

**Zarządzenie Nr Or.120.27.2014.AG**  
**Starosty Kamieńskiego**  
**z dnia 28 marca 2014 roku**

**W sprawie: zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Praw Konsumenta w Kamieniu Pomorskim za rok 2013.**

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym ( Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592; z 2002 r. Nr 23, poz.220, Nr 62, poz.558, Nr 113, poz. 984, Nr 153, poz.1271, Nr 200, poz. 1688, Nr 214, poz. 1806; z 2003 r. Nr 162, poz.1568; z 2004r. Nr 102, poz.1055, Nr 167, poz. 1759; z 2007 r. Nr 173, poz. 1218; z 2008 r. Nr 180, poz.1111, Nr 223, poz..1458; z 2009 r. Nr 92, poz. 753, Nr 157, poz.1241; z 2010 r. Nr 28, poz.142, Nr 28, poz. 146, Nr 40, poz. 230, Nr 106, poz.675; z 2011 r. Nr 12, poz.43; Nr 149, poz. 887; Nr 217, poz.1281 oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów ( Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz.331; Nr 99, poz.660, Nr 171, poz. 1206; z 2008 r. Nr 157, poz. 976, Nr 223, poz. 1458, Nr 227, poz.1505; z 2009 r. Nr 18, poz.97, Nr 157, poz. 1241; z 2011 r. Nr 34, poz.173;) zarządzam co następuje:

§ 1.

Zatwierdzam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Praw Konsumenta w Kamieniu Pomorskim za rok 2013, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA  
  
Beata Kiryluk

Załącznik do Zarządzenia Nr Or.120.27.2014.AG  
Starosty Kamieńskiego  
z dnia 28 marca 2014 r.

**SPRAWOZDANIE**  
**POWIATOWEGO RZECZNIKA PRAW KONSUMENTÓW**  
**W KAMIENIU POMORSKIM**  
**ZA 2013 ROK.**

**STAROSTWO POWIATOWE**  
**POWIATOWY RZECZNIK PRAW KONSUMENTA**  
**Ul. Wolińska 7b, 72-400 Kamień Pomorski**  
**Tel.91 3823928, [agorzkiwicz@powiatkamienski.pl](mailto:agorzkiwicz@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 (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)

## 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 ( Dz.U. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.) – 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 34 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. Ustalono przez rzecznika dni przyjęć interesantów to: wtorki i czwartki od godz. 8<sup>30</sup> do 16<sup>30</sup>, co umożliwi kontakt z rzecznikiem konsumentom z terenu powiatu kamieńskiego. W pozostałe dni tygodnia, wynikające z tygodniowego rozkładu czasu pracy, rzecznik przeznacza na merytoryczne i techniczne przygotowanie spraw przyjętych do interwencji. W tym kontakt z Radcą prawnym ( środa). W praktyce jednak interesanci zgłaszający się o pomoc do rzecznika przyjmowani są w każdy inny dzień. 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 będące w posiadaniu. 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 2013 roku udzieliłam konsumentom ogółem 911 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 nie wykonania przez przedsiębiorcę usługi.

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 sprzętu RTV i AGD.

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 odmawia 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. Doprowadziło to do sytuacji w której rzeczoznawca zrzeszony w Polskiej Izbie Przemysłu Skórzanego swoją opinię sprowadził do odręcznej notatki na protokole reklamacyjnej następującej treści „obuwie posiada zmiany użytkowe i uszkodzenia z tego wynikające Dz.U. Nr 141, poz. 1176 - art.4 pkt 1” Powodowało to sytuację, że konsument był zmuszony uzyskiwać odpłatnie opinię rzeczoznawcy z listy rzeczoznawców PIH aby próbować przekonać sprzedawcę, że obuwie posiada jednak wady.

W 2013 r. w dalszym ciągu konsumenci mieli problemy z firmami windykacyjnymi. Konsumenci otrzymywali co prawda, mniej agresywne, jak w poprzednich latach pisma, z różnych firm windykacyjnych z wezwaniami do zapłaty sum według konsumentów zapłaconych, lub o których w wyniku upływu czasu (często kilkuletniego) nie umieli nic powiedzieć. Pisma w tych sprawach do firm windykacyjnych były przez nie ignorowane i nie powodowały zaprzestania korespondencji w dłuższym okresie czasu. Ignorowane były zarówno odpowiednie oświadczenia konsumentów jak i interwencje rzecznika w tych sprawach. 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 2013 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, czyli przedsiębiorcy 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.

Jak przedstawia Tabela nr 2, w roku 2013 rzecznik skierował 106 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, dla których rzecznik przygotowała pozwy do ewentualnego wykorzystania. Znalazły się tu również sprawy gdzie po wyjaśnieniach okazywało się że umowy były zawierane w ramach prowadzonej działalności gospodarczej ( brak przymiotu konsumenta).

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

W 2013 r. do rzecznika nie wpłynęły sprawy wymagające współdziałania.

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

W 2013 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 2013 r. żaden Konsument nie zwrócił się do rzecznika o wstąpienie do toczącego się 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.**

Konsumentom zgłaszającym 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) - W toku wykonywania moich obowiązków nie było potrzeby korzystania z tego uprawnienia ustawowego.
- 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 zakresie sprzedaży konsumenckiej należałoby uregulować kwestię terminu załatwienia reklamacji. Dotychczasowe rozwiązanie wynikające z przepisu art. 8 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2002r., nr 141, poz. 1176 z późn. zm.) zobowiązuje sprzedawcę do rozpatrzenia reklamacji w zakresie jej zasadności w terminie 14 dni. Nie reguluje natomiast kwestii terminu załatwienia reklamacji. W szczególności, gdy konsument żąda wymiany na towar bez wad a sprzedawca dysponuje towarem na wymianę.

Z kolei, samo sformułowanie w zakresie załatwienia reklamacji, zawarte w art. 8 ust. 4 ww. ustawy „sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie”



nie jest wystarczające. Wymusza na konsumentach dodatkową aktywność (wyznaczenie terminu i wezwanie do załatwienia reklamacji), a także ponoszenia dodatkowych kosztów z tym związanych w celu załatwienia reklamacji. Niesolidnym sprzedawcom daje pole do opieszałości w załatwieniu reklamacji.

Inną kwestią jest zbyt kosztowny dostęp konsumentów do opinii rzeczoznawców. Wskazaniem wydaje się rozwiązanie systemowe aby opinie rzeczoznawców wpisanych na listę PIH były w pewnych wypadkach ( chociażby na wniosek rzecznika ) wydawane bezpłatnie.

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.

Innym problemem przy reklamacjach dochodzonych z art. 8 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.) jest tzw „odwołanie od reklamacji”. Przedsiębiorcy, przy negatywnie rozpatrzonej reklamacji proponują odwołanie się od niej, co nie znajduje uzasadnienia w przepisach. Konsumenty liczą na zmianę decyzji, co jednak nie następuje. Wydaje się, że przedsiębiorca powinien być ustawowo zobowiązany do odniesienia się do każdego zarzutu kupującego z podaniem rzeczowych argumentów.

Ujednoznacznienia wymagałby również przepis art. 8 ust. 3 ustawy – tak, by nie było wątpliwości, jak liczyć termin 14-dniowy i jak stwierdzać fakt „ustosunkowania się” przedsiębiorcy do żądań konsumenta. W literaturze przedmiotu spotyka się rozbieżne poglądy odnośnie do tego, czy ustosunkowanie się jest oświadczeniem woli, czy jedynie oświadczeniem wiedzy sprzedawcy. Trudno więc orzec, czy można stosować np. zasadę, że pismo nadane przed upływem 14-dniowego terminu uznaje się za nadane w terminie, nawet, gdy konsument będzie się mógł z nim zapoznać po dłuższym czasie

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*

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
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>520</b>
ubezpieczeniowa	80
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	0
remontowo-budowlana	20
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	60
telekomunikacja (telefony, TV)	150
turystyczno-hotelarska	15
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	0
motoryzacja	30
pralnicza	0
timeshare	0
pocztowa	12
gastronomiczna	0
przewozowa	35
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	0
medyczna	0
wyposażenie wnętrz	0
pogrzebowa	10
windykacyjne	100
inne	8
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>201</b>
obuwie i odzież	150
wyposażenie mieszkania	1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	20
komputer i akcesoria komputerowe	20
motoryzacja	
artykuły spożywcze	
artykuły chemiczne i kosmetyki	
zabawki	10
inne	
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>190</b>

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
<b>I. Usługi, w tym:</b>	70	60	8	2

ubezpieczeniowa				
finansowa(inna niż ubezpieczeniowa)				
remontowo-budowlana				
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	10	8		2
telekomunikacja (telefon, TV)	60	52	8	0
turystyczno-hotelarska				
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne				
inne				
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
obuwie i odzież	2	2	0	0
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego				
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	18	15	2	1
komputer i akcesoria komputerowe				
motoryzacja				
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne				
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>1</b>

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				0
2.	Powództwa dotyczące				0

	niewykonania lub nienależytego wykonania usług				
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone				0
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	-----	-----	-----	15
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	10
6.	Inne				
	RAZEM				25
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	1			1
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				0

\*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	0
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	0