

Zarządzenie nr 20/2018
Starosty Tarnogórskiego
z dnia 26.03.2018.

w sprawie
zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów
za rok 2017

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 229 z późn. zm.)¹

zarządzam, co następuje:

§ 1

Zatwierdzam sprawozdanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2017, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierza się Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA

Krystyna Kosmala

¹ Przepisy wprowadzające zmianę opublikowano w Dz.U. 2017 r., poz. 229, poz. 1089, poz. 1132.



Załącznik
do Zarządzenia nr 20 / 2018
Starosty Tarnogórskiego
z dnia 16. marca 2018 r.

SPRAWOZDANIE ZA ROK 2017

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Starostwo Powiatowe w Tarnowskich Górach

Tarnowskie Góry, marzec 2018 r.

SPIS TREŚCI

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

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	śląskie
2. Miasto /Powiat	Tarnowskie Góry
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	139.076 (dane GUS za rok 2016, stan na dzień 31.12.2016 r.)
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Barbara Mrozek
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Prawnicze i administracyjne
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	Tak
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- $\frac{3}{5}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{1}{2}$ etatu
	- $\frac{2}{5}$ etatu
	- $\frac{1}{5}$ etatu
	- inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	
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.	Tak
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	Tak
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	2 inspektorów
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	2.000,00 złotych

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:
 - 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

SPRAWOZDANIE POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W TARNOWSKICH GÓRACH ZA ROK 2017

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Na podstawie przepisu art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 229 ze zm.) powiatowy rzecznik konsumentów w Tarnowskich Górach przedkłada staroście tarnogórskiemu do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z realizacji ustawowych zadań w dziedzinie ochrony praw i interesów konsumentów w roku poprzednim.

Ochrona praw konsumentów została objęta regulacją ustawy zasadniczej w art. 76 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej, który nakłada na władze publiczne obowiązek ochrony konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami, zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi.

Na mocy przepisów ustawy o samorządzie powiatowym zadania w zakresie ochrony praw interesów konsumentów przejął samorząd terytorialny od roku 1999 r. i zadania własne powiatu w tym zakresie realizowane są przez urząd powiatowego rzecznika konsumentów.

Podstawę prawną działalności powiatowego rzecznika konsumentów stanowią przepisy art. 37 do art. 43 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Kompetencje i zadania rzecznika konsumentów określają przepisy art. 42 ust. 1 pkt 1 do pkt 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, które stanowią, że do zadań rzecznika należy:

- 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 właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- 5) podejmowanie działań o charakterze edukacyjno – informacyjnym.

Uprawnienia rzecznika konsumentów dotyczą przede wszystkim ochrony praw jednostkowych konsumentów i materializują się w zadaniach określonych w art. 42 ust. 1 pkt 1 do pkt 3.

Fakt, iż rzecznik na mocy przepisów ustawy powołany jest do udzielania pomocy prawnej indywidualnym konsumentom, nie oznacza, że diagnozując dany przypadek, nie może zaobserwować praktyk przedsiębiorców dotyczących szerszego kręgu konsumentów. W tej materii rzecznik konsumentów został wyposażony w kompetencje służące ochronie zbiorowych interesów konsumentów, które mają na celu dopełnienie podstawowych obowiązków. W zakres tych zadań wchodzi uprawnienia do składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów, współdziałanie z właściwą miejscowo Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

Podstawowa działalność powiatowego rzecznika konsumentów w systemie ochrony praw i interesów konsumentów polega na zapewnieniu dostępu do bezpłatnego poradnictwa oraz informacji prawnej konsumentom zgłaszającym się bezpośrednio w biurze rzecznika, jak i udzielaniu telefonicznych porad i informacji w zakresie indywidualnej ochrony interesów konsumentów.

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów pozostaje w ścisłym związku z występowaniem do przedsiębiorców w sprawach konsumenckich. W przypadkach, gdy sama porada prawna, czy też informacja jest niewystarczająca w celu osiągnięcia efektywnej ochrony konsumenckiej powiatowy rzecznik konsumentów prowadzi na rzecz zainteresowanego konsumenta postępowania wyjaśniające i interwencyjne, zmierzające do polubownego zakończenia sporu w przypadku naruszenia interesów konsumentów.

W tym zakresie zadań pozostają wystąpienia do przedsiębiorców, prowadzenie mediacji, a w braku polubownego rozstrzygnięcia, przygotowanie wezwań przedprocesowych i pism procesowych.

Rzecznik konsumentów legitymuje się uprawnieniem do:

- 1) wytaczania powództw cywilnych na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do toczących się w ich sprawach postępowań w oparciu o przepis art. 63 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (tj. Dz. U. z 2014 r. poz. 101);
- 2) pełnienia funkcji oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (tj. Dz. U. z 2013, poz. 395);
- 3) występowania z roszczeniem zaniechania nieuczciwej praktyki konsumenckiej na podstawie art. 12 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tj. Dz. U. z 2016 r. poz.3.).

Funkcję powiatowego rzecznika konsumentów w Starostwie Powiatowym w Tarnowskich Górach pełni od dnia 28 marca 2007 r. Barbara Mrozek, z wykształcenia mgr prawa i administracji (Uniwersytet Śląski, Wydział Prawa i Administracji w Katowicach), powołana na mocy uchwały nr VII/82/2007 Rady Powiatu w Tarnowskich Górach z dnia 27 marca 2007 r.

Usługi dla mieszkańców powiatu tarnogórskiego w zakresie ochrony konsumenckiej rzecznik konsumentów świadczyła w 2017 r. osobiście i przy pomocy pracowników biura rzecznika - **inspektora Renaty Krus** (absolwentki Wyższej Szkoły Ekonomii i Administracji w Bytomiu o kierunku ekonomia i Politechniki Częstochowskiej w Częstochowie, Wydziału Zarządzania i Marketingu, o specjalizacji informatyka ekonomiczna), zatrudnionej od dnia 1 stycznia 2012 r. w biurze rzecznika oraz **inspektora Katarzyny Ząbkowskiej** (absolwentki Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Wydziału Zarządzania o kierunku zarządzania i marketingu, ze specjalizacją marketing na rynku krajowym i zagranicznym), zatrudnionej w biurze rzecznika od dnia 16 marca 2015 r.

Siedziba powiatowego rzecznika konsumentów mieści się w strukturze Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach i znajduje się w budynku urzędu, przy ulicy Karłuszowiec 5 w Tarnowskich Górach.

Rzecznik konsumentów wykonywała zadania ustawowe w godzinach pracy urzędu starostwa powiatowego: w poniedziałek, środę, czwartek od godziny 7.30 do godziny 15.30, wtorek w godzinach od 7.30 do 17.00 i w piątek od godziny 7.30 do 14.00.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW WYNIKAJĄCA Z USTAWY O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

Powiatowy rzecznik konsumentów zadania w systemie ochrony indywidualnych interesów konsumenckich realizowała w różnych formach poprzez konsultacje osobiste, pisemne, telefoniczne i za pośrednictwem poczty elektronicznej.

W okresie sprawozdawczym od dnia 01.01.2017 r. do 31.12.2017 r. rzecznik konsumentów świadczyła usługi mieszkańcom Powiatu Tarnogórskiego w 2233 indywidualnych sprawach w zakres, których wchodzi:

- **skargi konsumenckie wnoszone w ramach zapewnionego dostępu do porady prawnej w sumie dotyczą 1957** spraw, które wymagały oceny w zakresie stanu faktycznego i prawnego przy wcześniejszym zdiagnozowaniu problemu konsumenckiego i w późniejszym etapie polegały na udzielaniu konsumenckiej porady prawnej. W większości przypadków rzecznik formułowała konsumentom pisma reklamacyjne do sprzedawców i wykonawców w kwestii roszczeń wynikających z umów sprzedaży i usług przedsiębiorców.

W sprawach trudnych **w 210** przypadkach, zainteresowani uzyskali poradę prawną wraz z sporządzonym przez rzecznika pismem o charakterze reklamacyjnym, czy procesowym w przedmiocie m.in. oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy sprzedaży, odstąpienia od kredytu konsumenckiego samoistnego, czy wiążanego, odstąpienia od umowy o dzieło, wezwań do wydania towaru, wezwań do poprawy wadliwie wykonanego dzieła, wezwań do zapłaty i różnego rodzaju pism interwencyjnych mających na uwadze ochronę interesów poszkodowanych konsumentów. W ogólnej liczbie poradnictwa konsumenckiego **w 1747 przypadkach**

informacja i konsultacja prawna została udzielona przez rzecznika telefonicznie w odpowiedzi na zapytania interesantów o uprawnienia i sposób uruchomienia procedury reklamacyjnej towarów i usług;

- **wystąpienia do przedsiębiorców w 166 postępowaniach konsumenckich, w tym:** mediacje i interwencje rzecznika podejmowane na podstawie wniosków konsumenckich, składanych do rzecznika o postępowanie wyjaśniające i mediacyjne w sprawach z tytułu dochodzenia roszczeń wynikających z umów sprzedaży i usług oraz wezwań rzecznika kierowanych do przedsiębiorców w celu polubownego rozstrzygnięcia sporów wynikających z zobowiązań gwarancyjnych i na gruncie przepisów dotyczących zgodności towarów z umową;
- **pomoc na drodze sądowej przygotowanie konsumentom w 21 przypadkach pism procesowych, pozwów do sądów powszechnych i sądów polubownych,** działających przy Inspekcji Handlowej, sprzeciwów od sądowych postanowień nakazowych zapłaty;
- **współpraca - współdziałanie** rzecznika konsumentów z innymi instytucjami na rzecz **88** poszkodowanych, w tym m.in:
 - **złożenie 12 wniosków o mediację** do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w spornych sprawach dotyczących dochodzenia roszczeń z tytułu nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnych;
 - **skierowanie 6 wniosków o interwencję** do Rzecznika Finansowego w sprawach spornych z instytucjami finansowymi;
 - **wniesienie 1 wniosku** do koordynatora ds. negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki;
 - **przesłanie 1 informacji** do Rzecznika Praw Obywatelskich, dotyczącej prowadzonego postępowania interwencyjnego rzecznika konsumentów na rzecz poszkodowanego konsumenta;
 - **1 wniosek** do Państwowej Inspekcji Pracy o postępowanie wyjaśniające w sprawie ekspozycji towarów zagrażającej bezpieczeństwu klientów i pracowników w sklepie z artykułami spożywczymi;
 - **w 33 sprawach rzecznik złożył zawiadomienia** do Prokuratury o podejrzeniu popełnienia przestępstwa przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego w zakresie niekorzystnego rozporządzenia mieniem.

Do powiatowego rzecznika konsumentów zwróciło się telefonicznie o pomoc prawną **17 konsumentów** w dochodzeniu żądania przyjęcia przez sprzedawców pełnowartościowego towaru. Poradę prawną pozyskało **55 konsumentów** spoza powiatu tarnogórskiego (min. Będzin, Bytom, Ciasna, Częstochowa, Gliwice Katowice, Kłobuck, Koszęcin, Lubliniec, Mikołów Opole, Piekary Śląskie, Pludry Opolskie, Siemianowice, Sosnowiec, Wojkowice, Woźniki, Zabrze; w tym **4 klientów** spoza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej: Niemcy, Wielka Brytania, Francja, Holandia). Porady i pomocy prawnej poszukiwało **19 osób** z roszczeniami wynikającymi z umów zawieranych między osobami fizycznymi. O poradę i konsultację w sprawach reklamacji towarów i usług do rzecznika konsumentów zwróciło się **54 przedsiębiorców**.

W okresie sprawozdawczym rzecznik konsumentów podejmowała różne formy mediacji między stronami sporu, które miały charakter pisemnych wystąpień do przedsiębiorców, wezwań kierowanych do sprzedawców w celu zaspokojenia roszczeń reklamacyjnych, czy też w formie bezpośrednich spotkań, w formie prowadzonych negocjacji w biurze rzecznika, czy w siedzibie przedsiębiorcy, które miały na celu polubowne rozstrzygnięcie spornej kwestii. W nielicznych sytuacjach, które nie rokowały na polubowne zakończenie sporu, rzecznik nakłaniała strony do poddania sporu pod rozstrzygnięcie polubownego sądu konsumenckiego.

Sprawy zgłaszane przez konsumentów do rzecznika są różnej natury. Większość z nich dotyczy skarg konsumentów na sprzedawców, którzy uchylali się od odpowiedzialności z tytułu niezgodności, czy odpowiedzialności z tytułu rękojmi za wadliwość w zakupionych towarach, czy też odmawiali przyjęcia reklamacji w swych placówkach handlowych. Skargi wnoszone przez konsumentów dotyczyły także wykonawców i świadczeniodawców usług w zakresie zawieranych umów, a wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonywania przedmiotu umów, bądź żądań reklamacyjnych tytułem wadliwie wykonanej umowy.

Wnioski, zgłoszenia i zapytania kierowane do rzecznika konsumentów w 2017 roku znalazły odniesienie w szerokiej tematyce prawa konsumenckiego. Rozpiętość prowadzonych postępowań jest bardzo rozległa, o różnorodnej problematyce i zróżnicowanym charakterze, począwszy od spraw związanych z reklamacją towarów konsumpcyjnych, po zagadnienia związane z świadczeniem usług przez firmy, podmioty sektora gospodarczego działające na odległość, poza lokalem przedsiębiorstwa, czy też usług wykonywanych w ramach umów zlecenia, umowy o dzieło, sprzedaży energii elektrycznej, umów o roboty budowlane, a także usług świadczonych w zakresie umów turystycznych, bankowych, kredytowych, ubezpieczenia, telekomunikacyjnych pocztowych, przewozowych, lotniczych, transportu, komunikacji, dostawy energii elektrycznej i ciepłej, pośrednictwa nieruchomości, czy roszczeń o zapłatę z przejętych cesji wierzytelności.

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

Skargi konsumenckie, składane przez konsumentów osobiście w biurze rzecznika, czy też zgłaszane w formie telefonicznej i sygnalizowane za pośrednictwem poczty elektronicznej miały w szczególności charakter spraw indywidualnych związanych z:

- wniesieniem reklamacji i skutecznego egzekwowania praw konsumenckich z tytułu nienależycie lub wadliwie wykonanych usług telekomunikacyjnych, dostawy i sprzedaży energii elektrycznej, energii ciepłej, gazu i paliw, remontowo-budowlanych, finansowych, dostawy energii elektrycznej, usług telekomunikacyjnych, motoryzacyjnych, turystyczno-hotelowych, przewozowych i innych;
- reklamacją towarów w trybie odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi obuwia i odzieży, czy też z tytułu gwarancji sprzętu RTV i AGD, sprzętu telekomunikacyjnego, komputerów i akcesoriów komputerowych urządzeń i sprzętów związanych z wyposażeniem mieszkań i innych towarów konsumpcyjnych;
- wyboru trybu składania reklamacji do sprzedawcy, czy do gwaranta,
- wskazania katalogu uprawnień żądań reklamacyjnych i sposobu załatwiania reklamacji,
- terminów do rozpatrzenia reklamacji przez przedsiębiorców w zakresie odpowiedzialności sprzedawcy i gwaranta,
- załatwiania reklamacji w przypadku pominięcia przez sprzedawcę żądania konsumenta, gdy przedsiębiorca narzuca własny sposób rozpatrzenia reklamacji, czy też odmawia przyjęcia reklamacji;
- brakiem po stronie sprzedawcy merytorycznego uzasadnienia negatywnego stanowiska w przedmiocie uznania zasadności reklamacji, czy też zaniechania po stronie sprzedawcy ustosunkowania się względem żądań reklamacyjnych;
- przewlekłym rozpatrywaniem reklamacji – nieprzestrzeganiem przez przedsiębiorców ustawowego 14 dniowego terminu ustosunkowania się do żądania reklamacyjnego;
- uprawnieniami w zakresie ochrony konsumenckiej przysługującymi w obowiązujących przepisach prawa, w szczególności zastosowania instytucji prawa odstąpienia od umów zawartych na odległość i poza lokalem przedsiębiorcy;
- udzielaniem wyjaśnień i edukacją konsumenta w zakresie ustawowych uprawnień konsumenckich i ocena stanu prawnego procesu reklamacji towarów i usług w trybie odpowiedzialności sprzedawcy;
- dochodzeniem żądania skutecznej naprawy serwisowej na podstawie przyznawanej przez sprzedawców i producentów warunków gwarancji, w odniesieniu do przeświadczenia nabywcy towarów, iż uprawnienia gwarancji są jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumenckich, z pominięciem uprawnień ustawowych do reklamacji towarów;
- interwencją do serwisu gwaranta wskutek nienależycie wykonanego zobowiązania gwaranta w zakresie skutecznego usunięcia wad,
- analizą jednoznaczności postanowień karty gwarancyjnej oraz ich jednostronną interpretacją przez przedsiębiorców na niekorzyść konsumenta;
- brakiem możliwości skorzystania z reklamacji na podstawie karty gwarancyjnej, w przypadku kolejnej reklamacji tej samej wady, uprawniającej z zapisem dokumentu gwarancji do wymiany towaru;
- stosowaniem przez przedstawicieli handlowych nieuczciwej praktyki rynkowej przy zawieraniu umów konsumenckich poza lokalem przedsiębiorstwa.

- przedawnieniem roszczeń reklamacyjnych i dochodzeniem żądania zaspokojenia reklamacji w trybie procesowym.

Konsumenci często zapewnienia producenta lub sprzedawcy traktują, jako gwarancję, że produkt przez czas określony przez przedsiębiorcę będzie objęty bezpłatną ochroną. Takie oświadczenie sprzedawcy, czy też informacja producenta, bez wydania dokumentu gwarancyjnego do towaru nie jest gwarancją w rozumieniu przepisów prawa, ponieważ nie kształtuje obowiązków gwaranta. Z uwagi na fakt, że udzielanie gwarancji nie jest obowiązkiem, a jej treść gwarant może swobodnie kształtować, uprawnienia konsumentów z tytułu gwarancji są bardzo słabe i często narażają konsumentów na:

- długi czas naprawy serwisowej – nieokreślony termin załatwienia reklamacji, lub też nie wywiązywanie się z terminu, w którym serwis gwarancyjny jest obowiązany przeprowadzić czynności naprawcze w celu usunięcia wady;
- nie zrealizowanie przez gwaranta żądania wymiany towaru, mimo wielokrotnych usterek, ewidentnej wadliwości towaru, gdyż gwarant w warunkach gwarancji nie określił po stronie kupującego uprawnienia do wymiany wadliwego towaru;
- ponoszenia przez konsumenta kosztów transportu, badania – ekspertyzy towaru;
- żądania od konsumentów opłat w sytuacji nieuzasadnionej, w ocenie serwisu, z tytułu uruchomionego trybu reklamacji, żądania zapłaty za depozyt od towarów pozostających u gwaranta w ramach trybu reklamacyjnego,
- nie przedłużenia gwarancji w razie naprawy lub wymiany towaru;
- uzależnienie ochrony gwarancyjnej od obowiązku wykonywania płatnych przeglądów serwisowych.

W wskazanych powyżej sytuacjach klienci czują się bezradni i bezsilni wobec stanowiska gwaranta w sytuacjach, w których serwis gwarancyjny utrudnia realizację roszczeń na okoliczność ujawnionej wady produktu.

Świadomość konsumencka w społeczeństwie lokalnym z roku na rok wzrasta, wśród mieszkańców powiatu jest zauważalna w stosunku do lat poprzednich znaczna poprawa w dbaniu o interesy konsumenckie. Najślabszą jednak grupą nadal pozostają osoby w starszym wieku, które narażone są często na kosztowne zakupy poza lokalem przedsiębiorcy, zachęceni w trakcie pokazów przedstawicieli handlowych, poprzedzanych często wycieczkami do znanych obiektów muzealnych i sakralnych i wabieni spotkaniem i poczęstunkiem w restauracji, przyznawanymi bonusami sprzedażowymi, czy zapewnieniami o niewyobrażalnej skuteczności produktów, które pozwolą na odzyskanie sprawności fizycznej i poprawy zdrowia.

Sprzedawcy często wykorzystują niewiedzę konsumentów, nie informują przed kontraktem o przysługującym prawie odstąpienia od zawartych umów, nie wydają wzorów oświadczeń o odstąpieniu, w ten sposób narażając na znaczne niedogodności konsumenta spowodowane spłatą wysoko oprocentowanego kredytu, przyznanego na zakup towaru, który w rezultacie nie spełnia oczekiwań kupującego.

Interesanci zwracali się o poradę prawną do rzecznika konsumentów w kwestii zobowiązań wynikających z umów:

- o świadczenia usług telekomunikacyjnych: telefonii komórkowej, stacjonarnej, dostępu do Internetu, przeniesienia numeru telefonu do innego operatora, zawierania umów telekomunikacyjnych poza siedzibą przedsiębiorcy z innym operatorem w czasie związania umową o świadczenie usług w oznaczonym terminie, usług operatorów platform cyfrowych;
- sprzedaży towarów w ramach umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, i na odległość za pośrednictwem dostępnych środków porozumiewania się na odległość, sprzedaży zawieranych z wykorzystywaniem Internetu na portalach aukcyjnych,
- kredytów konsumenckich,
- w zakresie czynności bankowych,
- o roboty budowlane,
- o wykonanie usług w ramach zlecenia czy dzieła,
- o wyjaśnienie różnicy pomiędzy przedpłatą na poczet zamówionej usługi, zapłatą zaliczki czy zapłatą zadatku,
- o świadczenie usług turystycznych,
- o dostarczenie mediów: energii elektrycznej, energii cieplnej, gazu, zaopatrzenia w wodę,

- cesji wierzytelności, postępowań windykacyjnych i wezwań do zapłaty, bądź zwrotu nienależnego świadczenia,
- motoryzacyjnych –w tym umów sprzedaży i umów o usługę motoryzacyjną,
- interpretacji zapisów różnego rodzaju umów,
- usług udostępnianych w formie elektronicznej.

Najwyższy wskaźnik wśród zadań podejmowanych w 2017 r. przez powiatowego rzecznika konsumentów stanowią ogółem **1957** porady konsumenckie i informacje prawne udzielone telefonicznie i bezpośrednio w biurze rzecznika, w tym przygotowano w ramach poradnictwa konsumenckiego **210 pism**. W zakresie umów sprzedaży rzecznik udzielił **102 porady prawne** wraz z przygotowanym pismem do przedsiębiorcy, natomiast w kategorii usług w **108 sprawach** konsument otrzymał w ramach poradnictwa konsumenckiego przygotowane przez rzecznika pismo.

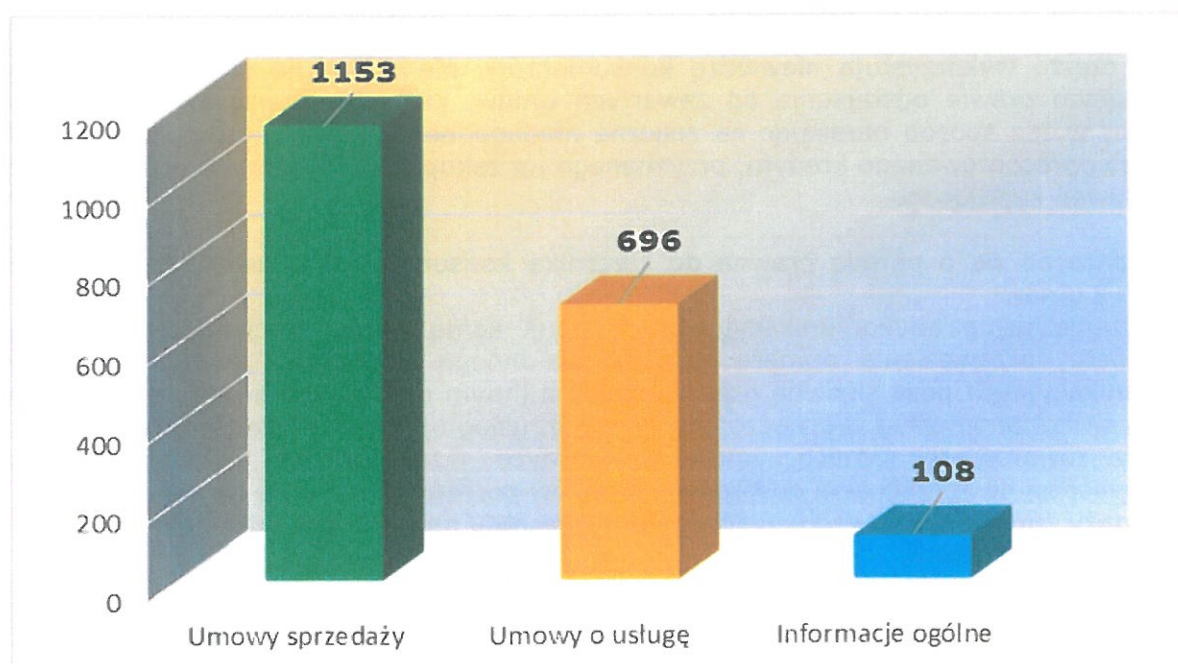
W przedmiocie usług udokumentowano **588 porady prawne** udzielone osobiście lub telefonicznie, natomiast w zakresie umów sprzedaży w **1051 sprawach** rzecznik świadczył pomoc prawną poszkodowanym klientom. W ogólnej liczbie poradnictwa prawnego w obu kategoriach spraw sprzedaży i usług odnotowano w **380 przypadkach** pomoc w odstąpieniu od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorcy lub na odległość.

W kategorii informacji ogólnych i spraw niekonsumenckich w **108 przypadkach** zwracali się interesanci do rzecznika konsumentów i zostali skierowani do organów i instytucji zgodnych z właściwością rzeczową w stosunku do istoty sprawy.

Wysoki wskaźnik aktywności rzecznika uwidacznia się w ilości udzielonych **1747** osobistych i telefonicznych porad prawnych w obu zakresach: sprzedaży i usług, które w znacznym stopniu mają na uwadze szybkie i doraźne doradztwo w rozwiązaniu problemu konsumenckiego, polegającym często na wskazaniu podstawy prawnej do uruchomienia przez klienta reklamacji towaru, czy usługi, bez konieczności rozpoznania i analizy sprawy z dokumentów.

Kategoryzację porad prawnych i informacji prawnych udzielanych konsumentom w roku 2017 z rozróżnieniem na formę udzielanej pomocy prawnej przedstawiają poniżej zamieszczone wykresy.

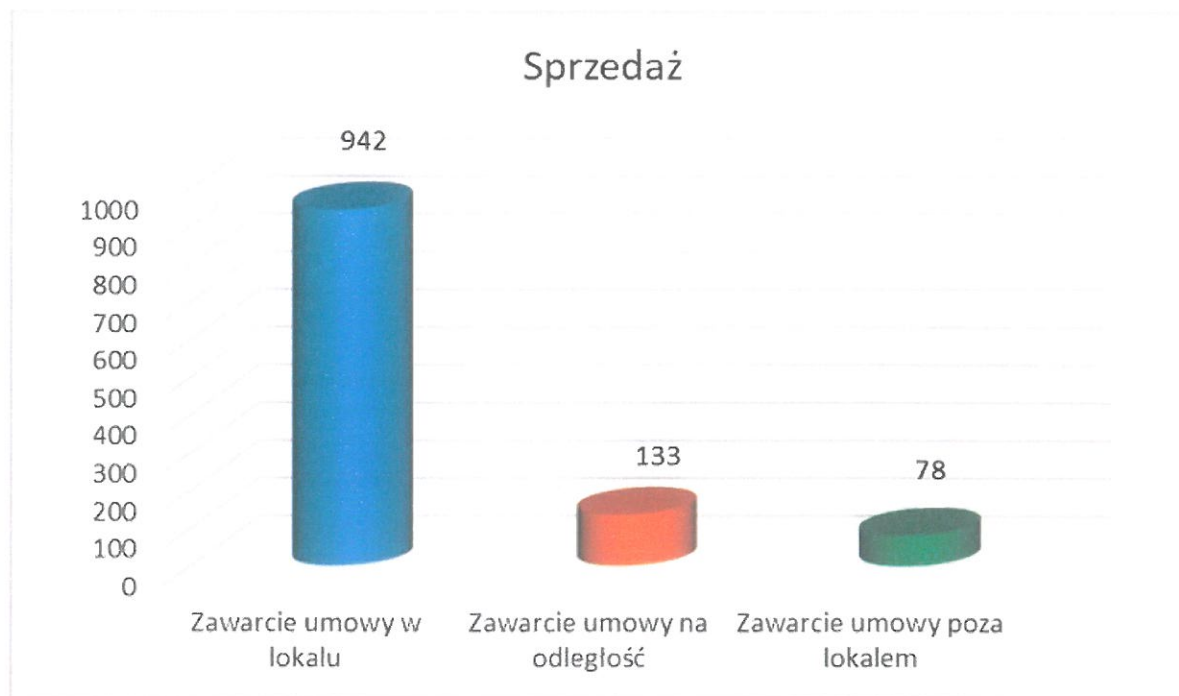
Wykres nr 1: Kategoria poradnictwa i informacji prawnej w 2017 r.



Źródło: opracowanie własne.

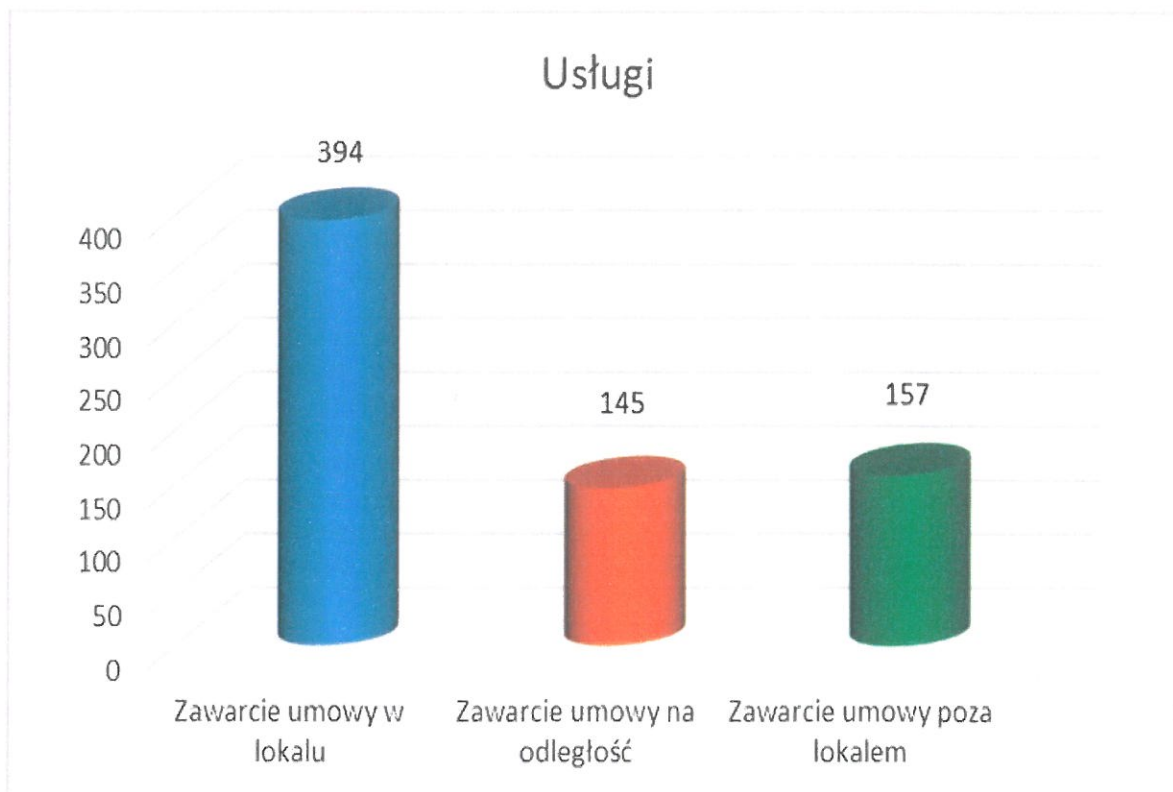
Strukturę wynikową poradnictwa konsumenckiego w 2017 r. przedstawia tabela nr 1 na stronie 22 i 23.

Wykres nr 2: Poradnictwo konsumenckie w 2017 roku z podziałem na formę zawarcia umowy dotyczącej sprzedaży.



Źródło: opracowanie własne.

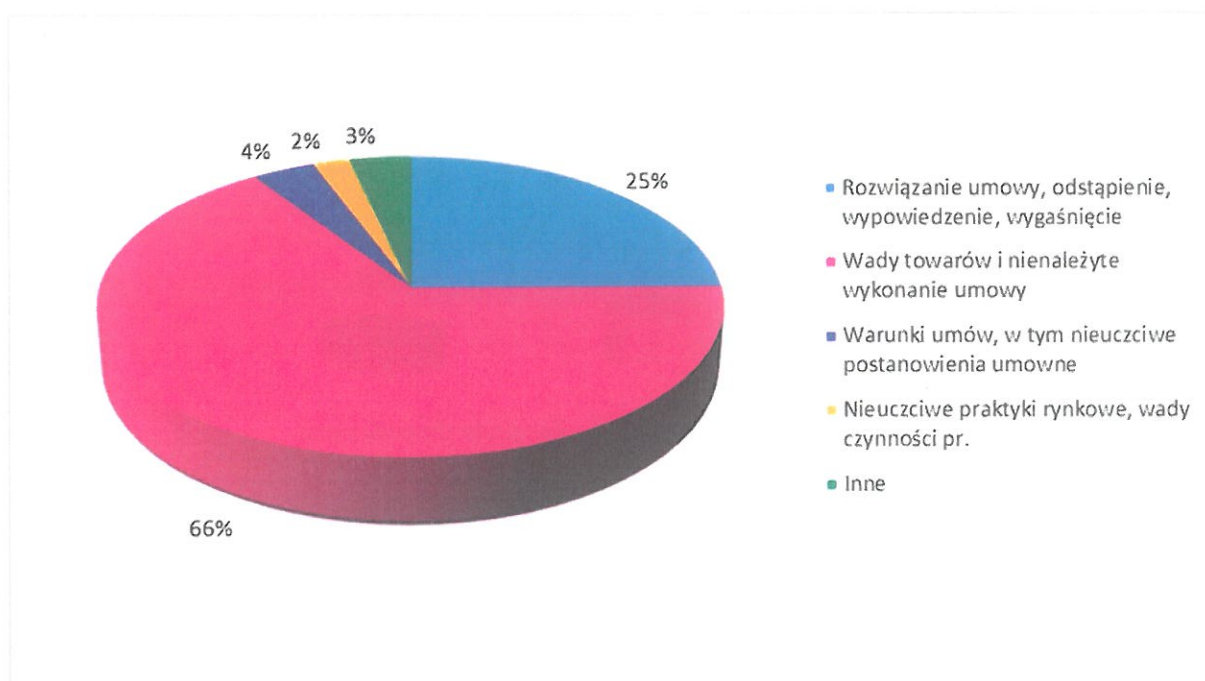
Wykres nr 3: Poradnictwo konsumenckie w 2017 roku z podziałem na formę zawarcia umowy usług.



Źródło: opracowanie własne.

Jakość udzielanych porad i wskazania sposobu rozwiązania problemu mającego genezę w różnych gałęziach prawa: konsumenckim, cywilnym, gospodarczym, telekomunikacyjnym, ubezpieczeniowym, kredytowym, pocztowym, turystycznym, lotniczym, bankowym, przewozowym, lokalowym, energetycznym, czy też w innych przepisach prawa regulujących szeroko pojęty wolny rynek sprzedaży i usług, w znacznej mierze ma przełożenie na liczbę prowadzonych przez rzecznika postępowań wyjaśniających i interwencyjnych.

Wykres nr 4: Poradnictwo konsumenckie w 2017 roku z podziałem na istotę problemu sprawy konsumenckiej.



W znacznej mierze przeważały skargi na sprzedawców wadliwych towarów, w kategorii odzież i obuwie, urządzenia gospodarstwa domowego, urządzenia elektroniczne, sprzęt komputerowy, meble artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu.

Natomiast w dziedzinie usług dominujące w procesie skargowym były roszczenia kierowane do przedsiębiorców telekomunikacyjnych, sprzedawców energii elektrycznej i przedstawicieli sektora finansowo – bankowego i ubezpieczeniowego.

Przedstawiciele operatorów telekomunikacyjnych, działający w terenie powołują się na tożsamy przedsiębiorców, z którymi związani są klienci umowami terminowymi o świadczenia w ramach usług telefonii stacjonarnej. Konsumenci wnoszą zastrzeżenia względem stosowanych przez przedstawicieli przedsiębiorców metod rynkowych, które wypełniają przesłanki stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych. Konsumenci wprowadzani są z premedytacją w błąd. Telemarketerzy w rozmowie z klientem wypytyują o zadowolenie wynikające z kosztów i jakości usługi, po czym składają ofertę usługi telekomunikacyjnej o obniżonym abonamencie, na co klient w rozmowie przystaje, ale pod warunkiem, że usługa będzie realizowana przez dotychczasowego operatora. Rozmówca utrzymuje, że zmiana dotyczy jedynie ceny usługi. W ślad za telefonicznymi uzgodnieniami, klienta odwiedza kurier, który przedkłada konsumentowi dokumenty do podpisu. Z wyjaśnień poszkodowanych wnioskować należy, że jakkolwiek inicjatywa klienta zmierzająca do zapoznania się z treścią dokumentów budzi negatywne reakcje po stronie kuriera, który oświadcza, że jest bardzo zajęty, nie ma czasu i podpis należy złożyć w wskazanym miejscu. Jak się okazuje w późniejszym czasie, w następstwie zawarcia przez konsumenta drugiej umowy z innym operatorem, niż z operatorem, z którym pozostaje w stosunku zobowiązaniowym wynikającym z obowiązującej umowy, konsument zostaje obciążony opłatą wyrównawczą - karą umowną

z tytułu rozwiązania umowy w trakcie jej obowiązywania. Jeśli zaś, opowie się za utrzymaniem umowy z operatorem, który świadczy usługę w praktyce przez wiele lat, to również poniesie konsekwencje finansowe wobec przedsiębiorcy, z którym w późniejszym czasie zawarł umowę na odległość, czy poza lokalem przedsiębiorcy. Taka sytuacja jest dla klienta bardzo niekorzystna i bardzo podważa zaufanie do świadczeniodawców telekomunikacyjnych.

Podobnie przypadki mają odzwierciedlenie w umowach o sprzedaż energii elektrycznej. Przedstawiciele operatorów energetycznych, działający w terenie dopuszczają się często nieuczciwych praktyk rynkowych, nie przestrzegają obowiązku w zakresie rzetelnej, zrozumiałej informacji o nazwie przedsiębiorcy, informacji przed-kontraktowej o prawie odstąpienia od umowy, co w następstwie naraża konsumentów na niegodności, związane z zobowiązaniami umownymi wobec dystrybutora i sprzedawcy energii, jak również poniesieniem konsekwencji finansowych wobec poprzedniego przedsiębiorcy, z którym wiązała ich umowa zawarta na czas określony z gwarantowaną ceną. Niejednokrotnie przedstawiciel handlowy po podpisaniu przez klienta umowy nie wydaje dokumentów umownych, co sprawia istotne utrudnienia w odstąpieniu od umowy.

Niezaprzeczalnym jednak pozostaje fakt, iż z reguły konsumenci, po zawarciu umów, zawieranych poza lokalem przedsiębiorcy, czy na odległość, w sytuacji, gdy przedstawiciele handlowi uczciwie pozostawiają dokumenty umowne, nie mają w zwyczaju ich czytania, nie dokładają należytej staranności w zapoznaniu się z ich treścią. Zatem, w dużej mierze nie mają świadomości, iż do takich umów można zastosować instytucję – prawa odstąpienia od umowy, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Do tego celu wystarczy wypełnić formularz – wzór oświadczenia woli o odstąpieniu, który należy przesłać na adres siedziby przedsiębiorcy przesyłką poleconą, dla celów dowodowych, za potwierdzeniem odbioru.

Znaczny odsetek spraw dotyczył umów o kredyt konsumencki wiązany na zakup towarów oraz umów o usługi finansowe, związanych z obsługą kredytów i kart debetowych. W przypadkach negatywnych rozstrzygnięć rzecznik kierowała poszkodowanych do Rzecznika Finansowego i w 6 przypadkach przygotowała wnioski o postępowanie interwencyjne.

Konsumenci szukali pomocy u rzecznika konsumentów z powodu nienależyte wykonanej usługi turystycznej w miejscu wykonywanej umowy, najczęściej z powodu zmiany miejsca zakwaterowania, czy zmiany przez organizatora zakwaterowania uczestnika w obiekcie hotelowym o innej kategoryzacji, niedopełnienia umownych warunków wyżywienia z powodu monotonnego, niesmacznego i nieświeżego jedzenia.

W roku 2017 z pomocy prawnej rzecznika konsumentów korzystali przedsiębiorcy. Przedmiotem zainteresowania przedsiębiorców i pytań kierowanych do rzecznika była najczęściej wykładnia przepisów prawa, w szczególności ustawy o prawach konsumenta, przepisów Kodeksu cywilnego regulujących odpowiedzialność sprzedawcy w trybie rękojmi, odpowiedzialność producenta z tytułu gwarancji, odpowiedzialność kontraktowa przedsiębiorcy, zobowiązania wykonawcy w następstwie wadliwie wykonanego dzieła, czy nienależytego wykonania robót budowlanych.

Niejednokrotnie do rzecznika konsumentów zgłaszali się mieszkańcy powiatu tarnogórskiego z prośbami o interwencję w sprawach wykraczających poza zakres uprawnień i rzecznika. Wśród spraw nieposiadających charakteru konsumenckiego znajdowały się m.in. sprawy członków spółdzielni mieszkaniowych, wspólnot mieszkaniowych, najemców mieszkań budynków komunalnych, sprawy z zakresu prawa pracy, prawa rodzinnego, prawa spadkowego, czy utrzymania dróg gminnych i powiatowych.

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

Powiatowy rzecznik konsumentów w 2017 r. nie składała wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony konsumentów.

Należy podkreślić, iż rzecznik konsumentów nie jest informowana o planowanych sesjach rady gmin, wchodzących w skład powiatu tarnogórskiego i nie otrzymuje proponowanego porządku posiedzeń.

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

Zasadniczym instrumentem prawnym wykorzystywanym przez rzecznika konsumentów w wykonywaniu ustawowych zadań są wystąpienia do przedsiębiorców podejmowane na skutek zgłaszanych przez konsumentów wniosków i skarg dotyczących naruszeń praw i interesów konsumentów przez przedsiębiorców. Pisemne wystąpienia rzecznika konsumentów do przedsiębiorców przybierają zróżnicowane formy wezwań i mediacji.

Rzecznik konsumentów wzywa przedsiębiorcę do wykonania obowiązku udzielenia rzetelnych wyjaśnień, przedstawienia okoliczności spornej sprawy i zaleca realizację żądań reklamacyjnych poszkodowanego klienta. Pisemne interwencje rzecznika konsumentów mają na celu rozwiązanie sporu istniejącego pomiędzy stronami stosunku zobowiązaniowego lub wezwań do zaniechania niedozwolonych praktyk stosowanych przez przedsiębiorcę.

Rzecznik konsumentów w wystąpieniach podjętych na rzecz konsumentów opisuje stan faktyczny sprawy przedstawiony we wniosku przez konsumenta i w wyniku poczynionych ustaleń z przedłożonych w sprawie dokumentów wskazuje podstawę prawną roszczeń i wzywa do uznania żądania reklamacyjnego klienta wynikającego z umów sprzedaży i usług.

Rzecznik konsumentów w swoich działaniach dąży do polubownego zakończenia sprawy z poszanowaniem interesów obu stron stosunku zobowiązaniowego.

Ponadto, rzecznik często podejmuje próby przeprowadzenia mediacji między stronami, które oprócz pisemnej formy mają charakter negocjacji w trakcie wspólnych spotkań stron sporu w biurze rzecznika konsumentów, czy negocjacji w siedzibie przedsiębiorcy.

Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów konsumenta w zakresie usług odnotowano w 45 przypadkach. W kwestii umów sprzedaży interwencje rzecznika znajdowały uzasadnienie w 121 sprawach.

W tych zakresach spraw swoje odzwierciedlenie znalazły postępowania i interwencje zarówno dotyczące dochodzenia roszczeń z tytułu odpowiedzialności wykonawcy usług i sprzedawcy za towar wprowadzany do obrotu konsumenckiego przejawiający wadliwość, niezgodność towaru z umową sprzedaży i z zobowiązań gwarancyjnych producenta towaru.

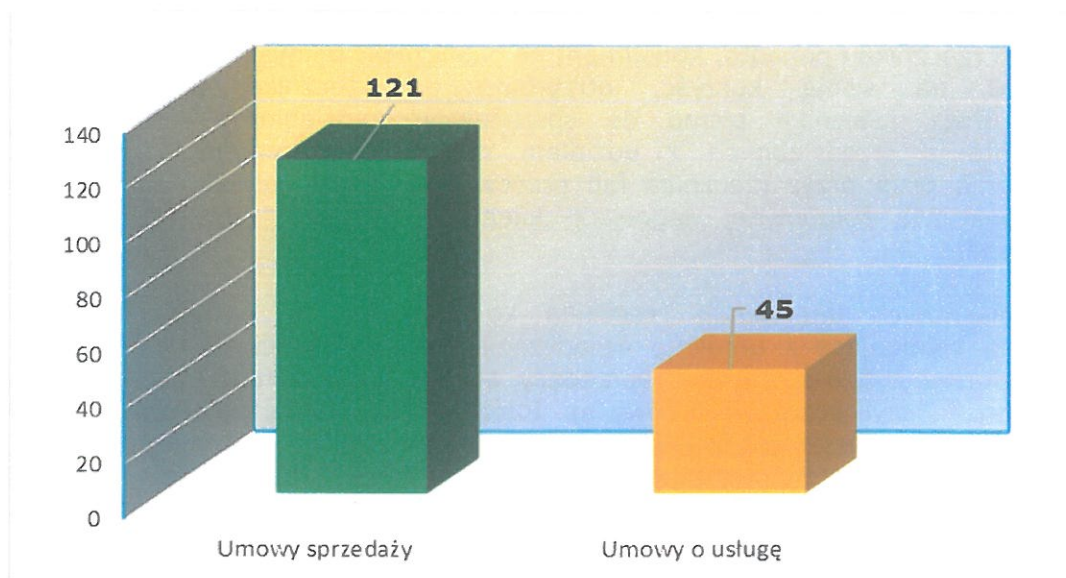
W prowadzonych postępowaniach rzecznik podejmowała działania mediacyjne, których celem było polubowne załatwienie sporu między wykonawcą usługi, sprzedawcą a konsumentem. Jednocześnie rzecznik konsumentów w sprawach, które nie zmierzały do pozytywnego rezultatu, przedkładała przedsiębiorcom propozycję skierowania sprawy pod rozpoznanie Stałego Sądu Polubownego.

W tym celu, na etapie prowadzonej negocjacji, rzecznik konsumentów kierowała do przedsiębiorcy zapytanie o zgodę na zapis na sąd polubowny.

Wynikową charakterystykę przedmiotu pisemnych wystąpień podjętych przez rzecznika konsumentów w okresie sprawozdawczym 2017 r. przedstawia tabela nr 2 na str.24.

Strukturę pisemnych wystąpień rzecznika konsumentów do przedsiębiorców w sprawach roszczeń konsumenckich wynikających z umów sprzedaży i usług w roku 2017 obrazuje zamieszczony wykres nr 5.

Wykres nr 5: Charakterystyka wystąpień do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw i interesów konsumenckich w 2017 roku.

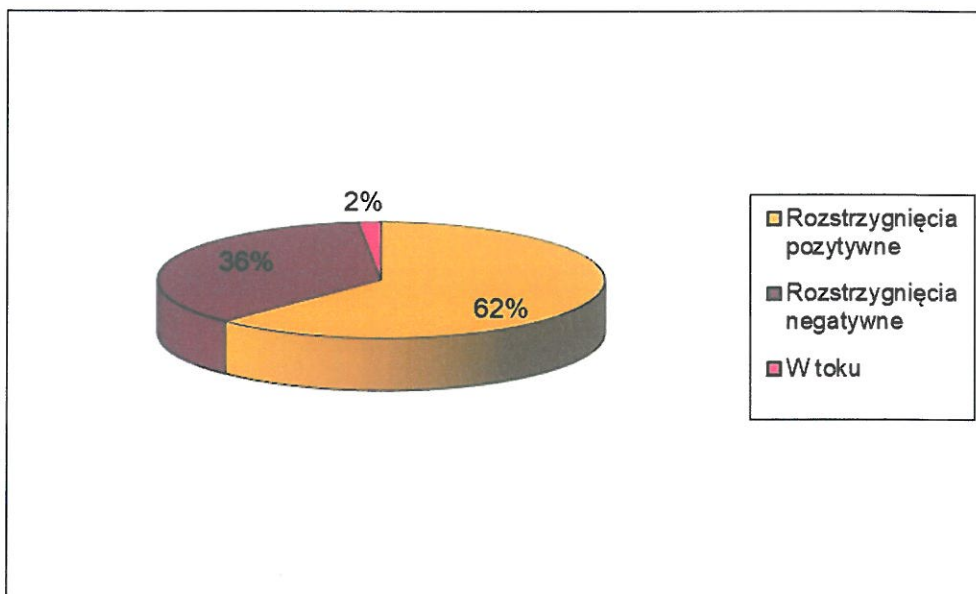


Źródło: opracowanie własne.

Wystąpienia do przedsiębiorców w obu kategoriach usług i sprzedaży na **166 sprawy zakończyły się w 76 przypadkach pozytywnie** z uwzględnieniem żądania reklamacyjnego konsumenta, co stanowi 62%. W **44 sprawach** ze skutkiem negatywnym w stosunku do żądania reklamacyjnego klienta, co stanowiło 36%, a **2 postępowania** pozostają nadal w toku.

Wartość roszczeń podnoszonych przez konsumentów w danych sprawach wahała się w przedziale od kilku złotych do kilkudziesięciu tysięcy złotych.

Wykres 6: Struktura wynikowa wystąpień rzecznika w 2017 r.



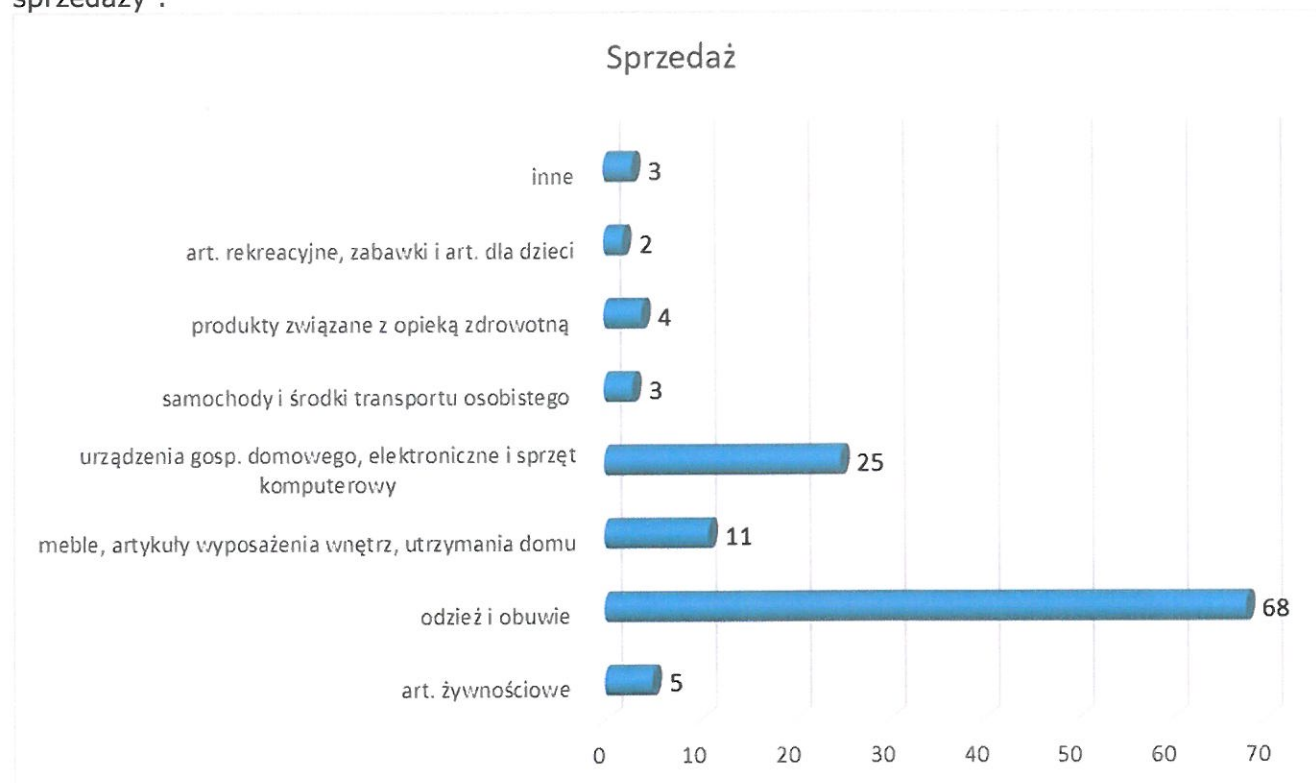
Źródło: opracowanie własne.

Powiatowy rzecznik konsumentów odnotowała w 2017 r. spadek wystąpień interwencyjnych do przedsiębiorców w stosunku do udzielanych porad i informacji prawnych. Fakt ten spowodowany jest modyfikacją poradnictwa konsumenckiego, którego formuła została zmieniona z inicjatywy rzecznika trzy lata temu. Konsument korzystający z porady prawnej jest zabezpieczony w wiedzę konsumencką dotyczącą konkretnego problemu konsumenckiego, z którym zwrócił się do rzecznika i ponadto, konsument na okoliczność pomyślnego, sprawnego rozstrzygnięcia sporu na swoją korzyść, otrzymuje od rzecznika przygotowane i kontrasygnowane przez rzecznika pismo do sprzedawcy/przedsiębiorcy. Prowadzona negocjacja konsumenta z przedsiębiorcą z udziałem rzecznika konsumentów wymaga przygotowania i wydania pism przez rzecznika lub pracowników biura, jednak metoda ta okazała się w perspektywie polubownej negocjacji klienta z udziałem rzecznika bardzo ekonomiczna i skuteczna.

W zakresie pisemnych interwencji rzecznika konsumentów w reklamacji usług dominowały roszczenia wynikające z umów o świadczenie telekomunikacyjne dostarczenie Internetu, usługi platformy cyfrowej i umów sprzedaży energii elektrycznej, oraz z umów w kategorii „usługi inne”, czyli pozostałe umowy np. fotograficzna, fryzjerska, kosmetyczna itp. które nie zostały ujęte w klasyfikacji tabeli.

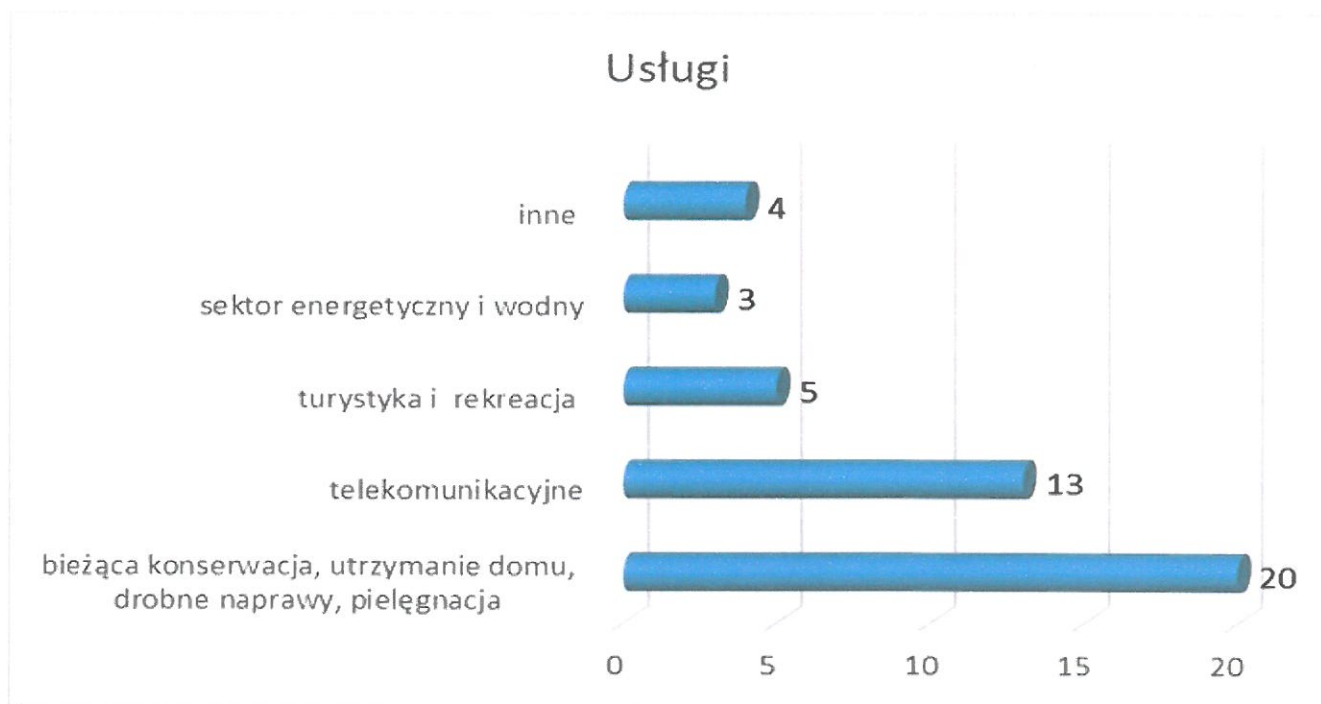
W przedmiocie umów sprzedaży wystąpienia rzecznika miały najczęściej miejsce w kategoriach: obuwie i odzież, sprzęt RTV, sprzęt telekomunikacyjny i urządzenia gospodarstwa domowego.

Wykres nr 6: Wystąpienia interwencyjne rzecznika do przedsiębiorców wg kategorii spraw sprzedaży :



Źródło: opracowanie własne.

Wykres nr 7: Wystąpienia interwencyjne rzecznika do przedsiębiorców wg kategorii spraw usług:



Źródło: opracowanie własne.

W **negatywnie zakończonych sprawach w ilości 44** w postępowaniu polubownym rzecznika swoje usytuowanie znajdują postępowania o charakterze braku zasadności roszczeń, w szczególności uwarukowanych uszkodzeniami o charakterze mechanicznym, użytkowaniem towaru niezgodnym z jego przeznaczeniem, czy przedawnieniem roszczenia reklamacyjnego, jak również nie przystąpieniem przedsiębiorcy do postępowania polubownego rzecznika, co miało miejsce **w 8 postępowaniach** interwencyjnych rzecznika.

W następstwie braku polubownego rozstrzygnięcia **21 spornych spraw** z umów usług i sprzedaży zostały przez klientów skierowane do sądu polubownego i sądu powszechnego. z powództwa o zapłatę, naprawę lub wymianę towaru.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w roku 2017 r. podejmowała na rzecz **88** poszkodowanych konsumentów wspólne działania z wieloma instytucjami, gdzie w szczególności przygotowała i skierowała wnioski i zawiadomienia, mianowicie:

- **12 wniosków o mediację** do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w spornych sprawach dotyczących dochodzenia roszczeń z tytułu nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnych;
- **6 wniosków o interwencję** do Rzecznika Finansowego w sprawach spornych z instytucjami finansowymi;
- **1 wniosek** do koordynatora ds. negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki;
- **1 informacji** do Rzecznika Praw Obywatelskich, dotyczącej prowadzonego postępowania interwencyjnego rzecznika konsumentów na rzecz poszkodowanego konsumenta;
- **1 wniosek** do Państwowej Inspekcji Pracy o postępowanie wyjaśniające w sprawie ekspozycji towarów zagrażającej bezpieczeństwu klientów i pracowników w sklepie z artykułami spożywczymi;

- **33 zawiadomienia** do Prokuratury o podejrzeniu popełnienia przestępstwa przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego w zakresie niekorzystnego rozporządzenie mieniem;
- **32 informacje** do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawie nieuczciwej działalności przedsiębiorców na rynku konsumenckim,
- **2 sprawy** przekazano do rzecznika konsumentów zgodnie z właściwością miejscową.

Współpraca z powyższymi organami polegała na koordynacji wykonywanych zadań, opinii w przedmiocie indywidualnego postępowania na rzecz klienta, wymianie doświadczeń, wzajemnej sygnalizacji problemów dotyczących naruszenia praw konsumentów oraz przekazywaniu informacji o podejmowanych działaniach.

Współpracę kontynuowano z pozarządowymi organizacjami konsumenckimi: Federacją Konsumentów, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, Centrum Szkoleń i Ekspertyz Europejskich, m.in. w otrzymywaniu biuletynów, komunikatów i publikacji wydawanych i rozpowszechnianych przez te instytucje.

W ramach współdziałania z organizacjami zajmującymi się ochroną konsumentów w zakresie edukacji konsumenckiej w biurze rzecznika w Starostwie Powiatowym w Tarnowskich Górach udostępniane są na bieżąco materiały informacyjne przekazywane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i Stowarzyszenie Konsumentów Polskich Urząd Komunikacji Elektronicznej. Materiały edukacyjne w formie komunikatów, ulotek i broszur informacyjnych, plakatów wyjaśniają w sposób czytelny pozycję prawną konsumentów w Polsce, zawierają informacje o umowach i instrumentach prawnych w dziedzinie usług i sprzedaży, co w znacznej mierze, przyczynia się do poszerzania wiedzy pogłębiania świadomości konsumenta w płaszczyźnie uprawnień przysługujących w zakresie ochrony interesów konsumenckich.

Analizę wyników i właściwość współdziałania rzecznika z innymi instytucjami konsumenckimi i organami państwa przedstawia tabela nr 3 na str. 25.

Powiatowy rzecznik konsumentów ściśle współpracuje z **Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów**, którego jest jednym z członków założycieli, zarejestrowanego w marcu 2009 r. z siedzibą w Tarnowie, ul. Goldhammera 3; adres strony internetowej: www.rzecznicy.konsumentow.eu. Celem Stowarzyszenia jest m.in. opiniowanie i proponowanie zmian regulacji prawnych dotyczących polityki konsumenckiej, propagowanie inicjatyw pro konsumenckich i inne. Szczegółowy wykaz zadań określony został w statucie Stowarzyszenia. Stowarzyszenie wydaje kwartalne biuletyny, które rzecznik otrzymuje w wersji elektronicznej. W biuletynach publikowane jest orzecznictwo sądowe, zmiany w przepisach dotyczących ochrony konsumentów, decyzje Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, decyzje Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych oraz orzeczenia Arbitra Bankowego. W trakcie spotkań konferencyjnych i w czasie szkoleń wymienia się doświadczeniami i opiniami w tematyce prowadzonych spraw z innymi rzecznikami w kraju i w województwie śląskim. Na co dzień powiatowy rzecznik konsumentów utrzymuje stały kontakt z rzecznikami konsumentów z powiatów i gmin miejskich graniczących z powiatem tarnogórskim.

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

W okresie objętym sprawozdawczością powiatowy rzecznik konsumentów nie występowała z powództwami do sądu powszechnego i wstępowała do toczących się postępowań.

Alternatywą tego rodzaju postępowania była pomoc prawna rzecznika w **5 przypadkach przygotowaniu pozwów i wniosków dowodowych** do samodzielnego wniesienia powództwa przez konsumenta do sądu powszechnego zgodnie z właściwością miejscową bądź właściwością miejsca wykonywania umowy. Rzecznik służyła pomocą w **przygotowaniu 3 pism procesowych sprzeciwu od nakazu zapłaty** z powództwa firm windykacyjnych o zapłatę przedawnionych należności na rzecz podmiotów telekomunikacyjnych.

Powiatowy rzecznik konsumentów przygotowała i złożyła na rzecz konsumentów **35 pozwów wraz z kompletną dokumentacją procesową** do Polubownego Sądu Konsumenckiego w Katowicach.

Ten stan rzeczy odzwierciedla tabela nr 4 na str. 26 i 27.

Rzecznik konsumentów posiada uprawnienie do występowania w imieniu konsumentów przed sądem powszechnym i konsumenckim. Rzecznik w 2017 r. nie korzystała z przysługującego uprawnienia wytaczania powództwa na rzecz konsumentów.

Istotnym czynnikiem utrudniającym podejmowanie wyzwań na rzecz konsumenta przed powszechnym sądem jest duże obciążenie pracą, ilością zadań bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i podejmowanych interwencji pisemnych wystąpień do przedsiębiorców. Realizacja poradnictwa konsumenckiego i ilość wystąpień do przedsiębiorców, mediacji w spornych sprawach, w nadmiarze wypełnia czas pracy rzecznika.

W sytuacji powzięcia zamiaru przez konsumenta dochodzenia roszczeń z umów sprzedaży, czy usług w trybie procesowym rzecznik udziela wszelkiej pomocy prawnej na etapie prowadzonego postępowania.

Rzecznik konsumentów w swojej ocenie uznaje, że staranność i rzetelność, jaką dołożyła w wystąpieniach do przedsiębiorców na etapie prowadzonego postępowania wyjaśniającego i mediacji na rzecz konsumentów oraz odpowiednio zgromadzony materiał dowodowy pozwoli nabywcom towarów i usług, którzy ukierunkowali się na tryb procesowy w satysfakcjonujący sposób dochodzić skutecznie swoich roszczeń z własnej inicjatywy. Rzecznik informuje konsumenta o procedurze cywilnej, przygotowuje klientowi pozew wraz z wnioskami dowodowymi, co pochłania bardzo dużo czasu i wymaga bardzo dużego zaangażowania i dokładności. Jednocześnie wspiera poszkodowanego konsumenta pomocą w toczącym się procesie w przygotowaniu pism procesowych. Ponadto, czas pracy rzecznika zdominowany jest poradnictwem konsumenckim, podejmowaniem interwencji do przedsiębiorców, prowadzeniem postępowań mediacyjnych, co przy progresji spraw konsumenckich wypełnia w zupełności czas pracy rzecznika, ale przynosi też oczekiwane rezultaty.

Dodatkowym czynnikiem, który rzecznik konsumentów również rozważa w przypadku wytaczania powództwa na rzecz konsumenta jest okoliczność scedowania na rzecznika spornych kwestii, niekoniecznie zasadnych.

W przypadku ukształtowania się praktyki występowania rzecznika do sądu na rzecz konsumenta, trudno będzie rzecznikowi odmówić innemu konsumentowi, który będzie domagał się takiego wystąpienia nawet w sprawach, które w ocenie rzecznika skazane będą na negatywne rozstrzygnięcie. Zapewne, w takich realnych przypadkach, z jakimi rzecznik konsumentów spotyka się, na co dzień w swojej pracy, odmowa występowania z powództwem do sądu powszechnego przy niewspółmiernej wartości sporu, relatywnie do kosztów procesowych, narazi rzecznika na zarzut stronnictwa.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Ważnym elementem edukacji są indywidualne porady i wskazania dla przedsiębiorców i sprzedawców, jakie rzecznik konsumentów udziela w ramach prowadzonej działalności. Wielokrotnie po poradę do rzecznika zgłaszali się nie tylko konsumenci, ale również podmioty wykonujące działalność gospodarczą, będące silniejszą stroną w obrocie konsumenckim. Skutkiem przeprowadzonej edukacji często były podejmowane ze strony przedsiębiorców stosowne zachowania, które zapobiegały występowaniu osób nabywających towar, czy korzystających z oferowanych usług z roszczeniem o naruszenie interesów konsumenckich.

W roku 2017 r. rzecznik brała udział w następujących spotkaniach i szkoleniach:

- 28 luty 2017 r. - spotkanie rzeczników konsumentów z przedstawicielami Urzędu Komunikacji Elektronicznej dotyczące rynkowi usług telekomunikacyjnych, Katowice, Urząd Miejski Pałac Goldsteinów, Pl. Wolności.
- 3 marzec 2017 r. - spotkanie rzeczników konsumentów z przedstawicielami Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Katowicach pn. „Współpraca na rzecz ochrony interesów konsumentów”.
- 15 maj 2017 r. - szkolenie dla rzeczników „Część ogólna Kodeksu cywilnego po zmianach, ujęcia praktyczne”, Uniwersytet Śląski Katowice, Katedra Prawa Cywilnego i Prawa Prywatnego Międzynarodowego, prof. dr hab. Monika Jagielska.
- 31 maj 2017 r. - udział w warsztatach szkoleniowych pn. „Różne Perspektywy-Wspólny Punkt Widzenia”, Katowice, Tauron Polska Energia.
- 9 czerwiec 2017 r. - szkolenie dla rzeczników konsumentów z zakresu wprowadzonych zmian w sprawozdawczości rocznej rzecznika, omówienie procedury zbierania danych

statystycznych, wprowadzonej kategoryzacji spraw i ich podziałów, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Centrum Konferencyjne, Warszawa.

- 26-29 wrzesień 2017 r. - udział w szkoleniu pn. „Trudny, roszczeniowy klient- warsztaty efektywnej komunikacji społecznej”, Ogólnopolski Ośrodek Konferencyjny Sp. z o.o., Zakopane.
- 14 listopad 2017 r. - spotkanie rzeczników konsumentów z przedstawicielami Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach, i Śląskim Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej w Katowicach w celu omówienia zagadnień dotyczących handlu elektronicznego, sprzedaży poza lokalem oraz zmiany w zakresie kredytu konsumenckiego.
- 28 listopad 2017 r. udział w spotkaniu z okazji obchodów XXV- lecia Stałego Sądu Polubownego w Śląskim Urzędzie Wojewódzkim, organizowanym przez Śląski Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Katowicach.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479³⁸ Kpc - powiatowy rzecznik konsumentów nie wniosła w 2015 r powództwa w sprawach o uznanie postanowień umowy za niedozwolone;
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym – rzecznik konsumentów w 2017 r. skierowała **32 informacje** do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o stosowaniu praktyki rynkowej przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych w pozyskaniu klientów;
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym – rzecznik konsumentów nie podejmowała działań na gruncie wskazanej ustawy,
- o wykroczenia na szkodę konsumentów rzecznik konsumentów w 2017 r. nie realizowała funkcji oskarżyciela publicznego w sprawach konsumenckich;
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy – rzecznik konsumentów nie podejmowała działań procesowych.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

Rzecznicy konsumentów przepisami ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów zostali powołani do realizacji zadań w zakresie ochrony konsumenckiej na terytorium powiatu, gminy. Realizacja zadania własnego powiatu w sferze ochrony praw i interesów konsumenckich w zamyśle ustawodawcy następuje przy pomocy biura rzecznika. Stosownie do art. 40 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów powiatowy rzecznik konsumentów w powiecie tarnogórskim realizuje zadania ustawowe przy pomocy biura. Z roku na rok wysiłek rzecznika konsumentów w obsługę klienta, niejednokrotnie trudnego, roszczeniowego jest coraz większy, co przekłada się na okazany szacunek i uznanie u zadowolonych konsumentów. Obsługa zainteresowanych petentów w czasie 8 godzinnej normyiennej wymaga odpowiednich warunków organizacyjnych i technicznych. Zatem, wyłączenie 2 godzin dziennie z obsługi klienta zewnętrznego i przeznaczenie tego czasu na realizację zadań w zakresie wnikliwego rozpoznania indywidualnych wniosków składanych do rzecznika, analizę problemu konsumenckiego, zapoznanie się z treścią dokumentów, pisanie wystąpień do przedsiębiorców i pism procesowych zapewnia optymalne warunki i kulturę pracy, minimalizuje ryzyko popełnienia błędów, zapewnia pracę umysłową w spokoju, co przekłada się wymiennie na jakość pracy, jej rezultaty, zapewnienie profesjonalnej obsługi klienta, po wcześniejszym zapoznaniu się z jego problemem, możliwości skonstruowania wniosków w odniesieniu do stanu faktycznego i prawnego, jak również przygotowania najlepszych rozwiązań prawnych.

Dzienna obsługa kilkunastu klientów, niejednokrotnie trudnych w komunikacji nie stwarza dogodnych warunków do przygotowywania pisemnych wystąpień rzecznika do przedsiębiorców, ogranicza czasowo rzecznika w prowadzeniu mediacji z przedsiębiorcą i konsumentem w urzędzie starostwa, czy w siedzibie przedsiębiorcy i nie sprzyja realizacji w pełni powierzonej misji, stąd też korzystnym rozwiązaniem jest utrzymanie minimum dwóch godzin dziennie na sporządzanie pism i analizę spraw z wniosków konsumentów, które pozostają w obowiązku rzecznika.

Rzecznikowi konsumentów brakuje czasu na wdrażanie edukacji konsumenckiej w szerokim zakresie, inicjowaniem działań zapobiegawczych naruszeniu interesów i braku poszanowania praw konsumenckich wśród lokalnej społeczności, prowadzeniem interaktywnej informacji. Sprawa odpowiedzialności cywilnej rzecznika konsumentów za podjęte działania w interesie wnioskujących konsumentów i ubezpieczenie z tytułu sprawowanej funkcji w ramach wykonywanego zawodu pozostaje nadal kwestią otwartą.

2. Wnioski dotyczące pracy rzecznika konsumentów

Powiatowy rzecznik konsumentów kolejny rok sprawozdawczy kontynuowała działania i prowadziła postępowania zgodnie z przyjętą formułą, określoną przepisami prawa. Zakres i forma udzielania pomocy prawnej konsumentom były zróżnicowane, indywidualnie dostosowane do charakteru i okoliczności konkretnej sprawy.

Zapewnienie konsumentom dochodzenia roszczeń było realizowane poprzez podejmowanie interwencji na rzecz konsumentów i prowadzenie negocjacji z przedsiębiorcami. Sprostanie wszystkim ustawowym obowiązkom i zapewnienie sprawnego i skutecznego udzielania pomocy konsumentom nie jest jednak łatwe. Sprawy wnoszone do rzecznika są zwykle trudne, skomplikowane i zawiłe, wymagające wnikliwego rozpoznania i poszukiwania argumentów przeciwnych do tezy i twierdzenia przedsiębiorcy, zmierzających do najkorzystniejszych rozwiązań dla konsumenta. Prowadzenie negocjacji i mediacji wymaga od rzecznika nie tylko fachowej wiedzy prawniczej, ale i umiejętności stosowania technik socjotechnicznych i stałego poszerzania swoich horyzontów w dziedzinie komunikacji osobowej, interpersonalnej. W aspekcie realizowanych zadań własnych powiatu w zakresie ochrony konsumenckiej istotna jest edukacja rzecznika, szkolenia tematyczne związane z nowelizacją szeroko pojętego prawa konsumenckiego, która w roku 2017 nie napotykała żadnych trudności natury finansowej. Profesjonalne zarządzanie zasobem urzędników przez Panią starostę Krystynę Kosmała, okazywana przychylność bezpośredniego przełożonego, wyrażana

każdorazowo zgodą i akceptacją wniosku rzecznika o udział w szkoleniu, czy w tematycznych warsztatach pozwolił rzecznikowi w 2017 roku w pełni zrealizować ofertę szkoleniową. Powiatowy rzecznik konsumentów zgodnie z uchwałą nr 70/262/2015 Zarządu Powiatu Tarnogórskiego z dnia 31 sierpnia 2015 r. z późn. zm. Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach podlega służbowo i organizacyjnie Staroście Tarnogórskiemu (tj. uchwała nr 233/991/2017 Zarządu Powiatu Tarnogórskiego z dnia 02 sierpnia 2017 roku ze zm.)

W ocenie powiatowego rzecznika konsumentów w Tarnowskich Górach prowadzona działalność na rzecz mieszkańców powiatu tarnogórskiego w roku 2017, a także konsumentów i przedsiębiorców spoza powiatu uznać należy za pomyślną.

Wskaźnik pozytywnych rozstrzygnięć przemawia za rzetelnością, wskazuje na spore zaangażowanie rzecznika w daną sprawę, w rozpoznanie stanu faktycznego i prawnego i wskazuje na trafność w przywoływaniu dowodów i argumentów w spornych interwencjach. Natomiast wnikliwe rozpoznanie problemu prawnego już na etapie udzielanej konsumentowi porady, czy przekazywanej informacji prawnej, w zdecydowany sposób przyczynia się do pozytywnego zakończenia zaistniałego sporu w polubowny sposób, bez dalszego angażowania rzecznika konsumentów w pisemne wystąpienia do przedsiębiorców i innych instytucji gospodarczych i organów administracji publicznej i sądowej.

Wskazać należy, iż instytucja rzecznika konsumentów jest instytucją o społecznie doniosłym charakterze. Odgrywa ważną rolę w budowaniu autorytetu samorządu powiatu tarnogórskiego. Jest wynikiem aktywności, profesjonalizmu i skuteczności w dochodzeniu praw konsumentów, życzliwego i przyjaznego dla mieszkańców lokalnej społeczności sposobu załatwiania spraw i rozwiązywania problemów. Rzecznik konsumentów jest osobą zaufania publicznego, która jest znana wśród konsumentów i odgrywa istotną rolę w kształtowaniu ich świadomości w zakresie przysługujących im praw. Z perspektywy kolejnego roku opinia o efektywności i skuteczności rzecznika konsumentów znajduje odzwierciedlenie w podziękowaniach osób korzystających z pomocy prawnej rzecznika i jest potwierdzona analizą wynikową ilości przyjmowanych petentów, prowadzonych porad i spraw konsumentów. W ocenie konsumentów rzecznik jest instytucją społecznie potrzebną i cieszy się uznaniem w skuteczności działania i poważaniem wśród społeczności lokalnej.

IV TABELA:

Tabela 1.
udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

		1.1.osobiście i telefonicznie															RAZEM	
		rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne				
		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem		
SPRZEDAŻ:		39	51	56	814	57	2	7	----	1	8	2	----	9	5	---	1051	
a	art. żywnościowe				2						4						6	
b	odzież i obuwie	15	13		289	9					1			5	1		333	
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	9	9	11	116	12	1	2		1							161	
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	3	12	42	299	16	1	4			1			2			380	
e	samochody i środki transportu osobistego	2	3		49	1		1							2		58	
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące		2		1	2											5	
g	produkty związane z opieką zdrowotną	2	3		16	4											25	
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	4	8	3	35	13					1						64	
i	inne	4	1		7						1	2		2	2		19	
USŁUGI:		41	79	102	224	18	4	36	6	2	11	10	10	40	4	1	588	
j	związane z rynkiem nieruchomości	2	2	3	6			4						1			18	
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	1			45		1	1									48	
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																	
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				15									2			17	
n	finansowe	13	2	9	6			16	1	2	8			15	1		73	
o	ubezpieczeniowe	2	1	1	31	2		4						14			55	
p	pocztowe i kurierskie				12	2									1		15	
r	telekomunikacyjne	18	67	40	46	11	1	6	5		2	10	2	2	1		211	
s	transportowe				5		2	1			1			1	1	1	12	
t	turystyka i rekreacja	1	4		33	2								1			41	
u	sektor energetyczny i wodny	3		49	13			4					8	3			80	
w	związane z opieką i opieką zdrowotną				7												7	
x	edukacyjne		3		1												4	
y	inne	1			4	1								1			7	
RAZEM		80	130	158	1038	75	6	43	6	3	19	12	10	49	9	1	1639	
informacje ogólne																	27	27
niekonsumenckie																	81	81
		razem:															1747	

Tabela 1.
udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

		1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie															RAZEM
		rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	
	SPRZEDAŻ:	-----	11	19	62	7	----	3	----	----	-----	----	----	-----	--	---	102
a	art. żywnościowe																
b	odzież i obuwie		1		6	1											8
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu		1		12	2		1									16
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		6	19	34	2		1									62
e	samochody i środki transportu osobistego				5			1									6
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące		1			1											2
g	produkty związane z opieką zdrowotną				1												1
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		2		4	1											7
i	inne																
	USŁUGI:	2	26	36	24	2	----	11	----	1	----	----	----	5	--	1	108
j	związane z rynkiem nieruchomości		1		2			2									5
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				9			1									10
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				1												1
n	finansowe	1		7				6		1				2			17
o	ubezpieczeniowe			3	3	1											7
p	pocztowe i kurierskie																
r	telekomunikacyjne	1	24	13	4			1									43
s	transportowe															1	1
t	turystyka i rekreacja				2	1											3
u	sektor energetyczny i wodny			13				1						2			16
w	związane z opieką i opieką zdrowotną				1												1
x	edukacyjne		1														1
y	inne				2									1			3
	RAZEM	2	37	55	86	9		14		1				5		1	210
informacje ogólne																	
niekonsumenckie																	
		razem:															210

Tabela 2.
występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

																	RAZEM
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
	SPRZEDAŻ:	2	7	1	90	15	---	----	---	---	5	---	1	---	---	---	121
a	art. żywnościowe										5						5
b	odzież i obuwie	1	1		59	7											68
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu		2		6	3											11
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		3		17	4						1					25
e	samochody i środki transportu osobistego	1			1	1											3
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z opieką zdrowotną		1	1	2												4
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci				2												2
i	inne				3												3
	USŁUGI:	1	7	11	25	---	---	1	---	---	---	---	---	---	---	---	45
j	związane z rynkiem nieruchomości																
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja		4		16												20
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
n	finansowe																
o	ubezpieczeniowe																
p	pocztowe i kurierskie																
r	telekomunikacyjne		3	8	2												13
s	transportowe																
t	turystyka i rekreacja				4			1									5
u	sektor energetyczny i wodny			3													3
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																
x	edukacyjne																
y	inne	1			3												4
	RAZEM	3	14	12	115	15		1			5		1				166
	informacje ogólne																
	niekonsumenckie																
		razem:															166

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

		rozwiązanie umowy															RAZEM
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
	SPRZEDAŻ:	---	---	---	1	--	---	---	---	----	7	1	9	---	---	---	18
a	art. żywnościowe										2						2
b	odzież i obuwie										1	1					2
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy				1						1		4				6
e	samochody i środki transportu osobistego																
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z opieką zdrowotną										2		1				3
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																
i	inne										1		4				5
	USŁUGI:	5	1	11	5	---	---	1	---	---	8	3	36	---	---	---	70
j	związane z rynkiem nieruchomości																
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
n	finansowe	3			2						5						10
o	ubezpieczeniowe																
p	pocztowe i kurierskie																
r	telekomunikacyjne	1	1	9	3			1			2	3	33				53
s	transportowe																
t	turystyka i rekreacja																
u	sektor energetyczny i wodny			2									3				5
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																
x	edukacyjne	1									1						2
y	inne																
	RAZEM	5	1	11	6			1			15	4	45				88
informacje ogólne																	
niekonsumenckie																	
		razem:															88

Tabela 4.
pomoc na drodze sądowej

		4.1. udział RK w postępowaniach sądowych															RAZEM
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowieni a umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
	SPRZEDAŻ:	---	---	---	1	--	--	---	--	-	---	--	--	--	-	--	1
a	art. żywnościowe																
b	odzież i obuwie				1												1
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																
e	samochody i środki transportu osobistego																
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z opieką zdrowotną																
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																
i	inne																
	USŁUGI:	----	----	----	-----	---	----	----	---	-	----	---	---	-----	-	----	----
j	związane z rynkiem nieruchomości																
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
n	finansowe																
o	ubezpieczeniowe																
p	pocztowe i kurierskie																
r	telekomunikacyjne																
s	transportowe																
t	turystyka i rekreacja																
u	sektor energetyczny i wodny																
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																
x	edukacyjne																
y	inne																
	RAZEM				1												1
	sprawy o ukaranie																
		razem:															1

Tabela 4.
pomoc na drodze sądowej

		4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami															RAZEM
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
		w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
		--	--	1	15	1	--	---	--	--	--	--	--	--	-	--	17
a	art. żywnościowe																
b	odzież i obuwie				11												11
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu				1												1
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy				3												3
e	samochody i środki transportu osobistego					1											1
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z opieką zdrowotną			1													1
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																
i	inne																
	USŁUGI:	--	--	--	4	--	--	---	--	--	--	--	--	--	-	--	4
j	związane z rynkiem nieruchomości																
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				1												1
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
n	finansowe																
o	ubezpieczeniowe																
p	pocztowe i kurierskie																
r	telekomunikacyjne																
s	transportowe																
t	turystyka i rekreacja				3												3
u	sektor energetyczny i wodny																
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																
x	edukacyjne																
y	inne																
RAZEM				1	19	1											21
sprawy o ukaranie																	
		razem:															21

Sprawozdanie sporządziła:

Barbara Mrożek

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Tarnowskich Górach

mgr Barbara Mrożek

Sprawozdanie zatwierdziła:

Krystyna Kosmala

Starosta Tarnogórski


STAROSTA
Krystyna Kosmala

Tarnowskie Góry, 23 marzec 2018 r.
małwa

