



STAROSTWO POWIATOWE W HAJNÓWCE
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
17-200 Hajnówka, ul. A. Zina 1, tel. (+48 85) 682 30 45,
fax 682 42 20
e-mail: rzecznik@powiat.hajnowka.pl

**SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W HAJNÓWCE W 2015R.**

Zatwierdzam:

.....

HAJNÓWKA, 01 LUTY 2016

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

1. Formalno-prawne umocowanie i zakres obowiązków rzecznika.

Sprawozdanie zostało sporządzone według wzoru opracowanego przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w oparciu o ilość udzielonych porad indywidualnych i wystąpień do przedsiębiorców.

Zgodnie z przepisami ustawy o samorządzie powiatowym ochrona interesów konsumentów należy do samorządu powiatowego. Jest to zadanie własne powiatu, wykonywane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów, który realizuje i zaspokaja potrzeby społeczności lokalnej w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów.

Umocowanie prawne i zakres obowiązków rzecznika regulują przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. Z 2015 r. poz. 184), które m. in. określają rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów oraz funkcję i zadania powiatowego rzecznika konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Hajnówce został powołany uchwałą Nr XIII/66/04 Rady Powiatu Hajnowskiego z dnia 20 lutego 2004r. w sprawie powołania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Hajnówce. W strukturze organizacyjnej Starostwa usytuowanie Rzecznika określa Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Hajnówce.

Swoje zadania rzecznik wykonuje przez zapewnienie konsumentom bezpłatnych porad prawnych z zakresu prawa konsumenckiego, występowanie do przedsiębiorców w spornych sprawach w formie mediacji oraz egzekwowanie roszczeń poprzez wykorzystanie posiadanych uprawnień procesowych. Rzecznik Konsumentów to instytucja o kompetencjach doradczych i procesowych.

Zadania z zakresu ochrony konsumentów w powiecie hajnowskim wykonywane są jednoosobowo. Konsumenty przyjmowani są od poniedziałku do piątku w godzinach pracy urzędu od 7:30 do 15:30.

Rzecznik zgodnie z art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada Staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim. Zatwierdzone przez Starostę sprawozdanie rzecznik przekazuje właściwej miejscowo Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie.

Struktura Biura Rzecznika

1. Województwo	Podlaskie
2. Miasto /Powiat	Powiat Hajnowski
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Hajnówce
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Danuta Rola
5. Wykształcenie	prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK (pełny etat)
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- $\frac{3}{5}$ etatu

<p>7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.</p>	<p>- $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury</p>
<p>DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7</p> <p>8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).</p>	<p>Nie dotyczy</p>
<p>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.</p>	<p>NIE</p>
<p>10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.</p>	<p>NIE</p>
<p>11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).</p>	<p>0</p>

II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Do zadań Rzecznika Konsumentów, stosownie do art. 42 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy w szczególności:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

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

Podstawowym zadaniem rzecznika konsumentów jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji konsumentom. W 2015 roku z porad Rzecznika skorzystało ponad 600 mieszkańców Powiatu Hajnowskiego.

Poradnictwo konsumenckie odbywało się telefonicznie, bezpośrednio interesantom zgłaszającym się do Biura oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej. Najpopularniejszą metodą zgłaszania problemów konsumenckich w okresie sprawozdawczym było poradnictwo osobiste.

Struktura udzielonych porad przedstawia się następująco: większość porad dotyczyła umów sprzedaży, głównie obuwia, odzieży, sprzętu AGD i RTV oraz artykułów wyposażenia mieszkań. W zakresie usług porady najczęściej dotyczyły usług telekomunikacyjnych, finansowych oraz ubezpieczeniowych. W dalszym ciągu nie maleje liczba porad w zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

Zakres problemów z jakimi zgłaszali się konsumenci był szeroki i różnorodny. Najczęściej zgłaszane sprawy, podobnie jak w latach poprzednich dotyczyły:

- problemów związanych ze składaniem reklamacji,
- odmowy uznania reklamacji towaru przez przedsiębiorcę,
- przewlekłości postępowania reklamacyjnego,
- załatwiania reklamacji niezgodnie z zadaniem konsumenta,
- różnic między gwarancją a niezgodnością towaru z umową,
- prawa odstąpienia od umowy,
- możliwości zwrotu towarów.

W sprawach tych udzielano informacji o obowiązującym stanie prawnym i przysługujących konsumentom prawach. Kierowano wystąpienia do przedsiębiorców, przeprowadzano mediacje bezpośrednio, bądź udzielano pomocy w skierowaniu sprawy na drogę sądową lub sformułowaniu pism, reklamacji i odwołań do przedsiębiorców.

Jednym z kluczowych problemów zgłaszanych przez konsumentów są problemy z umowami zawieranimi poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Wśród konsumentów korzystających z tych form zakupów przodują seniorzy, choć zdarzały się także przypadki umów zawieranych przez młodsze osoby. Przedmiotem umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa najczęściej jest sprzęt rehabilitacyjny, sprzęt do gotowania, pościel i inne. Tego rodzaju zakupy dokonywane są zazwyczaj na pokazach organizowanych w hotelach oraz na wyjazdach związanych ze zwiedzaniem miejscowości turystycznych ale także obiektów sakralnych, również podczas turnusów sanatoryjnych. Trzeba zaznaczyć, że wśród konsumentów seniorów ten rodzaj zakupów i spotkań jest bardzo rozpowszechniony, ale coraz rzadziej lubiany i nie traktowany jako rozrywka.

Natomiast jeżeli chodzi o umowy zawierane w domach konsumentów to najczęściej dotyczyły one sprzedaży energii elektrycznej. Obecnie na rynku, wiele firm oferuje sprzedaż energii elektrycznej i konsumenci „skuszeni” obietnicą niższej ceny chętnie podpisują umowy. W ubiegłym roku rzecznik odnotował dużą liczbę zgłoszeń, której stroną była Polska

Energetyka PRO oferująca mieszkańcom naszego powiatu sprzedaż energii.

W większości tych spraw rzecznik z jednej strony miał do czynienia z całkowitą niewiedzą i nieświadomością konsumentów, tak w zakresie funkcjonowania rynku sprzedaży energii elektrycznej (swobody i możliwości zmiany sprzedawcy) jak i przysługujących konsumentom praw (odstąpienia od umowy), a z drugiej strony nieuczciwymi praktykami przedstawicieli handlowych, którzy wykorzystując zbytne zaufanie konsumentów naruszali przepisy prawa. Trzeba zaznaczyć, iż nadmierne zaufanie konsumentów do informacji i zapewnień przedstawicieli handlowych oraz nieweryfikowanie przekazywanych informacji z treścią i warunkami umowy stanowią główny problem w tego typu umowach. Konsumenty bowiem nie zwracają uwagi na rodzaj podpisywanych dokumentów, a przede wszystkim nie sprawdzają z jaką firmą umowę zawierają.

W większości przypadków konsumenci nie chcą lub nie potrafią przyswoić sobie wiedzy na temat obecnego funkcjonowania rynku sprzedaży energii elektrycznej i podziału przedsiębiorstw na dystrybucyjne i sprzedażowe. Najczęściej konsumenci zgłaszali się do Rzecznika po upływie kilku tygodni czy miesięcy od podpisania umowy z nowym sprzedawcą, dopiero wówczas gdy otrzymali od dotychczasowego dostawcy informację o zmianie sprzedawcy, bądź rachunki, z których wynikało, że obowiązani są dokonać osobno opłaty za dystrybucję i osobno za zużycie energii elektrycznej. Konsumenty obowiązek regulowania osobnych opłat dystrybucyjnych i sprzedażowych odbierają jako konieczność opłacania podwójnych rachunków od dwóch różnych sprzedawców. A tak naprawdę, w takich sytuacjach opłacamy dwa rachunki, ale jeden za zużycie energii elektrycznej do sprzedawcy, a drugi rachunek za dystrybucję dla właściciela sieci, za tzw. dystrybucję. Problemy związane z tego rodzaju umowami pokazują, że konsumenci nie wykazują chęci uzyskania informacji w tym zakresie, zainteresowani są wyłącznie rozwiązaniem nowej umowy.

W przypadku umów zawartych na czas oznaczony (w przypadku Polskiej Energetyki PRO umowy były zawierane na okres 24 miesięcy) wiąże się to z naliczeniem kary umownej, którą w większości konsumenci zdecydowani są zapłacić byle umowa została rozwiązana.

Podobne problemy w zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość dotyczą zmiany umowy na świadczenie usług telekomunikacyjnych i zmiany operatora telekomunikacyjnego. Skargi wpływające na operatorów dotyczą zarówno telefonii stacjonarnej, jak i komórkowej. Zawierają one zarzuty zarówno merytoryczne (konsumenty kwestionują jakość usług telekomunikacyjnych, niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy) ale także zarzuty co do formy zawierania umowy (nieczytelne warunki umów zawieranych na odległość, nierzetelnie przekazywane informacje w trakcie składania telefonicznie oferty świadczenia usług), formy samej umowy (wielkość czcionki, układ strony, układ graficzny tekstu, przerzucanie elementów istotnych umowy do regulaminów, cenników).

Największa część skarg dotyczyła naruszeń w zakresie WLR, czyli tzw. usługi hurtowego dostępu do sieci. Jest to usługa, w której operator przejmuje

obsługę połączeń telefonicznych od innego operatora wraz z pobieraniem abonamentu. Usługa hurtowego dostępu do sieci została wprowadzona decyzją Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej z 13 lipca 2006r. W roku objętym przedmiotowy sprawozdaniem najwięcej naruszeń było ze strony Telekomunikacji Novum sp. z o.o., PGT S.A. Konsumenci, którzy są abonentami TP S.A. nagle są zaskakiwani ofertą innego operatora, który posiada ich dane osobowe z nieznanego źródła i wykorzystuje w ten sposób, że składa telefonicznie ofertę świadczenia usług telekomunikacyjnych.

Trafiający do rzecznika konsumenci twierdzą, że osoby które dzwonią do nich z ofertą przedstawiają się, że są pracownikami Telekomunikacji (konsumenci ci są przekonani, że Telekomunikacji Polskiej S.A.). Z dostarczonej umowy jednoznacznie wynika, że mają do czynienia z innym operatorem niż TP S.A. Nie wszyscy zdążą jednak w terminie od niej odstąpić.

Wiele problemów konsumenckich związanych jest również z dziedziną usług finansowych. Zgłaszane problemy dotyczą różnorodnych produktów bankowych takich jak: kredyty konsumenckie, w tym kredyty na zakup towarów i usług, umów o limit kredytowy czy kartę kredytową. Pytania konsumentów w zakresie usług finansowych dotyczą najczęściej: kosztów kredytu, opłat za nieterminową spłatę rat, konsolidacji kredytów, opłat związanych z posiadaniem kart kredytowych, możliwości przedterminowej spłaty kredytu.

We wszystkich wypadkach umów zawieranych poza lokalem lub na odległość, zarzutami zgłaszanymi przez konsumentów było wprowadzające w błąd działanie pracowników co do rodzaju i warunków oferowanych produktów polegające zarówno na działaniu jak i zaniechaniu w przekazywaniu pełnych i rzetelnych informacji.

Reasumując należy stwierdzić, iż w przypadku tego typu umów problemem jest nieostrożność i łatwowierność konsumentów, którzy nie czytają umów, a opierają się na ustnych zapewnieniach przedsiębiorców.

W ramach poradnictwa konsumenci otrzymywali również wzory pism, oświadczeń i protokołów reklamacyjnych oraz teksty odpowiednich aktów prawnych. Rzecznik udzielając porad informuje konsumentów o ich prawach i obowiązkach.

Rzecznik prowadząc poradnictwo konsumenckie dokonuje oceny zasadności skargi lub problemu przedstawionego przez konsumenta i przedstawia mu możliwości prawne rozwiązania sprawy, analizuje zapisy umów, kart gwarancyjnych i innych dokumentów oraz interpretuje przepisy. Podejmowane są również interwencje u przedsiębiorców, przeprowadza się pewnego rodzaju „mediacje” podczas rozmów telefonicznych, ponadto sporządza się pisemne wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach zgłaszanych przez konsumentów.

Trzeba tu zaznaczyć, że mniej świadomi swoich obowiązków ustawowych przedsiębiorcy nadal wykazują podstawowe błędy w zakresie obsługi klienta, jak np. brak wydania potwierdzenia zawarcia transakcji w postaci paragonu, rachunku bądź faktury czy odmowy przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego w powołaniu na rozmaite przyczyny, nieznajdujące zupełnie oparcia w obowiązujących przepisach prawa. Doświadczeni uczestnicy rynku, jak niektóre sieci handlowe, podejmują natomiast

bardziej wyrafinowane działania polegające na wykorzystaniu braku świadomości konsumenta odnośnie przysługujących mu uprawnień. Niewiedza ta najczęściej wykorzystywana jest w zakresie odmowy przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego konsumenta opartego na niezgodności towaru z umową i przekazaniu sprawy, wbrew woli konsumenta, na drogę gwarancyjną, a tym samym uwolnieniu się od odpowiedzialności sprzedawcy i przerwaniu jej na inny, niezależny podmiot.

Ponadto rzecznik udzielał porad dotyczących spraw procesowych, w tym egzekucyjnych. Niestety część konsumentów zgłasza się zbyt późno do rzecznika, bo już po upływie terminów procesowych na skorzystanie ze środków zaskarżenia, albo już po wszczęciu postępowania egzekucyjnego.

Zakres działań rzecznika konsumentów jest dość obszerny, jednak rzecznik nie posiada uprawnień kontrolnych, nie może wydawać nakazów i zakazów, nakładać kar i grzywien. Jest instytucją o kompetencjach doradczych i procesowych.

Trzeba podkreślić, znaczna liczba konsumentów wymaga pomocy w całym procesie postępowania reklamacyjnego. Dlatego też rzecznik służy pomocą nie tylko w zakresie fachowej informacji, ale również pomaga redagować pisma, poczynając od napisania zgłoszenia dotyczącego niezgodności towaru z umową, poprzez procedurę reklamacyjną, aż do postępowania sądowego.

Charakter i ilość udzielenia pomocy prawnej przedstawia Tabela Nr 1.

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

W roku 2015 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Hajnówce nie występowała z wnioskami o stanowienie lub zmianę przepisów prawa miejscowego.

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

Podstawą prawną wystąpień Rzecznika Konsumentów do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów jest art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zgodnie z art. 42 ust. 4 w/w ustawy, przedsiębiorca do którego zwrócił się Rzecznik Konsumentów jest obowiązany udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Niespełnienie tego obowiązku zagrożone jest karą grzywny.

Wystąpienia do przedsiębiorców są podejmowane na skutek wnoszonych przez konsumenta pisemnych skarg lub wniosków dotyczących naruszeń praw i interesów konsumentów. W swoich wystąpieniach rzecznik opisuje stan faktyczny przedstawiony przez

konsumenta i wynikający z posiadanych dokumentów, podaje podstawę prawną, wzywa do złożenia wyjaśnień.

W minionym okresie sprawozdawczym podejmowano próby zakończenia spraw w drodze mediacji, bowiem ta forma nadal budzi największe zainteresowanie konsumentów, których zdaniem kierowanie spraw do sądów jest krokiem ostatecznym.

W minionym okresie sprawozdawczym Rzecznik wystąpiła pisemnie do przedsiębiorców w 93 sprawach, wymagających interwencji.

Szczegółową charakterystykę przedmiotu pisemnych interwencji i wystąpień podjętych przez Rzecznika przedstawia tabela Nr 2.

4. Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.

Rzecznik kontynuowała współpracę ze wszystkimi organizacjami konsumenckimi. Współpraca przejawiała się przede wszystkim w stałych kontaktach, wymianie doświadczeń i literatury fachowej. Rzecznik na bieżąco otrzymuje komunikaty z biura prasowego UOKiK, newslettery Europejskiego Centrum Konsumenckiego oraz biuletyn Rzeczników Konsumentów.

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

W roku 2015 Rzecznik nie wytaczała powództw na rzecz konsumentów oraz nie wstępowała do toczącego się postępowania na wniosek konsumenta, a jedynie na skutek prośby Klientów przygotowała projekty pozwu.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Rzecznik otrzymuje sukcesywnie z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Stowarzyszenia Konsumentów Polskich broszury, prasę fachową i ulotki, w których zwięźle i w sposób dostępny przedstawiany jest komentarz do przepisów prawa konsumenckiego.

Materiały te są rozdawane składającym skargi konsumentom, a także dostępne w punkcie obsługi klienta Starostwa Powiatowego w Hajnówce oraz na stoliku przy pokoju w którym urzęduje rzecznik.

Ponadto Rzecznik odpowiadała na pytania przedsiębiorców, którzy zwracają się z prośbą ustną o pomoc w sprawach rozwiązywania problemów konsumenckich, a także udostępniała akty prawne, komentarze do ustaw z zakresu prawa konsumenckiego.

Na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Hajnówce zamieszczane są na bieżąco szczegółowe informacje z zakresu przysługujących konsumentom praw.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

W 2015r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Hajnówce nie podejmowała działań w określonych wyżej obszarach.

WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

Niniejsze sprawozdanie opisuje podjęte działania w zakresie ochrony konsumentów. Podsumowując kolejny rok pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Hajnówce należy stwierdzić, iż świadomości swoich praw konsumenci coraz częściej i chętniej korzystają z pomocy rzecznika, licząc na fachową pomoc w rozwiązywaniu swoich sporów z przedsiębiorcą. Podkreślić należy, iż wielu przedsiębiorców zgadza się z opinią rzecznika i gdy faktycznie dochodzi do naruszenia prawa przy załatwianiu reklamacji, przyznają się do popełnionych błędów i uznają roszczenia konsumentów.

Zatem istotną rolą rzecznika konsumentów było i jest, podnoszenie świadomości prawnej konsumentów, co również pokazuje stała tendencja wzrostowa w ilości składanych skarg.

Działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2015 roku dotyczyła ochrony praw i interesów konsumentów w indywidualnych sprawach, w których zainteresowani zwrócili się o pomoc lub poradę. Zdecydowana większość spraw zakończyła się dobrowolnym spełnieniem przez przedsiębiorców uzasadnionych roszczeń konsumentów po uzyskaniu porady lub wskutek interwencji.

Należy zaznaczyć, że potrzeby i oczekiwania konsumentów w tym zakresie systematycznie rosną i będą stale się zwiększać. Jest to po części związane ze wzrostem świadomości prawnej samych konsumentów w sensie lokalizacji podmiotu, który może udzielić im pomocy prawnej, wysokich kosztów usług prawniczych, a tym samym wykluczeniem do ich dostępu pewnej, z roku na rok coraz większej grupy osób.

Z drugiej strony przedsiębiorcy, w walce o pozyskanie klienta stosują coraz bardziej wyrafinowane i skomplikowane metody i środki, etyka biznesu i zasady uczciwej konkurencji to dla wielu z nich pojęcia nieznane i abstrakcyjne.

Niekorzystna dla konsumenta sytuacja na rynku potęgują szybki proces starzenia się naszego społeczeństwa, wykluczenie ekonomiczne i techniczne wielu grup społecznych oraz brak spójnego i całościowego programu edukacji konsumenckiej.

Zdaniem rzecznika rozsądny, uważny i świadomy swoich praw i obowiązków konsument to zarazem osoba, która ma mniejsze szanse, aby

zostać pokrzywdzoną w wyniku nadużycia przez przedsiębiorcę, bycia ofiarą nieuczciwych praktyk rynkowych. Świadomy konsument to jeden z gwarantów, że z rynku wcześniej czy później znikną nieuczciwe podmioty.

Wzrost liczby udzielonych porad przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Hajnówce świadczy o pozytywnym odbiorze instytucji rzecznika w lokalnym środowisku i wpływa pośrednio na podniesienie świadomości konsumenckiej.

Sporz.
Danuta Rola
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Hajnówce
2016-02-01

TABELE

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	98
ubezpieczeniowa	17
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	
remontowo-budowlana	48
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	
telekomunikacja (telefony, TV)	13
turystyczno-hotelarska	4
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	
motoryzacja	1
pralnicza	
timeshare	
pocztowa	1
gastronomiczna	
przewozowa	
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	
medyczna	
wyposażenie wnętrz	13
pogrzebowa	
windykacyjne	1

inne	
II. Umowy sprzedaży, w tym:	301
obuwie i odzież	237
wyposażenie mieszkania	7
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	5
komputer i akcesoria komputerowe	12
motoryzacja	1
artykuły spożywcze	1
artykuły chemiczne i kosmetyki	
zabawki	38
inne	
III. Umowy poza lokalem i na odległość	276

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:	9	5	1	3
ubezpieczeniowa				
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)				
remontowo-budowlana	4	2		2
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości				
telekomunikacja (telefon, TV)	2	2		
turystyczno-hotelarska	1		1	
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne	1	1		
inne	1			1
II. Umowy sprzedaży, w tym:	63	51	11	1
obuwie i odzież	54	46	8	
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	1		1	
sprzęt RTV i AGD (sprzęt	1		1	

telekomunikacyjny)				
komputer i akcesoria komputerowe				
motoryzacja				
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne	7	5	1	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	22	12	7	3

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

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

2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				
----	---	--	--	--	--

*Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

** Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3 uokik - 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	