

**Zarządzenie Nr Or.120.22.2015.AG
Starosty Kamińskiego
z dnia 24 marca 2015 roku**

W sprawie: zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Praw Konsumenta w Kamieniu Pomorskim za rok 2014.

Na podstawie § 22 pkt 1 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Kamieniu Pomorskim nadanego uchwałą Nr XVII /96/2007 Rady Powiatu w Kamieniu Pomorskim z dnia 15 listopada 2007 r., w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Kamieniu Pomorskim oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. 2015.184) zarządzam co następuje:

§ 1.

Zatwierdzam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Praw Konsumenta w Kamieniu Pomorskim za rok 2014, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA
Józef Malec

Załącznik do Zarządzenia Nr Or.120.22.2015.AG
Starosty Kamieńskiego
z dnia 24 marca 2015 r.

SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA PRAW KONSUMENTÓW
W KAMIENIU POMORSKIM
ZA 2014 ROK.

STAROSTWO POWIATOWE
POWIATOWY RZECZNIK PRAW KONSUMENTA
Ul. Wolińska 7b, 72-400 Kamień Pomorski
Tel.91 3823928, agorkiewicz@powiatkamienski.pl

SPIS TREŚCI

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

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Zachodniopomorskie
2. Miasto /Powiat	Kamień Pomorski/Kamieński
3. PRK/MRK	Powiatowy Rzecznik Praw Konsumenta
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Alfreda, Anna Gorzkiewicz
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe administracyjne
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	3/4 etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	4 dni/30 godzin (1x6; 3x8)
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

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

4. 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:
 - art. 479 (38) Kpc (nieдозwolone 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)

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

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

IV. TABELLE

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

Powiatowy Rzecznik Praw Konsumenta w Kamieniu Pomorskim realizuje zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów. Podstawą prawną działalności Rzecznika Konsumentów stanowią przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j.Dz.U.2015.184) – zwaną dalej ustawą, które m.in. określają rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów, funkcję i zadania powiatowego/miejskiego rzecznika konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Praw Konsumenta w Kamieniu Pomorskim wykonuje zadania samodzielnie, w ramach $\frac{3}{4}$ etatu. Biuro Rzecznika nie zatrudnia innych osób. Rzecznik wykonuje wszystkie czynności związane z prowadzeniem biura jako komórki organizacyjnej Starostwa Powiatowego. Rzecznik legitymuje się wykształcenie wyższym o kierunku administracja publiczna, ma 35 letni staż pracy zawodowej. Szeroka wiedza i doświadczenie zawodowe jak i życiowe rzecznika gwarantują wykonywanie zadań powiatu w zakresie spraw konsumenckich na wysokim poziomie.

Rzecznikowi przydzielono samodzielny pokój w siedzibie Starostwa Powiatowego w Kamieniu Pomorskim przy ul. Wolińskiej 7B. Ustalone przez rzecznika dni przyjęć interesantów to: wtorki i czwartki od godz. 8³⁰ do 16³⁰, co umożliwia kontakt z rzecznikiem konsumentom z terenu powiatu kamieńskiego. W pozostałe dni tygodnia, wynikające z tygodniowego rozkładu czasu pracy, rzecznik przeznacz na merytoryczne i techniczne przygotowanie spraw przyjętych do interwencji. W praktyce jednak, interesanci zgłaszający się o pomoc do rzecznika przyjmowani są w każdy inny dzień tygodnia, oprócz piątku, który jest dla PRK w Kamieniu Pomorskim, dniem wolnym w tygodniowym rozkładzie czasu pracy. Rzecznik ma zapewniony dostęp do Internetu, systemu prawnego, poczty elektronicznej oraz telefonu, faxu, skanera.

II. REALIZACJA ZADAŃ

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

Podstawowym zadaniem rzecznika jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji prawnej w zakresie obowiązujących przepisów dotyczących ochrony interesów konsumentów.

Wykonując to zadanie dokonuję analizy problemu przedstawionego przez konsumenta i jego udokumentowanie. Przedstawiam konsumentowi możliwości prawne rozwiązania zgłoszonego problemu. Często podejmuję bezpośrednio interwencje u przedsiębiorców (telefonicznie lub osobiście), przeprowadzam quasi-mediacje. Jeżeli wymaga tego sprawa, sporządzam dla konsumenta pisemne wystąpienie do przedsiębiorcy (reklamację, wezwania do zapłaty, żądanie przesłania dowodów potwierdzających transakcje). W wypadkach, w których jako rzecznik konsumentów mam ograniczone kompetencje ustawowe kieruję konsumentów do właściwej instytucji lub organów (Inspekcji Handlowej, Urzędu Regulacji Energetyki, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznika Ubezpieczonych, Arbitra Bankowego, prokuratury, policji itp.)

W 2014 roku udzieliłam konsumentom ogółem 828 porad konsumenckich i informacji prawnych. Udzielanie, tej najczęściej występującej pomocy, odbywało się poprzez bezpośredni kontakt z konsumentem lub telefonicznie. Wiele porad udzielono na zapytania kierowane za pośrednictwem służbowej poczty elektronicznej.

Porady telefoniczne i osobiste nie polegały tylko i wyłącznie na wskazaniu trybu postępowania w danej sprawie lub nakierowaniu konsumenta do właściwej instytucji. Podejmowałam działania mające na celu szybkie załatwienie sprawy poprzez nawiązanie kontaktu z przedsiębiorcą i przedstawienie mu odpowiedniej argumentacji. Działania interwencyjne, jak również prowadzone w tej formie mediacje z przedsiębiorcą prowadziły często do korzystnych dla konsumentów rozwiązań bez wszczynania pisemnych procedur.

W wielu przypadkach przedsiębiorcy podejmowali również pisemną polemikę z przedstawionym przeze mnie stanowiskiem.

W okresie sprawozdawczym problemy zgłaszane przez Konsumentów w większości dotyczyły usług. Źródła tych problemów były bardzo zróżnicowane. Jak i w latach poprzednich okazywało się, że konsumenci nie czytają umów, poprzestając na słowach (ofercie) sprzedawcy (przedstawicieli), co jest praktyką nagminnie wykorzystywaną przez nieuczciwych przedsiębiorców.

W przypadkach reklamacji towarów sprzedawcy narzucali konsumentom tryb dochodzenia roszczeń z tytułu gwarancji, mimo, że sposób zachowania konsumentów wyraźnie wskazywał na to, że oczekuje zaspokojenia roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową (od sprzedawcy). Odmawiali potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego, uzasadniając to odmową uznania reklamacji.

Konsumenci wykazywali się zbyt daleko idącym zaufaniem do przedsiębiorców wpłacając niejednokrotnie wysokie zaliczki na zakup towarów i usług nie żądając przy tym odpowiednich pokwitowań. Często dokonywali zapłaty całości pieniędzy przed wykonaniem usługi, z której realizacją wykonawca zwlekał lub wykonywał nienależycie.

W przypadku usług, najczęstszym problemem był brak umów zawierających istotne postanowienia, w szczególności terminu wykonania usługi, co stwarzało określone problemy w przypadkach umów kredytowych z nimi związanych. Banki egzekwowały należności z tytułu umowy bankowej, pomimo, że przedsiębiorca usługi nie wykonał.

Jak wynika z załączonej tabeli nr 1 konsumenci najczęściej zwracali się do rzecznika w sprawach związanych z usługami telekomunikacyjnymi, windykacyjnymi i ubezpieczeniowymi. W zakresie towarów najwięcej spraw dotyczyło zakupu odzieży i obuwia.

Salony/Punkty operatorów telefonii komórkowej zazwyczaj kierują reklamację aparatów telefonicznych na drogę dochodzenia roszczeń z tytułu posiadanej przez konsumenta gwarancji, zrzucając z siebie odpowiedzialność przewidzianą ustawą konsumencką w zakresie reklamacji towarów. Reklamacje dotyczące aparatów telefonicznych i innych urządzeń umożliwiających korzystanie z usług rozpatrują w terminach przewidzianych dla usług telekomunikacyjnych (30 dni zamiast 14). Odrębnym problemem jest korzystanie z urządzeń dostarczanych przez nadawców telewizji cyfrowej. W regulaminach jednego z nadawców znajdują się co prawda, zapisy gwarantujące bezpłatną wymianę, jednak w praktyce oznacza to dla konsumentów obowiązek osobistego dostarczenia do konkretnego punktu (często oddalonego o kilkadziesiąt kilometrów od miejsca zamieszkania konsumenta) i na własny koszt. Nadawca nie poczuwa się do zwrotu kosztów.

Odrębny problem stanowią opinie rzeczoznawców obuwia, na które powołują się sprzedawcy, w wypadku odmowy uznania reklamacji. Żaden przepis nie stanowi jak powinna wyglądać taka opinia. Polska Izba Przemysłu Skórzanego nie dostrzega problemu. Opinie są lakoniczne nie przedstawiają uzasadnienia, z którym mógłby konsument polemizować. Powodowało to sytuacje, że konsument był zmuszony uzyskiwać odpłatnie opinie rzeczoznawcy z listy rzeczoznawców PIH aby próbować przekonać sprzedawcę, że obuwie posiada jednak wady.

W 2014 r. w dalszym ciągu konsumenci mieli problemy z firmami windykacyjnymi. Pisma są mniej agresywne, jednak nadal pisane w tonie sugerującym możliwość egzekucji na etapie windykacji. Na temat windykowanych wierzytelności, najczęściej w wyniku upływu czasu konsumenci nie umieli nic powiedzieć. Korespondencja z firmami windykacyjnymi bez względu na oświadczenia konsumentów były ignorowane i nie powodowały zaprzestania dalszej korespondencji. Firmy windykacyjne nie decydowały się na pozwy sądowe (przedawnienie roszczeń) i informowały konsumentów o prawnej możliwości wpisania ich zadłużeń w BIG jeżeli nie dokonają spłaty dochodzonych należności lub sprzedaży publicznej.

Problematyka spraw poruszanych przez konsumentów obejmowała również umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. W wielu wypadkach (gdy

konsument zwrócił się o poradę w terminie), wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy, pozwoliło na uniknięcie poważnych problemów finansowych konsumentów.

Osoby samotne, pod wpływem emocji podpisują umowy na zakup towaru (najczęściej w kredycie). Po czasie, gdy opadną emocje okazuje się że zakupione towary czy usługi nie są im potrzebne czy też ceny jakie muszą zapłacić są nieproporcjonalne do ich możliwości finansowych.

Zapytania Konsumentów, dotyczyły również kwestii możliwości odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej w lokalu przedsiębiorcy (zwrot towaru za zwrotem ceny), terminów, w jakim przedsiębiorca winien dokonać naprawy, czy wymiany reklamowanego towaru.

Struktura i ilość udzielonych porad została szczegółowo przedstawiona w Tabeli nr 1:

Wśród ww. spraw nie ma zgłoszeń anonimowych oraz spraw o charakterze nie konsumenckim, których rzecznik nie rejestruje. W powyższych przypadkach rzecznik służy pomocą wskazując instytucje właściwe do rozstrzygnięcia danych problemów.

Rejestr nie obejmuje również przedsiębiorców, którzy zgłaszają się do rzecznika w celu uzyskania pomocy w zakresie wykładni przepisów prawa, w szczególności ustawy o sprzedaży konsumenckiej oraz przepisów Kodeksu cywilnego.

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

W 2014 r. nie składałam wniosków w tych sprawach.

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

W sprawach, które wymagały zbadania i wyjaśnienia, rzecznik w ramach swoich ustawowych uprawnień, występował do przedsiębiorców na podstawie artykułu 42 ust. 1 pkt. 3 wyżej cytowanej ustawy, w imieniu i na rzecz konsumenta, o przedstawienie ich stanowiska w przedmiotowej sprawie.

Mając na względzie polubowne załatwienie sprawy, rzecznik po przedstawieniu argumentów na podstawie zgromadzonych dowodów i materiałów, wskazywał przedsiębiorcy oczekiwany sposób załatwienia spornej sprawy z konsumentem i wnosił o jego realizację w odpowiednim terminie.

Niektóre z prowadzonych spraw wymagały dużego zaangażowania ze strony rzecznika aby poprzez stosowanie odpowiedniej i wyczerpującej argumentacji doprowadzić do pozytywnego zakończenia sporu pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą.

Zdarzały się również sytuacje, w których po przedstawieniu materiałów dowodowych drugiej strony, rzecznik rezygnował z dalszego dochodzenia roszczeń ze względu na uchybienia leżące po stronie konsumenta.

W kilku wypadkach konsument po wniesieniu sprawy do rzecznika, nie odpowiadał na korespondencję, czy wezwania do przedstawienia dokumentów w sprawie – w takich wypadkach sprawy zostały odłożone ad akta i ujęte w sprawozdaniu jako negatywnie załatwione.

Jako negatywnie zakończone wskazane są również sprawy w których przedsiębiorca nie podejmował korespondencji.

Jak przedstawia Tabela nr 2, w roku 2014 rzecznik skierował 36 wystąpień do przedsiębiorców, z czego większość wskazano jako załatwione pozytywnie. Do załatwionych negatywnie zaliczono sprawy w których po przedstawieniu konsumentowi stanowiska przedsiębiorcy – rezygnował on z dalszego dochodzenia swoich praw – nie zawsze słusznie - jak również te, w których interwencja rzecznika konsumentów nie odniosła skutku a przedsiębiorca podtrzymał swoje stanowisko (rzecznik przygotowywała pozwy do ewentualnego wykorzystania). Znalazły się tu również sprawy gdy przedsiębiorca nie odbierał korespondencji rzecznika.

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

W 2014 r. do rzecznika nie wpłynęły sprawy wymagające współdziałania.

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

W 2014 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie korzystała z przysługującego jej prawa do wytaczania powództw na rzecz konsumentów. Rzecznik oferowała pomoc w napisaniu pozwu, wyjaśniała obowiązujące przepisy, procedury, udzielała informacji o kosztach sądowych. Przygotowane pozwы przekazywane były konsumentom. Nie informowali rzecznika czy wytaczali powództwa czy też z nich rezygnowali.

W 2014 r. rzecznik konsumentów wstąpiła do jednego postępowania.

W porównaniu do lat ubiegłych zauważyć można zwiększenie zainteresowania konsumentów kierowaniem spraw na drogę sądową. W następnych latach może to skutkować koniecznością silniejszego zaangażowania rzecznika na tym polu działalności. Będzie to tym ważniejsze, że weszła w życie ustawa z dnia 17 grudnia 2009 r. o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (Dz.U. z 2010 r. Nr 7, poz. 44). Zagadnienie przedstawia Tabela nr 3.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Konsumenci zgłaszający się do Rzecznika – oprócz porady w konkretnej sprawie, otrzymywali teksty aktów prawnych oraz broszury i materiały o tematyce konsumenckiej.

Broszury i materiały edukacyjne w formie „ulotek informacyjnych” przesyłane przez UOKiK w Warszawie oraz Stowarzyszenie Konsumentów Polskich były wykładane w siedzibie Starostwa, w miejscach, w których najliczniej przebywają interesanci.

W biurze rzecznika gościli również uczniowie pobliskiego Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne) – W toku wykonywania moich obowiązków nie było potrzeby korzystania z tego uprawnienia ustawowego.
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym – W toku wykonywania moich obowiązków nie było potrzeby korzystania z tego uprawnienia ustawowego.
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym - W toku wykonywania moich obowiązków nie było potrzeby korzystania z tego uprawnienia ustawowego.
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów) – rzecznik w 1 wypadku zawiadomiła Policję i Prokuraturę o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę konsumenta.
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy) - W toku wykonywania moich obowiązków nie było potrzeby korzystania z tego uprawnienia ustawowego.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

W dniu 25.12.2015 r. weszła w życie oczekiwana długo ustawa o prawach konsumenta. Uważam, że ustawa ta powinna znacząco polepszyć standardy ochrony konsumentów i ułatwić dochodzenie roszczeń. Czas pokaże jak przedsiębiorcy się dostosują do zmian.

Nadal problemem jest zbyt kosztowny dostęp konsumentów do opinii rzeczoznawców i rozstrzygnięcie sporów.

Wskazaniem wydaje się rozwiązanie systemowe aby spory konsumentów z przedsiębiorcami były przede wszystkim rozwiązywane przez PIH na wniosek konsumenta bez uzyskania zgody przedsiębiorcy. Inspekcja Handlowa jako wyspecjalizowana, dysponująca rzeczoznawcami powinna mieć prawo osądzania sporów. Praktyka tutejszego rzecznika wskazuje, że sędziowie sądów powszechnych nie są zbyt „wnikliwi” w sporach konsumentów, nie zawsze uznają, że konsument jest słabszą stroną umowy.

W dalszym ciągu problemem są uzasadnienia odmowy uznania reklamacji a właściwie ich brak nawet wówczas gdy sprzedawca przedstawia opinię „swojego rzeczoznawcy”. Żaden przepis nie stanowi jak powinna wyglądać opinia rzeczoznawcy.

W zakresie usług bankowych zmiany wymaga zakres podmiotów uprawnionych do uzyskiwania informacji objętych tajemnicą bankową poprzez wprowadzenia zmian w ustawie Prawo bankowe i uzupełnienie uprawnionych podmiotów o instytucję rzecznika konsumentów.

Kolejnym problemem zgłaszanym przez konsumentów jest kwestia sposobu dokonywania zmian regulaminów i opłat abonamentowych przez operatorów telekomunikacyjnych (przede wszystkim telewizje cyfrowe). Powszechną praktyką jest wysyłanie informacji o zmianach przy pomocy listów zwykłych i stosowanie przy tym fikcji doręczenia. Stanowi to ewidentne naruszenie art. 60a ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.). Konsument często otrzymuje informację o zmianie regulaminu po terminie wyznaczonym samowolnie przez przedsiębiorcę i nie ma tym samym możliwości odstąpienia od umowy bez ponoszenia kosztów. Znam również przypadki, w których konsument w ogóle nie otrzymał informacji o zmianie, a operator stosował osobiście pojętą definicję doręczenia („skoro list został wysłany na adres konsumenta to oznacza, że został doręczony”). Działanie takie jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i narusza zbiorowe interesy konsumentów. Rozwiązaniem powyższego problemu mogłaby być nowelizacja art. 60a ust. 1 pkt 1 ustawy poprzez wprowadzenie obowiązku doręczenia konsumentowi stosownej informacji w taki sposób, aby konsument miał realną możliwość zapoznania się z nią.

Istotnym problemem jest również coraz częstsza praktyka agresywnego dochodzenia przedawnionych należności (nierzadko już dawno uregulowanych). Jaskrawym przykładem jest tu firma dochodząca należności za usługi telekomunikacyjne z 2002 r. Po tak długim okresie większość konsumentów nie ma już dowodów zapłaty abonamentu. Powyższa sytuacja, pomimo ewidentnej bezprawności, może jednak wywołać bardzo niekorzystne skutki dla konsumentów z uwagi na lukę prawną w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz.U. Nr 81 poz. 530 z późn. zm.). Treść ustawy nie przewiduje zakazu umieszczania w biurach informacji gospodarczej informacji o świadczeniach przedawnionych. Jest to bardzo istotne zagrożenie z uwagi na fakt, że niewiele osób przechowuje dowody uiszczenia cen za towary lub usługi dłużej niż przez okres 2 lat (okres odpowiedzialności sprzedawcy za wady). W przypadku umieszczenia nieprawdziwej informacji o zadłużeniu, konsument nie ma możliwości obrony i musi ponosić negatywne konsekwencje wpisu.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

Z uwagi na wejście w życie rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. Nr 14, poz. 67), pojawia się problem co do stosowania przez rzecznika konsumentów instrukcji kancelaryjnej dla starostw powiatowych. Zgodnie z załącznikiem nr 1 do rozporządzenia sprawy oznaczone „Poradnictwo w zakresie ochrony praw konsumenckich” otrzymują numer 732 w jednolitym rzeczowym wykazie akt i mają kategorię archiwalną „A”. Wobec tego, pojawia się trudność, w jaki sposób rzecznik ma archiwizować swoje porady, których udziela na przykład telefonicznie. Należałoby w tym zakresie sprecyzować pojęcie poradnictwa, by nie rodziło powyższych wątpliwości.

Powiatowy Rzecznik
Praw Konsumenta
Alfreda Anna Gorzkiewicz

Załączniki: tabela nr 1, tabela nr 2, tabela nr 3, tabela nr 4.

I. TABELE

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2013R.
Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów w: Kamieniu Pomorskim**

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	441
ubezpieczeniowa	70
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	10
remontowo-budowlana	15
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	70
telekomunikacja (telefony, TV)	110
turystyczno-hotelarska	10
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	0
motoryzacja	10
pralnicza	2
timeshare	0
pocztowa	20
gastronomiczna	0
przewozowa	35
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	5
medyczna	4
wyposażenie wnętrz	0
pogrzebowa	0
windykacyjne	80
inne	0
II. Umowy sprzedaży, w tym:	227
obuwie i odzież	130
wyposażenie mieszkania	0
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	50
komputer i akcesoria komputerowe	30
motoryzacja	5
artykuły spożywcze	
artykuły chemiczne i kosmetyki	
zabawki	12
inne	
III. Umowy poza lokalem i na odległość	160

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:	23	14	9	
ubezpieczeniowa	1	1		
finansowa(inna niż ubezpieczeniowa)	2	1	1	
remontowo-budowlana	5	1	4	
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	1		1	
telekomunikacja (telefon, TV)	5	5		
turystyczno-hotelarska	1	1		
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1		1	
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne	1	1		
inne	6	4	2	
II. Umowy sprzedaży, w tym:	7	7		
obuwie i odzież				
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	3	3		
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	1	1		
komputer i akcesoria komputerowe	2	2		
motoryzacja				
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne	1	1		
III. Umowy poza lokalem i na odległość	6	5	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				0

	umową lub gwarancji towarów				
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług				0
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone				0
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	-----	-----	-----	17
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	3
6.	Inne				
	RAZEM				20
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	1			1
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	1			1

*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	0
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	0
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	0
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	1
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	0

Powiatowy Rzecznik
Praw Konsumenta
Alfreda Anna Gorzkiewicz