/rok-szkolny-20142016/882-spotkanie-z-powiatowym-rzecznikiem-praw-konsumenta>

Dnia 28 listopada 2016 roku,

Zespole Szkół Ponadgimnazjalnych im. Józefa Nojego w Czarnkowie

Dnia 28 listopada na zaproszenie Szkoły 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 lokalem.

2). Zorganizował i przeprowadził:

Dnia 16 marca 2016 roku,

XII Powiatowy Konkurs Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej

Szesnastu uczestników przystąpiło do etapu powiatowego XII Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej. W Starostwie Powiatowym w Czarnkowie, przedstawiciele pięciu szkół ponadgimnazjalnych, pisali test z wiedzy o prawach konsumenta. Młodzież odpowiadała na 50 szczegółowych pytań. Konkurs organizowany przez rzecznika jest w naszym powiecie po raz czwarty. Olimpiada, ma na celu propagowanie wiedzy konsumenckiej wśród młodych ludzi. W finale konkursu powiatowego, na podstawie wyników testów pisemnych, zostali wyłonieni trzej laureaci – uczniowie, którzy uzyskali największą liczbę punktów. Pierwsze miejsce zajęła Martyna Kosicka z Liceum Ogólnokształcące im. Stanisława Staszica w Trzciance. Drugie miejsce zajęła Magdalena Jurgiel z Liceum Ogólnokształcące im. Stanisława Staszica w Trzciance. Trzecie miejsce zajęła Ewa Dębiec z Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych im. Henryka Sienkiewicza w Trzciance. XII Wojewódzka Wielkopolska Olimpiada Wiedzy Konsumenckiej odbędzie się w dniu 13 kwietnia 2016 r.⁵

⁵ <http://pct24.pl/index/news/1/pl/k/27/n//news/7865>



**Dnia 13 kwietnia 2016 roku,
XII Finał Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej w Poznaniu**

Do wojewódzkiego finału zakwalifikowało się 54 najlepszych, w tym Martyna Kosicka, Magdalena Jurgiel oraz Ewa Dębiec zwycięzcy etapu powiatowego. Wielkopolska Olimpiada Wiedzy Konsumenckiej im. Elżbiety Połczyńskiej, wieloletniej prezes poznańskiego oddziału Federacji Konsumentów, co roku cieszy się dużą popularnością. W tegorocznej edycji wzięło udział ponad 500 uczniów szkół ponadgimnazjalnych reprezentujących 17 powiatów województwa wielkopolskiego. Do finału awansowało 54 najlepszych i to oni 13 kwietnia w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Wielkopolskiego rywalizowali w wielkim finale o tytuły laureatów. XII Wielkopolską Olimpiadę Wiedzy Konsumenckiej objęli patronatami Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Marszałek Województwa Wielkopolskiego. Zakres zagadnień, który musieli opanować uczniowie jest naprawdę szeroki. Pytania dotyczyły m.in. ustaw: o prawach konsumenta, o usługach turystycznych, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i o kredycie konsumenckim. Organizatorem konkursu byli: Delegatura UOKiK w Poznaniu, samorząd województwa wielkopolskiego, Rzecznik Finansowy, wielkopolskie oddziały Federacji Konsumentów, Wielkopolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej,

powiatowi i miejscy rzecznicy konsumentów oraz powiaty województwa wielkopolskiego. Zwycięzcy otrzymają nagrody ufundowane przez Prezesa UOKiK, Marszałka Województwa Wielkopolskiego, Rzecznika Finansowego i Fundację Edukacji Ubezpieczeniowej, Wielkopolskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej, Federację Konsumentów⁶.

Dnia 21 maja 2016 r.,

Dyżur Powiatowych Rzeczników Konsumentów z Piły, Złotowa i Czarnkowa w Galerii VIVO w Pile

Dnia 21 maja br. (sobota) w Galerii VIVO odbył się dyżur Powiatowych Rzeczników Konsumentów z Piły, Złotowa i Czarnkowa. Była to okazja do skorzystania z fachowej porady. Kampania ma na celu przede wszystkim propagowanie praw konsumenckich i edukację społeczeństwa w tym zakresie, poprzez m.in. spotkania w szkołach, galeriach handlowych, organizacjach pozarządowych. Porad z zakresu praw konsumenta udzielali rzecznicy z Piły, Złotowa i Czarnkowa⁷.



⁶ https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=12314

⁷ <http://www.czarnkow.info/archiwum/rok2016/16-05-21a.php>

Dnia 6 sierpnia 2016 roku,

Dyżur Powiatowych Rzeczników Konsumentów z Czarnkowa, Piły i Złotowa na Targowisku Miejskim w Pile⁸

Dnia 6 sierpnia 2016 roku (sobota) na Targowisku Miejskim w Pile dyżurowali powiatowi rzecznicy konsumentów z Piły, Złotowa i Czarnkowa. Był to już kolejny wspólny dyżur rzeczników z trzech powiatów. Kampania miała na celu przede wszystkim propagowanie praw konsumenckich i edukację społeczeństwa w tym zakresie, m.in. poprzez bezpośrednie spotkania z mieszkańcami. Spotkanie z powiatowymi rzecznikami konsumentów odbyło się na Targowisku Miejskim przy ul. Rynkowej 6 sierpnia (sobota), w godz. od 9.00 do 14.00⁹.



⁸ <http://czarnkowsko-trzcianecki.pl/aktualnosci/radzili-konsumentom.html>

⁹ <http://www.powiat.pila.pl/aktualnosci/85.rzeczniczki-konsumentow-na-targowisku-miejskim>

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

- publikował artykuły w lokalnej prasie i Internecie m.in. Nadnoteckie Echa, Informator Czarnkowsko-Trzcianecki, <http://czarnkowsko-trzcianecki.pl/>, <http://ddwlp.pl/biznes>,

4). Podnoszenie kwalifikacji

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

w dniu 16.05.2016 r. w Poznaniu

- spotkanie dotyczyło rozstrzygania sporów w sprawach konsumenckich. Omówiony został nowy model abstrakcyjnej kontroli wzorców umów, nowe regulacje dotyczące pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego oraz w jaki sposób dochodzić roszczeń w postępowaniu przed Arbitrem Bankowym¹⁰.

Dnia 4 października 2016 roku,

Seminarium „Egzekucja z rachunku bankowego w kontekście możliwości obrony praw konsumenta” w Warszawie

Seminarium było skierowane do miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów, przedstawicieli innych instytucji konsumenckich oraz pracowników UOKiK. Seminarium miało na celu wskazanie praw i obowiązków konsumentów jako wierzycieli i dłużników w egzekucji wierzytelności z rachunków bankowych przy uwzględnieniu postępowań egzekucji komorniczej i egzekucji w administracji, możliwości obrony praw konsumenta, specyfiki rachunków wspólnych w aspekcie doświadczeń praktyki bankowej, określenie rygorów odpowiedzialności banku wobec wierzyciela. Spotkanie odbyło się w dniu 4 października 2016 roku (w godz. 10:00 - 15:15) w Centrum Konferencyjno-Szkoleniowym UOKiK, przy Pl. Powstańców Warszawy 1 w Warszawie. Udział w nim wzięło 58 uczestników¹¹.

¹⁰ [https://rf.gov.pl/sprawy-biezace/Konsumenci skarza sie na odmowy restrukturyzacji dlugow 22332](https://rf.gov.pl/sprawy-biezace/Konsumenci%20skarza%20sie%20na%20odmowy%20restrukturyzacji%20dlugow%2022332)

¹¹ https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/edukacja_cedur/cedur/Seminaria_2016/sem_2016_10_04.html



**W dniach 12-13 października 2016 roku,
Rzecznik brał udział w konferencji Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów
pt: „Rola Rzecznika w postępowaniu sądowym i bankowym”**

W dniach 12-13 października odbyło się szkolenie dla rzeczników konsumentów zorganizowane przez Stowarzyszenie dla Powiatu w Środzie Śląskiej pod honorowym patronatem Starosty Powiatu Średzkiego.

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 upoczywie odmawia uznania słuszných 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.

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2016 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:	154
ubezpieczeniowa	14
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	6
remontowo-budowlana	8
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	6
telekomunikacja (telefony, TV)	53
turystyczno-hotelarska	5
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	3
motoryzacja	12
pralnicza	3
timeshare	
pocztowa	3
gastronomiczna	
przewozowa	2
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	
medyczna	1
wyposażenie wnętrz	3
pogrzebowa	
windykacyjne	25
inne	10
II. Umowy sprzedaży, w tym:	268
obuwie i odzież	108
wyposażenie mieszkania	24
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	82
komputer i akcesoria komputerowe	20
motoryzacja	14
artykuły spożywcze	
artykuły chemiczne i kosmetyki	
zabawki	3
inne	17
III. Umowy poza lokalem i na odległość	102

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:	33	25	8	
ubezpieczeniowa	3	2	1	
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)				
remontowo-budowlana				
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	1		1	
telekomunikacja (telefon, TV)	25	19	6	
turystyczno-hotelarska	1	1		
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja	1	1		
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne	1	1		
inne	1	1		
II. Umowy sprzedaży, w tym:	46	45	1	
obuwie i odzież	18	18		
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	5	5		
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	15	14	1	
komputer i akcesoria komputerowe	3	3		
motoryzacja	2	2		
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne	3	3		
III. Umowy poza lokalem i na odległość	3	2	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 *	2	---	---	2
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	---	---	---	---
6.	Inne				
	RAZEM				1
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-----	-----	-----	1
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
Miłosz Niedźwiecki
mgr Miłosz Niedźwiecki

