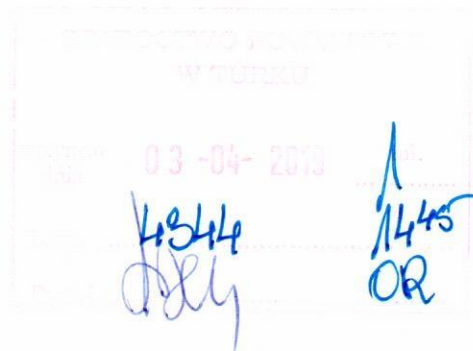


Turek, dn. 29.03.2019 r.

**Starostwo Powiatowe w Turku**  
**Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Turku**

RK.732.0060.2019



**Pan**  
**Piotr Szewczyński**  
**Przewodniczący**  
**Rady Powiatu Tureckiego**

Przekazuję w załączeniu „Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w roku 2018.”

Z poważaniem

  
POWIATOWY RZECZNIK  
KONSUMENTÓW  
Jerzy Wesołowski

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2018 R.  
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w: TURKU**

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

03-04-2019  
*[Signature]*

1. Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	WIELKOPOLSKIE
2. Miasto /Powiat	TUREK POWIAT TURECKI
3. PRK/ MRK	
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	JERZY WESOŁOWSKI
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	WYŻSZE TECHNICZNE
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	- etatu - etatu - etatu - etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- 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).	

W Powiecie Tureckim, w strukturze Starostwa Powiatowego w Turku funkcjonuje Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów, które jest czynne dla konsumentów w dniach od poniedziałku do piątku w godzinach 7.30 do 14.00, przy czym czas pracy do 15.30.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Turku jest zatrudniony w Starostwie Powiatowym w Turku w wymiarze 1 etatu, w strukturze bezpośrednio podlega Staroście Tureckiemu.

2. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów.

Ochrona konsumentów jest jednym z 21 zadań ustawowych i publicznych o charakterze ponadgminnym. Zadane to wynika z poz. 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. Z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 ze zm.) i jest wykonywane przez powiatowego rzecznika konsumentów.

3. Zadania realizowane przez rzeczników konsumentów wynikające między innymi z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów:

- a/ zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- b/ składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- c/ występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- d/ współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi w zakresie ochrony konsumentów,
- e/ wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań,
- f/ działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

4. Podejmowanie działań przez rzeczników konsumentów wynika z:

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

## II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

W 2018 r. do biura rzecznika zgłosiło się osobiście, telefonicznie lub przez internet 1546 (1419) konsumentów, w tym: 493 (598) osobiście, 0 (2) pisemnie, 864 (706) telefonicznie, 189 (113) przez internet. Rzecznik poprzez rozmowy telefoniczne, pisma wysyłane za pośrednictwem internetu i Poczty Polskiej, prowadził konsultacje, udzielał wyjaśnień, wskazówek i porad, dotyczących reklamacji, często z załączonymi projektami odpowiedzi, interweniował w imieniu konsumentów u sprzedawców i przedsiębiorców.

Trzeba zaznaczyć, że w wielu sprawach ci sami konsumenci zwracali się kilkakrotnie, ok. 17 % (28%) konsumentów zwracało się średnio 2 – 3 razy (liczby w nawiasach pokazują dane liczbowe z ubiegłego roku).

W przypadkach odmowy uznania reklamacji za zasadną, mimo odwołania skierowanego przez konsumentów do sprzedawców i przedsiębiorców, rzecznik kierował do tych sprzedawców i przedsiębiorców pisma interwencyjne, które miały wesprzeć starania reklamacyjne konsumentów. Pisma te wysyłane były także do konsumentów do ich wiadomości.

Ilość zgłoszonych przez konsumentów spraw i problemów, wymagających różnych form udzielonej przez rzecznika pomocy wyniosła 1179 (1022) z czego 726 (618) spraw wymagało większego zaangażowania uwagi i czasu rzecznika, gdzie 25 (223) razy były to interwencje telefoniczne skierowane do przedsiębiorców, a 298 (356) z spraw zakończyło się sporządzeniem przez rzecznika różnych pism do przedsiębiorców oraz sądów, przy czym z tego 109 (161) pism opracował dla konsumentów, którzy wysłali je do przedsiębiorców i sprzedawców we własnym imieniu, a były to pisma reklamacyjne oraz odwoławcze od nie uznania ich reklamacji za zasadne, a 189 (170) pism wysłał we własnym imieniu - pisma interwencyjne. Wszystkie te pisma były opracowane w oparciu o ustawę z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenckich (Dz. U. z 2014 r. poz.827 ze zm.).

Nie we wszystkich reklamacyjnych, odwołaniach i interwencjach rzecznika konsumenci uzyskiwali powodzenie, dlatego część z nich decydowała się na wystąpienie na drogę postępowania sądowego w sądach cywilnych, w formie tzw. postępowania uproszczonego. Rzecznik w takich sytuacjach sporządził 7 (27) pozwów sądowych do sądów cywilnych oraz 1 (4) sprzeciw sądowy.

Konsumenci korzystali z możliwości rozmowy z rzecznikiem poprzez:

- bezpośrednio w biurze – 32% (42%),
- telefon – 55% (50%),
- pocztą internetową – 13% (8%).

Poprzez pocztę internetową rzecznik odebrał 189 (113) pism dotyczących:

- pismo reklamacyjne – sporządzenie pisma, korekta pisma: 29 (19),
- pismo korespondencja z przedsiębiorcą: 25 (11),
- zapytania co robić w sprawie: 117 (65),
- sprawa umowy z przedsiębiorcą: 0 (0),
- w sprawie pozwu do sądu przeciw przedsiębiorcy: 2 (4),
- współpraca z innymi rzecznikami, organami ścigania, UOKiK: 16 (14).

W pierwszym z ww. przypadków rzecznik poprawiał pismo reklamacyjne konsumenta i odsyłał je do niego lub w oparciu o przesłane mailem informacje redagował pismo reklamacyjne, bądź odwoławcze i przesyłał je konsumentowi.

Zakres spraw kierowanych do powiatowego rzecznika konsumentów z prośbą o pomoc w ich rozwiązaniu był bardzo szeroki zarówno pod względem ich złożoności, jak i wartości przedmiotu sprawy.

Udzielanie porad i informacji prawnych na rzecz konsumentów obejmowało najczęściej problematykę związaną z reklamacją wadliwego towaru lub usługi, w ramach uprawnień z tytułu gwarancji, niezgodności towaru z umową (tzw. rękojmią), bądź też odstąpieniem konsumenta od umowy kupna towaru lub usługi.

Najwięcej spraw, z którymi w 2018 r. zgłaszali się konsumenci dotyczyła, podobnie jak w latach poprzednich zakupu obuwia, telefonów komórkowych, części samochodowych oraz usług samochodowych, sprzętu RTV i AGD, a także umów o dostawę energii elektrycznej i świadczenie usług telefonicznych (głównie telefonów stacjonarnych) i na dostawę prądu.

W 2018 r. miały miejsce także, jak w latach poprzednich, zakupy dokonywane podczas tzw. pokazów. Szereg mieszkańców zakupiło między innymi naczynia, pościel, przyrządy rehabilitacyjne. Jest to forma zakupów poza siedzibą firmy, stąd konsumenci, którzy czuli się zawiedzeni, bądź wprowadzeni w błąd mogli skorzystać z reklamacji w terminie 14 dni od dnia zakupu. Kilka osób skorzystało z tej możliwości, choć mieli trudności z odstąpieniem od takiej umowy kupna sprzedaży, gdyż często przedsiębiorcy nie reagowali na ich telefony, nie chcieli odebrać odsyłanych towarów w ustawowym terminie 14 dni od dnia zakupu. Zdarzały się przypadki zwodzenia konsumentów przez przedsiębiorców po to, aby upłynął termin wspomnianych 14 dni. W kilku przypadkach konsumenci również występowali do organów ścigania ze stosownym zawiadomieniem.

Zgłaszali się też mieszkańcy, którzy zawarli umowę kupna w wyniku wprowadzenia ich w błąd przez konsultantów poszczególnych firm przedstawiających im umowę przez telefon, bądź podczas wizyty w ich domu, często było to wprost oszustwo. Polegało ono na tym, że przedstawiciele poszczególnych firm przedstawiali się jako przedstawiciele firm, z którymi mieszkańcy mieli już zawartą umowę, np. dotyczącą abonamentu na telefon stacjonarny i proponowali nową umowę na korzystniejszych warunkach. Potem okazywało się, że to jednak dotyczyło innych firm, a korzystniejsze warunki były tylko przez trzy miesiące, a potem cena była wyższa. Niestety w tych sprawach najczęściej konsumenci zgłaszali się do rzecznika już po upływie ustawowych 14 dni od daty zawarcia umowy, stąd przy reklamacjach pojawiały się komplikacje.

Należy wspomnieć także o wzrastającej liczbie zakupów dokonywanych przez internet w sklepach internetowych. W kilku przypadkach rzecznik interweniował, gdyż sprzedawcy nie chcieli uznać reklamacji konsumenckiej, bądź wprost oszukali konsumentów przysyłając im inny produkt niż był zamówiony lub towar wadliwy, czy uszkodzony. Zdarzyło się także kilka przypadków, gdzie sprzedawca nie chciał respektować prawa do zwrotu towaru w terminie ustawowych 14 dni.

Na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Turku znajduje się strona Ochrona Konsumentów, na której zawarte są informacje dotyczące pracy powiatowego rzecznika konsumentów w Turku, termin przyjmowania konsumentów, numer telefonu, adres poczty mailowej rzecznika.

Konsumenci wielokrotnie pocztą mailową przesyłali do rzecznika materiały związane z daną reklamacją w postaci skanów i fotografii. Rzecznik po ich sprawdzeniu, uruchamiał procedury reklamacyjne przygotowywał pisma reklamacyjne, które następnie wysyłał do konsumentów, aby ci mogli je wydrukować i złożyć u sprzedawcy towarów, czy usług. Rzecznik także odbierał od konsumentów pisma mailowe reklamacyjne, które sami sobie przygotowali, a po sprawdzeniu każdego z pism odsyłał je konsumentom, którzy po ich wydrukowaniu i podpisaniu składali je u przedsiębiorców w formie reklamacji, bądź odwołania od wcześniej odrzuconych reklamacji.

Struktura udzielonych przez rzecznika porad w okresie sprawozdawczym została przedstawiona w Tabeli nr 1.

Do najczęściej zgłaszanych przez konsumentów problemów należało:

- odmowa uznania reklamacji towaru (częstymi praktykami, zwłaszcza sprzedawców obuwia, było odmowne załatwienie reklamacji poparte niejednokrotnie oceną rzeczoznawcy na niekorzyść reklamującego, a najczęściej stosowany argument to niewłaściwe użytkowanie obuwia),
- stosowanie przez przedsiębiorców metody traktowania reklamacji zgłoszonej w myśl ustawy konsumenckiej, czyli z tytułu niezgodności towaru z umową, na rzecz reklamacji z tytułu gwarancji producenta,

- brak świadomości obowiązującego prawa funkcjonująca wśród konsumentów nawet w najbardziej podstawowych sprawach,
- przedłużające się nadmiernie załatwianie spraw reklamowanych z gwarancji producenta za pośrednictwem sprzedawców lub serwisu gwarancyjnego, co sprawia, że proste sprawy trwają 2-3 miesiące,
- nierzetelne i nieprofesjonalne wykonywanie wielu usług, w tym w zakresie usług motoryzacyjnych, a także usług remontowo-budowlanych.

Przedmiotem informacji udzielanej przez rzecznika było, w zależności od różnych okoliczności sprawy, przedstawienie możliwych wariantów postępowania, takich jak:

- droga polubowna prowadzona przez samego konsumenta, po pouczeniu przez rzecznika,
- mediacje prowadzone przez rzecznika,
- wystąpienie do przedsiębiorcy,
- skarga do Inspekcji Handlowej,
- uzyskanie opinii rzeczoznawcy z listy rzeczoznawców do spraw jakości towarów i usług przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Poznaniu, w przypadku jeżeli przedsiębiorca posługuje się negatywną opinią swojego rzeczoznawcy,
- zapis na sąd polubowny,
- pozew do sądu cywilnego, przy czym głównie w trybie uproszczonego postępowania sądowego.

W zgłoszonych sprawach rzecznik konsumentów udzielał nie tylko informacji i porady prawnej, ale także pomagał w sformułowaniu pisma do przedsiębiorcy, a często sporządzał pisma w zastępstwie konsumentów o treści stosownej do zgłoszonej sprawy, o czym była mowa powyżej. Były to: wezwanie do spełnienia świadczenia, sformułowanie żądania w postępowaniu reklamacyjnym, pozwy sądowe.

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

Wniosków nie składano.

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

W 2018 r. rzecznik skierował 189 (162) wystąpienia na piśmie do przedsiębiorców w trybie art. 42 ust.1 pkt 3 oraz ust.4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W kilku przypadkach rzecznik kierował pisma ponowne, gdyż otrzymane odpowiedzi nie satysfakcjonowały konsumentów. Kilka razy też zdarzyło się, że pisma rzecznika nie zostały przez przedsiębiorców podjęte i wracały, czasem z powodu upadłości przedsiębiorcy lub zmianę adresu jego firmy.

Występując do przedsiębiorcy, w interesie konsumenta, rzecznik domagał się przede wszystkim:

- złożenia wyjaśnień i przedstawienia stanowiska w sprawie będącej przedmiotem wystąpienia,
- ponownego rozpatrzenia reklamacji,
- spełnienia świadczenia na rzecz konsumenta,
- przedstawienia propozycji ugodowego załatwienia sprawy.

Struktura wystąpień kierowanych przez rzecznika w 2018 r. do przedsiębiorców została przedstawiona w Tabeli nr 2.

#### 4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

W 2018 r., działając na rzecz konsumenta, rzecznik nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów, natomiast przygotował i opracował konsumentom do sądu cywilnego pisemnie:

- w 7 (27) sprawach pozew sądowy skierowany do sądów cywilnych,
- w 1 (0) sprawach sprzeciw sądowy skierowany do Sądu Rejonowego w Turku,
- w 0 (4) sprawach sprzeciw sądowy skierowany do e-Sądu w Lublinie,
  
- w 0 (1) sprawie pozew skierowany do Sądu Konsumenckiego w Poznaniu,
- w 0 (1) sprawie wniosek skierowany do Urzędu Regulacji Energetyki Oddział Zachodni w Poznaniu,

We wszystkich przypadkach były to wystąpienia w trybie uproszczonego postępowania sądowego. Postępowania te dotyczyły reklamacji na zakupione towary i usługi: zakupu obuwia 2 (12), lodówka 1 (0), pralka 1 (0), zmywarka 1 (0), kamery przy domowe 1 (0), rejestrator jazdy samochodem 1 (0).

Sprzeciw sądowy dotyczył windykacji pieniędzy od konsumenta na rzecz przedsiębiorstwa windykacyjnego.

Z 7 pozwów sądowych skierowanych przez konsumentów 6 zakończyło się korzystnym rozwiązaniem dla konsumentów, a 1 pozew jest w toku postępowania sądowego (rejestrator jazdy i wycieczka).

Sprzeciwów sądowy skierowany do Sądu Rejonowego w Turku zakończył się pozytywnie dla konsumenta, tj. oddaleniem pozwu o windykację.

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

W zakresie współpracy z UOKiK rzecznik, podobnie jak w latach ubiegłych, korzystał przede wszystkim z publikacji i opracowań przygotowanych przez Urząd, dostępnych na stronie internetowej [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

Kilkakrotnie korzystał w niektórych sprawach ze wsparcia rady prawnego Starostwa.

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

W 2018 r., rzecznik nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów, nie wstępował też do toczących się postępowań.

#### 7. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Jednym z zadań samorządu terytorialnego wynikającym z art. 38 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej. Zadanie to realizowane jest między innymi przez rzecznika konsumentów.

W minionym roku w tym zakresie nie przeprowadzono żadnego spotkania edukacyjnego.

Do dyspozycji rzecznika znajdowały się materiały i ulotki (co prawda w niewielkiej już ilości) przekazane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- „Kupuj bezpiecznie w sieci”,
- „Jak wygrać bez sądu”,
- „Zakupy przez internet”,
- „Seniorze, uważaj na nieuczciwych sprzedawców”,
- „Seniorze, znajdź pomoc! Nie jesteś sam!
- „Mam dla Państwa wyjątkową ofertę.. czyli jak nie dać się oszukać przez akwizytora”,
- „UOKiK. Konsumencie! Masz problem? Pisz na mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)

Powyższe ulotki informacyjne dostępne były w biurze rzecznika oraz w Punkcie Informacyjnym Starostwa Powiatowego w Turku, a także w postaci zeskanowanych plików poprzez pocztę mailową. Praktycznie w połowie 2018 roku wyczerpał się ich zapas.

Obecnie do dyspozycji konsumentów są ulotki:

#### 8. 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)

Działań nie podejmowano.

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

#### 1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Sprawy zgłoszone do rzecznika w 2018 r. dotyczyły indywidualnych konsumentów. W okresie sprawozdawczym do rzecznika nie zgłoszono spraw o charakterze grupowym, uzasadniających skierowanie zawiadomienia do prezesa UOKiK o podejrzeniu stosowania praktyk ograniczających konkurencję czy naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Konsumenci zwracając się do rzecznika pytali o zasady postępowania przy dochodzeniu roszczeń przed sądem, a także o procedurę dotyczącą upadłości konsumenckiej. W tym przypadku rzecznik udzielał odpowiedniej informacji prawnej.

Wśród spraw indywidualnych dominują sprawy dotyczące niezgodności towaru z umową, czyli zakupy towarów, a ze względu na rodzaj towaru: obuwie. Przy czym obuwie każdego roku stanowiło znaczną liczbę interwencji, jednakże w 2018 roku wzrost jest znaczący. Także



wzrosła w 2018 roku liczba problemów w zakupach dotyczących motoryzacji, sprzętu komputerowego, telefonów komórkowych, sprzętu RTV i AGD, a także w wyposażeniu mieszkań. W kwestii usług zdarzają się nadal skargi na nieuczciwych bądź nieprofesjonalnych przedsiębiorców wykonujących różnego rodzaju usługi. Znaczna ich liczba to nadal duża ilość interwencji w zakresie usług: dostawa energii elektrycznej (umowy okresowe, w tym umowy z nowymi dostawcami), ubezpieczenia tak sprzętu, jak i na życie, telekomunikacyjnych (abonament telefoniczny, umowy z innymi operatorami). Zdarzają się też roszczenia windykacyjne, jednak ich liczba w 2018 roku znacznie się zwiększyła i tu głównie dominują niespłacone kredyty tzw. chwilówki, a także zaleganie w zapłacie tzw. opłaty wyrównawczej, czy też kary umownej za odstąpienie od umowy przed upływem terminu jej obowiązywania. Nadal też liczne są problemy jeśli chodzi o umowy remontowo-budowlane i tu w 2018 roku także wzrosła ilość interwencji.

Należy zauważyć fakt, że nie we wszystkich sprawach zgłaszanych do rzecznika konsument ma rację. W swoich reklamacjach często konsumenci domagają się zwrotu pieniędzy za reklamowany produkt, a tymczasem sprzedawca może odmówić spełnienia tego rodzaju roszczeń, gdyż na przykład może produkt naprawić bądź wymienić na drugi wolny od wad. Problemem jest więc często umiejętne przekonanie konsumenta, że nie ma racji, że jego argumenty nie są na tyle przekonujące i uzasadnione żeby podjąć określone działania np. wnieść pozew do sądu. Najczęściej w takich sytuacjach istnieje brak podstaw i możliwości udowodnienia racji niezadowolonego konsumenta. W kilku postępowaniach sądowych, na przestrzeni ubiegłych lat, negatywne dla konsumentów decyzje sądów potwierdziły tę sytuację.

Bardzo ważnym elementem w pracy rzecznika jest uświadomienie konsumentom, że pomimo coraz bardziej prokonsumenckiego prawa ułatwiającego dochodzenie roszczeń, nic nie zwalnia konsumentów od zachowania należytej staranności oraz świadomego myślenia o ewentualnych konsekwencjach swoich często pochopnych i nieprzemysłanych decyzji, zwłaszcza poprzez zapoznanie się z treścią podpisywanej umowy, warunków gwarancji, regulaminu polis ubezpieczeniowych.

Nadal jest duża liczba dokonywanych zakupów przez konsumentów na różnego rodzaju pokazach, poprzez kurierów będących przedstawicielami różnych firm świadczących usługi bądź sprzedaż towarów. Najczęściej wiążą się te transakcje z koniecznością zaciągnięcia kredytów bankowych przez konsumentów, którzy w większości są rencistami bądź emerytami. Większość z nich nie radzi sobie z tymi sprawami z uwagi na niezajomość kodeksu cywilnego i prawa bankowego. Występuje tu duża nieuczciwość przedstawicieli pracujących na rzecz firm, w imieniu których dokonują sprzedaży. Nie zostawiają druków, oryginałów umów, nie odbierają telefonów od swoich klientów, aż minie ustawowa liczba 14 dni na ewentualne odstąpienie od umowy. Nagminnie kłamią konsumentów kiedy się przedstawiają mówiąc, że są przedstawicielami firmy, której konsument jest już klientem, że mają korzystną ofertę bardziej oszczędną finansowo, a potem okazuje się, że to inna firma i, że rozwiązanie umowy już nie wchodzi w grę, chyba, że konsument zapłaci tzw. karę umowną, opłatę wyrównawczą, itp. za odstąpienie od umowy.

Odnotować należy, że nadal umowy zawarte przez konsumentów z firmami remontowo-budowlanymi na różnego rodzaju roboty remontowe, czy budowlane, obarczone są wadami. Jakość umów związanych z tymi zamówieniami jest bardzo słaba, a bardzo często zdarza się, że w ogóle konsument nie ma umowy pisemnej, tylko ustną, której szczegóły trudno jest w przypadku reklamacji określić, a następnie wyegzekwować, wręcz dowieść racji konsumenta.

Odnotować należy także widoczny i znaczący spadek liczby pozwów w 2018 roku skierowanych do sądów przez konsumentów, co przełożyło się także na zmniejszenie udziału rzecznika konsumentów, który tym samym nie był zobowiązany do włączania się do tych postępowań, czyli w przygotowywanie pozwów sądowych, czy też sprzeciwów sądowych.

Kilkakrotnie Delegatura UOKiK w Poznaniu występowała z informacją o postępowaniu wyjaśniającym możliwość stosowania przez różne firmy tzw. nieuczciwych praktyk, a także prośbą o przekazanie do Delegatury materiałów dotyczących wymienianych firm, o ile u danego rzecznika takie sytuacje miały miejsce. Z podobnymi sprawami zwrócili się też rzecznicy z kilku starostw w Polsce. Szczęśliwie w Powiecie Tureckim nie zdarzyły się w 2016 r. tego rodzaju sytuacje.

## 2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Nie mam uwag.

## IV. TABELE

### SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2018 R. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w: TURKU

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

	Ogółem
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>216 (67)</b>
ubezpieczeniowa	45 (2)
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	1 (3)
remontowo-budowlana	14 (3)
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	46 (9)
telekomunikacja (telefony, TV)	52 (28)
turystyczno-hotelarska	7 (2)
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	0 (0)
motoryzacja	9 (4)
pralnicza	0 (0)
timeshare	0 (0)
pocztowa	7 (0)
gastronomiczna	2 (0)
przewozowa	0 (0)
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	0 (1)
medyczna	0 (0)
wyposażenie wnętrz	0 (0)
pogrzebowa	0 (0)
windykacyjne	33 (11)
inne	4 (4)
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>269 (67)</b>
obuwie i odzież	106 (38)
wyposażenie mieszkania	34 (3)
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	65 (12)
komputer i akcesoria komputerowe	21 (4)
motoryzacja	43 (3)
artykuły spożywcze	0 (0)
artykuły chemiczne i kosmetyki	0 (1)
zabawki	0 (3)
inne	16 (3)
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>33 (27)</b>

Uwaga: liczby w nawiasach odnoszą się do danych z roku 2017.

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>	<b>(46)</b>	<b>(24)</b>	<b>(4)</b>	<b>(18)</b>
ubezpieczeniowa	9 (9)	(1)	(1)	(7)
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	1 (0)	(0)	(0)	(0)
remontowo-budowlana	4 (3)	(0)	(0)	(3)
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	11 (13)	(8)	(2)	(3)
telekomunikacja (telefon, TV)	12 (2)	(9)	(0)	(1)
turystyczno-hotelarska	3 (1)	(1)	(0)	(0)
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	0 (0)	(0)	(0)	(0)
motoryzacja	2 (5)	(5)	(0)	(0)
pralnicza	0 (0)	(0)	(0)	(0)
timeshare	0 (0)	(0)	(0)	(0)
pocztowa	2 (0)	(0)	(0)	(0)
gastronomiczna	0 (0)	(0)	(0)	(0)
przewozowa	1 (1)	(0)	(0)	(1)
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	1 (0)	(0)	(0)	(0)
medyczna	2 (3)	(2)	(1)	(0)
wyposażenie wnętrz	0 (1)	(1)	(0)	(0)
pogrzebowa	0 (0)	(0)	(0)	(0)
windykacyjne	1 (3)	(0)	(0)	(3)
inne	3 (5)	(5)	(0)	(0)
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>(89)</b>	<b>(54)</b>	<b>(20)</b>	<b>(15)</b>
obuwie i odzież	67 (51)	(24)	(15)	(12)
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	24 (10)	(7)	(1)	(2)
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	19 (15)	(13)	(1)	(1)
komputer i akcesoria komputerowe	5 (2)	(1)	(1)	(0)
motoryzacja	2 (4)	(3)	(1)	(0)
artykuły spożywcze	0 (1)	(1)	(0)	(0)
artykuły chemiczne i kosmetyki	0 (0)	(0)	(0)	(0)
zabawki	0 (3)	(2)	(1)	(0)
inne	12 (3)	(3)	(0)	(0)
<b>III. Umowy poza lokalem i na odl.</b>	<b>7 (27)</b>	<b>(14)</b>	<b>(5)</b>	<b>(8)</b>

Uwaga: liczby w nawiasach odnoszą się do danych z roku 2017.

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 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	6 (15)	0 (3)	1 (1)	7 (19)
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	0 (2)	0 (2)	0 (4)	0 (8)
6.	Inne	1 (3)	0 (0)	0 (1)	1 (4)
	<b>RAZEM</b>	<b>7 (20)</b>	<b>0 (5)</b>	<b>1 (6)</b>	<b>8 (31)</b>
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	0 (0)	0 (1)	0 (1)	0 (2)
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)

Uwaga: liczby w nawiasach odnoszą się do danych z roku 2017.

\* Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

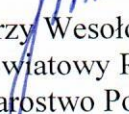
\*\* Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

**Tabela nr 4: Inne zadania:**

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) kpc - niedozwolone postanowienia umowne	0 (0)
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	0 (0)
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	0 (0)
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3 uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	0 (0)
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	0 (0)

Uwaga: liczby w nawiasach odnoszą się do danych z roku 2017.

Opracował:

  
Jerzy Wesołowski  
Powiatowy Rzecznik Konsumentów  
Starostwo Powiatowe w Turku

Zatwierdził: