

ZARZĄD POWIATU

K. Siakowski
17. 04. 2018

Turek, dn. 16.04.2017 r.

Starostwo Powiatowe w Turku
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Turku

RK.732.0058.2018

Pan
Mariusz Seńko
Starosta Turecki

Przekazuję w załączeniu „Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w roku 2017.”

Z poważaniem

POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW

Jerzy Wesolowski

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2017 R.
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w: TURKU**

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

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 2017 r. do biura rzecznika zgłosiło się osobiście, telefonicznie lub przez internet 1189 konsumentów, w tym: 419 osobiście, 1 pisemnie, 720 telefonicznie, 49 przez internet. Trzeba zaznaczyć, że w wielu sprawach ci sami konsumenci zwracali się kilkakrotnie, około 26 % konsumentów zwracało się średnio 2 – 3 krotnie, ale były i takie spraw, w których konsumenci zwracali się do mnie 5 razy i więcej).

Ilość zgłoszonych przez konsumentów spraw i problemów, wymagających różnych form udzielonej przez rzecznika pomocy wyniosła 970 z czego 650 spraw wymagało większego zaangażowania uwagi i czasu rzecznika, gdzie 58 razy były to interwencje telefoniczne i mailowe skierowane do przedsiębiorców, a 263 spraw zakończyło się sporządzeniem przez rzecznika różnych pism do przedsiębiorców oraz sądów.

W 140 sprawach rzecznik przygotował pisma do przedsiębiorców w zastępstwie konsumentów (były to pisma reklamacyjne, a także odwołania od odmowy uznania reklamacji za zasadne), opracowane w oparciu o ustawę z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenckich (Dz. U. z 2014 r. poz. 827 ze zm.). W przypadkach odmowy uznania reklamacji za zasadną, mimo odwołania skierowanego przez konsumentów do przedsiębiorców, rzecznik kierował do tych przedsiębiorców pisma interwencyjne, które miały wesprzeć starania reklamacyjne konsumentów, w takich przypadkach zostały wysłane 177 pisma, w tym 172 pisma pierwotne oraz 5 pism tzw. powtórzeń. Pisma te każdorazowo wysyłane były także do konsumentów, do ich wiadomości.

Nie we wszystkich reklamacyjnych, odwołaniach i interwencjach rzecznika konsumentów 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 15 pozwów sądowych do sądów cywilnych. Ponadto wspierał konsumentów, którzy otrzymali nakazy sądowe zapłaty, w ten sposób, że sporządził pisma – sprzeciwy - w 8 sprawach, pisma procesowe w 4 sprawach. W 1 sprawie sporządził pozew do Polubownego Sądu Konsumenckiego w Poznaniu. W tym przypadku Przedsiębiorca odmówił przystąpienia do tego sądu, dlatego rzecznik przygotował wniosek konsumentowi, który ten skierował do Urzędu Regulacji Energetyki Oddział Zachodni w Poznaniu. Do rzecznika zgłaszali się także konsumenci tylko po informację w kwestiach konsumenckich. Rzecznik w takich przypadkach udzielał im tylko porad, czy instrukcji, po uzyskaniu których nie podejmowali oni dalszych działań reklamacyjnych, albo decydowali się działać samodzielnie, tym samym rzecznik nie angażował się w ich sprawę. Najczęściej były to porady udzielane poprzez rozmowę telefoniczną, bądź mailową.

Konsumentów korzystali z możliwości rozmowy z rzecznikiem poprzez:

- bezpośrednio w biurze – 35,2%,
- telefon – 60,4%,
- pocztą internetową – 4,4%.

Poprzez pocztę internetową rzecznik odebrał 23 pisma dotyczące:

- pismo reklamacyjne – sporządzenie pisma, korekta pisma: 7,
- pismo korespondencja z przedsiębiorcą: 4,
- zapytania co robić w sprawie: 8
- sprawa umowy z przedsiębiorcą: 3,
- w sprawie pozwu do sądu przeciw przedsiębiorcy: 1,
- współpraca z innymi rzecznikami, organami ścigania, UOKiK: 0.

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, bądź też odstąpienia od umowy. Zdarzały się też pytania, czy „po odejściu od kasy” sprzedawca musi przyjąć na powrót towar, który nie był przez konsumenta użytkowany.

Najwięcej spraw, z którymi w 2017 r. zgłaszali się konsumenci dotyczyła, podobnie jak w latach poprzednich, zakupu obuwia oraz umów o świadczenie usług telefonicznych (głównie telefonów stacjonarnych) i na dostawę prądu elektrycznego. Jeśli chodzi o telefony stacjonarne to najczęściej sprawy te były związane z windykacją już powstałych zaległości w opłatach wynikających z tzw. kary umownej, czy też opłaty wyrównawczej, za wcześniejsze odstąpienie konsumentów od umowy. Takie sytuacja zdarzały się również w przypadku wcześniejszego odstąpienia konsumenta od umowy na dostawę prądu elektrycznego. Nadal wielu konsumentów nie zdaje sobie sprawy z faktu, że wszystkie okresowe umowy obarczone są karą za odstąpienie od umowy przed upływem terminu jej obowiązywania.

Praktycznie wszystkie ww. umowy zostały zawarte na odległość, bądź poza siedzibą firmy i niestety w wyniku wprowadzenia konsumenta w błąd przez konsultantów poszczególnych firm przedstawiających konsumentom umowę przez telefon, bądź podczas wizyty w domu konsumenta, często było to wprost oszustwo. 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. W kilku przypadkach konsumenci występowali z zawiadomieniem do organów ścigania.

W 2017 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.

Należy wspomnieć także o wzrastającej liczbie zakupów dokonywanych przez internet w sklepach internetowych. W kilku przypadkach rzecznik interweniował, gdyż sprzedawcy nie chcieli uznać reklamacji konsumentki, 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 oraz plik wzorcowy pisma reklamacyjnego.

Konsumenci wielokrotnie pobierali ten druk, wypełniali, a następnie pocztą mailową odsyłali do sprawdzenia i ewentualnej korekty. Rzecznik 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 konsumentom 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, sprzeciwy 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 2017 r. rzecznik skierował 177 wystąpień na piśmie do przedsiębiorców w trybie art.42 ust.1 pkt 3 oraz ust.4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w tym 172 pisma pierwotne i 5 pism powtórzonych.

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 2017 r. do przedsiębiorców została przedstawiona w Tabeli nr 2.

4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

W 2017 r., działając na rzecz konsumenta, rzecznik nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów, natomiast przygotował i opracował konsumentom do sądu cywilnego pismem:

- w 13 sprawach pozew sądowy skierowany do sądów cywilnych,
- w 10 sprawach sprzeciw sądowy skierowany do E - sądu w Lublinie,
- w 1 sprawie pozew skierowany do Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Wielkopolskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Poznaniu; ,
- w 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 (3), lodówka (1), remont mieszkania (2), kaucja za wynajem mieszkania (1), meble (2), rejestrator jazdy samochodu (2), uszkodzenie domu (1), kosiarka spalinowa (1).

Z pozwów sądowych skierowanych przez konsumentów 9 zakończyło się korzystnym rozstrzygnięciem dla konsumentów, a 4 sprawy są w toku: lodówka (1), rejestrator jazdy samochodu (2), uszkodzenie domu (1).

Spośród 10 sprzeciwów sądowych skierowanych do Sądu w Lublinie (E-sąd) korzystnym rozwiązaniem zakończyły się 3 sprawy, tj. windykacja za odstąpienie od umowy przed terminem za telefon (3). Niekorzystnym rozstrzygnięciem zakończyły się 3 sprawy, tj. polisa OC samochodu (1), kredyt (1) i telefon (1). W toku są 4 sprawy, tj. telefon (3), czynsz (1) .

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
Kilkakrotnie korzystał w niektórych sprawach ze wsparcia radcy prawnego Starostwa.

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

W 2017 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 przeprowadzono 1 spotkanie edukacyjne.

Do dyspozycji rzecznika znajdowały się materiały i ulotki (co prawda w niewielkiej już ilości) przekazane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a także Komisję nadzoru Finansowego:

- Seniorze,
- Seniorze, uważaj na nieuczciwych sprzedawców,
- Mam dla Państwa wyjątkową ofertę, czyli jak nie dać się oszukać przez akwizytora,
- Poradnik klienta usług finansowych (dot. umowy OC pojazdów mechanicznych),
- Poradnik klienta usług finansowych (dot. funduszy inwestycyjnych),
- Poradnik klienta usług finansowych (dot. piramid i innych oszustw na rynku finansowym),

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 z końcem 2017 roku wyczerpuje się ich zapas.

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 2017 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.

2. Konsumentów zwracających 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.
3. Wśród spraw indywidualnych dominują sprawy dotyczące niezgodności towaru z umową, a ze względu na rodzaj towaru: obuwiu oraz usług. W kwestii usług zdarzają się nadal skargi na nieuczciwych bądź nieprofesjonalnych przedsiębiorców wykonujących różnego rodzaju usługi. Znaczna ich liczba to interwencje w zakresie usług remontowo-budowlanych, telekomunikacyjnych (abonament telefoniczny, umowy z innymi operatorami), dostawy energii elektrycznej (w tym umowy z nowymi dostawcami). Zdarzają się też roszczenia windykacyjne, coraz częściej dotyczące zaległości w spłacie zaciągniętych kredytów.

4. 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 umiejętnie 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 negatywne dla konsumentów decyzje sądów potwierdziły tę sytuację.
5. Bardzo ważnym elementem w pracy rzecznika jest uświadomienie konsumentom, że pomimo coraz bardziej prokonsumenckiego prawa ułatwiającego dochodzenie roszczeń, nie zwalnia konsumentów od zachowania należytej staranności oraz świadomego myślenia o ewentualnych konsekwencjach swoich często pochopnych i nieprzemyślanych decyzji, zwłaszcza poprzez zapoznanie się z treścią podpisywanej umowy, warunków gwarancji, regulaminu polis ubezpieczeniowych.
6. Nadal jest duża liczba dokonywanych zakupów przez konsumentów na różnego rodzaju pokazach, poprzez przedstawicieli 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.
7. 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.
8. 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 2017 r. tego rodzaju sytuacje.
9. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Nie mam uwag.

IV. TABELE

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2017 R.
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w: TURKU**

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	171
ubezpieczeniowa	18
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	23
remontowo-budowlana	4
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	31
telekomunikacja (telefony, TV)	47
turystyczno-hotelarska	5
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	0
motoryzacja	8
pralnicza	0
timeshare	0
pocztowa	3
gastronomiczna	2
przewozowa	4
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	2
medyczna	0
wyposażenie wnętrz	1
pogrzebowa	0
windykacyjne	14
inne	9
II. Umowy sprzedaży, w tym:	151
obuwie i odzież	59
wyposażenie mieszkania	18
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	29
komputer i akcesoria komputerowe	5
motoryzacja	14
artykuły spożywcze	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	0
zabawki	0
inne	26
III. Umowy poza lokalem i na odległość	4

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	69	29	19	21
ubezpieczeniowa	5	1	3	1
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	5	1	1	3
remontowo-budowlana	6	1	3	2
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	16	6	3	7
telekomunikacja (telefon, TV)	14	8	4	2
turystyczno-hotelarska	4	1	1	2
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	0	0	0	0
motoryzacja	3	1	1	1
pralnicza	0	0	0	0
timeshare	0	0	0	0
pocztowa	1	1	0	0
gastronomiczna	0	0	0	0
przewozowa	2	0	1	1
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	0	0	0	0
medyczna	0	0	0	0
wyposażenie wnętrz	2	2	0	0
pogrzebowa	1	1	0	0
windykacyjne	3	2	0	1
inne	7	4	2	1
II. Umowy sprzedaży, w tym:	99	50	26	23
obuwie i odzież	74	37	19	18
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	3	2	0	1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	1	1	0	0
komputer i akcesoria komputerowe	5	3	1	1
motoryzacja	6	3	3	0
artykuły spożywcze	0	0	0	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	0	0	0	0
zabawki	1	0	1	0
inne	9	4	2	3
III. Umowy poza lokalem i na odl.	4	4	0	0

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

Ip	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
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	0	0	0	0
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	0	0	0	0
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	7	0	2	9
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	5	0	1	6
6.	Inne	6	1	4	11
	RAZEM	18	1	7	26
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	0	1	0	1
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	0	0	0	0

* Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

** Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

Tabela nr 4: Inne zadania:

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

Opracował:

Jerzy Wesołowski
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Starostwo Powiatowe w Turku

Zatwierdził:
STAROSTA

Mariusz Sienko