\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

INFORMACJA O DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W STALOWEJ WOLI

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Stalowa Wola, listopad 2020 r.*

**S P I S T R E Ś C I**

1. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W STALOWEJ WOLI ……………………………………………………….…… str. 4
2. REALIZACJA ZADAŃ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW ………………. str. 5
3. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów…………………………………………………………..str. 5
4. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów ………………………………………………………... str. 8
5. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów ……………………………………………………………………………………………………. str. 8
6. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów ………. str. 10
7. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań …………………………………………………………………………………………………….. str. 12
8. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym …………………..…………………….. str. 14
9. PODSUMOWANIE I WNIOSKI ………………………………………………………….………….. str. 15
10. **WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W STALOWEJ WOLI**

Aktem nadrzędnym, regulującym problematykę ochrony interesów konsumentów jest Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. z 1997 r., Nr 78, poz. 483 ze zm.), która w art. 76 zobowiązuje władze publiczne do ochrony konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Ochrona praw konsumentów stanowi zadanie publiczne powiatu o charakterze ponadgminnym. Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizuje zadanie własne samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów na podstawie art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tekst jedn. Dz. U. z 2020 r., poz. 920). Podstawę prawną działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów stanowią przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2020 r., poz. 1076 ze zm.).

Do zadań rzecznika należy w szczególności:

* zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
* składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
* występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
* współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.

Rzecznik konsumentów może również wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. Rzecznik konsumentów w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów [ustawy](https://sip.lex.pl/#/document/16911555?cm=DOCUMENT) z dnia 24 sierpnia 2001 r. - Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia. Rzecznik posiada także uprawnienie do występowania do Prezesa UOKiK z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zgłoszenia na piśmie zawiadomienia dotyczącego podejrzenia naruszenia zakazu stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych. Rzecznik Konsumentów nie ma uprawnień kontrolnych, nie orzeka w sprawach, nie wydaje nakazów ani zakazów, nie nakłada kar.

Na stanowisku Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Stalowej Woli zatrudniona jest w pełnym wymiarze czasu pracy Agnieszka Kolba, posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze. Na terenie powiatu stalowowolskiego, liczącego ponad 107.000 mieszkańców, Rzecznik Konsumentów realizuje zadania samodzielnie, nie mając wyodrębnionego biura. Powiatowy Rzecznik Konsumentów przyjmuje w budynku Starostwa Powiatowego w Stalowej Woli, ul. Podleśna 15, pokój nr 312 (III piętro). Rzecznik przyjmuje interesantów codziennie w godz. 7:30 -15:30.

1. **REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW**
2. **Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.**

Wśród wyspecyfikowanych zadań rzecznika konsumentów ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w art. 42 na pierwszym miejscu wymienia zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. Jest to najistotniejsze i podstawowe zadanie rzecznika konsumentów. W 2019 roku zadanie to realizowane było przez Rzecznika bezpośrednio w siedzibie Starostwa Powiatowego w Stalowej Woli, telefonicznie oraz za pomocą poczty elektronicznej. Rzecznik udziela porad codziennie w godzinach od 7:30 do 15:30. Zakres poradnictwa konsumenckiego i informacji udzielanych przez Rzecznika jest zróżnicowany i zależny od stanu faktycznego i stopnia skomplikowania konkretnej sprawy. W niektórych sprawach pomoc Rzecznika ogranicza się do zinterpretowania przepisów oraz wyjaśnienia konsumentom podstawowych zwrotów i pojęć czy też objaśnienia zawartych w umowach zapisów. Udzielenie porady czy informacji często wymaga dokonania analizy pism przedłożonych przez konsumenta i konieczności pomocy w redakcji pisma procesowego na użytek konsumentów, którzy w ocenie Rzecznika sami by sobie z przygotowaniem pisma nie poradzili. Wszystkim zainteresowanym konsumentom Rzecznik udostępnia wzory pism (formularz reklamacyjny, wzór odstąpienia od umowy, wzór wezwania do zapłaty). W przypadku udzielania porad za pośrednictwem poczty elektronicznej i telefonicznie Rzecznik zastrzega, że przy udzielaniu informacji prawnych w ten sposób jego wskazówki przekazywane konsumentowi będą o tyle zgodne z prawem i adekwatne do stanu faktycznego, o ile konsument przekazał kompleksowo i w sposób prawidłowy wszystkie istotne fakty. Udzielanie porad i informacji prawnej, w szczególności przez telefon czy pocztę elektroniczną niesie ze sobą bowiem niebezpieczeństwo udzielenia jej w niewłaściwy lub niepełny sposób, w szczególności z powodu braku wystarczających informacji, jakie konsument może przez te media przekazać rzecznikowi. Dlatego też w przypadku konieczności szczegółowej analizy dokumentów związanych ze sprawą, Rzecznik zaleca osobistą wizytę konsumenta w siedzibie Starostwa Powiatowego, celem zapoznania się przez Rzecznika z dokumentacją dotyczącą konkretnego stanu faktycznego. Chodzi bowiem o to, aby konsument otrzymał prawidłową poradę i informację prawną. Zainteresowanym udostępniane są teksty aktów prawnych, broszur i orzecznictwa o tematyce konsumenckiej. Konsumenci informowani są również o zadaniach, strukturze i kompetencjach wszystkich instytucji i organów, działających na rzecz ochrony konkurencji i konsumentów. Niejednokrotnie, po przeanalizowaniu sprawy Rzecznik przedstawia Konsumentowi możliwość zwrócenia się do innego właściwego organu oraz informuje konsumentów o procedurze pozasądowego postępowania w sprawie rozstrzygania sporów konsumenckich. W ten sposób rzecznik kieruje konsumentów m. in. do Rzecznika Finansowego, Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej czy też Inspekcji Handlowej. W sprawach transgranicznych na terytorium UE, Norwegii i Islandii konsumenci kierowani są do Europejskiego Centrum Konsumenckiego.

W 2019 roku udzielono ogółem  **1053 porad**, w tym 686 porad w zakresie sprzedaży oraz 367 porad w zakresie usług.

Najwięcej porad w zakresie sprzedaży towarów dotyczyło urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego. Kolejną co do wielkości kategorią towarów były meble, artykuły wyposażenia wnętrz i utrzymania domu. Mieszkańcy powiatu stalowowolskiego skarżyli się również na odzież i obuwie oraz samochody, środki transportu osobistego, części i akcesoria, a także produkty związane z opieką zdrowotną – głównie zakupione na pokazach materace i maty medyczne. Najmniej udzielonych porad dotyczyło kosmetyków i artykułów żywnościowych. Konsumenci w głównej mierze mieli problemy z wadliwością zakupionych towarów oraz z odstąpieniem od umowy zawartej poza lokalem i na odległość. Konsumentom udostępniano wzory reklamacji, formularze odstąpienia od umowy, a najbardziej potrzebującym Rzecznik przygotowywał właściwe pismo.

Najwięcej porad w zakresie usług dotyczyło usług telekomunikacyjnych. Konsumenci najczęściej potrzebowali pomocy w sporządzeniu wypowiedzenia dotychczasowej umowy, skarżyli się również na nienależyte świadczenie usług przez operatorów, problemy z zasięgiem sieci, naliczanie zbyt wysokich opłat za wykonane usługi a także nieuprawnione naliczanie opłat roamingowych. Kolejną kategorią usług, w której Rzecznik najczęściej udzielał porad były usługi związane z sektorem energetycznym i wodnym. W przeważającej większości były to umowy zawierane przez konsumentów poza lokalem przedsiębiorstwa. Konsumenci skarżyli się na nieuczciwe i wprowadzające w błąd działania sprzedawców energii elektrycznej i paliwa gazowego. Akwizytorzy, przychodzący do domów konsumentów przedstawiali się za pracowników dotychczasowego dostawcy, twierdząc, że spisują protokoły stanu licznika lub przyszli zaktualizować dane w umowie i w ten sposób podstępnie zawierali z konsumentami nowe umowy na bardzo niekorzystnych warunkach. W tych sprawach udzielano konsumentom pomocy w sporządzeniu odstąpienia od umowy lub napisaniu oświadczenia o uchyleniu się od skutków oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu. Konsumenci mieli również problemy z usługami finansowymi oraz związanymi z rynkiem ubezpieczeń. Do Rzecznika zgłosiło się także wiele osób w sprawie nieprawidłowo wykonanych usług remontowo-budowlanych, usług turystycznych, usług transportowych oraz pocztowych i kurierskich. Najmniej porad udzielono w zakresie usług edukacyjnych oraz dotyczących czyszczenia i naprawy odzieży.

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

W 2019 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Stalowej Woli nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. Konsumenci nie sygnalizowali potrzeb w tym zakresie, a w zgłaszanych do Rzecznika sprawach nie dostrzeżono okoliczności wskazujących na zasadność złożenia stosownego wniosku do właściwego organu.

1. **Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów**

Zgodnie z art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów jest obok poradnictwa podstawowym instrumentem wykorzystywanym przez Rzecznika, mającym na celu udzielenie pomocy konsumentowi. Wystąpienie skierowane do przedsiębiorcy w oparciu o wyżej przywołany przepis rodzi obowiązek udzielenia informacji i wyjaśnień będących przedmiotem wystąpienia Rzecznika. Nieudzielenie odpowiedzi na wystąpienie i nieustosunkowanie się do uwag i opinii Rzecznika stanowi wykroczenie zagrożone karą grzywny.

Do wystąpienia przez Rzecznika w sprawie dochodzi najczęściej po próbie samodzielnego załatwienia sprawy przez konsumenta, a zatem po wyczerpaniu ścieżki postępowania reklamacyjnego – niejednokrotnie z wcześniejszą pomocą Rzecznika w postaci przygotowania odpowiedniego pisma bądź udzielonej porady. Podejmowane w tej formie interwencje są bardzo pracochłonne, a każda sprawa wymaga wnikliwej analizy stanu faktycznego i prawnego. Rzecznik podejmuje działania o charakterze mediacyjnym w celu polubownego zakończenia sporu, proponując sposób jego rozwiązania i przedstawiając przedsiębiorcy obowiązujące przepisy. Rzecznik wzywa również przedsiębiorców do udzielenia wyjaśnień i informacji, ponownego rozpatrzenia sprawy bądź reklamacji. Stosowane przez Rzecznika metody wynikają z charakteru sprawy z jaką zgłasza się konsument oraz zaistniałego stanu faktycznego i przedłożonej przez konsumenta dokumentacji. W 2019 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Stalowej Woli kierował wystąpienia do przedsiębiorców w sytuacji negatywnie rozpatrzonej reklamacji dotyczącej nabytego towaru lub usługi, nieprawidłowo naliczonych opłat, kwestionowania przez przedsiębiorców odstąpień od zawartych umów. Niektóre sprawy załatwiane były pozytywnie po jednorazowym wystąpieniu Rzecznika, inne wymagały kilkukrotnych interwencji. W pisemnych wystąpieniach do przedsiębiorców, Rzecznik niejednokrotnie kwestionował argumenty podane przez sprzedawcę w uzasadnieniu odrzucenia reklamacji, a także wyrażał swoje uwagi i opinie w zgłoszonej sprawie. W formie wystąpienia Rzecznik wzywał również do zaprzestania działań naruszających interesy i prawa konsumentów. Niestety bardzo często sprzedawcy naruszają przepisy prawa, a także podchodzą do spornych spraw schematycznie i szablonowo, próbując przerzucić winę i ciężar dowodu na konsumenta.

W 2019 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Stalowej Woli rozpatrzył **105 spraw** wywołanych pisemnymi wnioskami konsumentów. Konsumenci mogą napisać wniosek do Rzecznika samodzielnie lub skorzystać z gotowego, stworzonego specjalnie w tym celu formularza dostępnego w siedzibie Starostwa, co znacznie ułatwia zredagowanie wniosku do Rzecznika. 83 sprawy dotyczyły sprzedaży towarów, z czego najwięcej - bo aż 48 - miało związek z wadami obuwia i odzieży. Kolejną co do liczebności grupą towarów były urządzenia gospodarstwa domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy, a także meble, artykuły wyposażenia wnętrz i utrzymania domu. Konsumenci najczęściej skarżyli się na słabą jakość wykonania zakupionych towarów i negatywne rozpatrywanie reklamacji przez sprzedawców – bezpodstawne w opinii konsumentów.

W przypadku usług Rzecznik interweniował w 22 sprawach. Najwięcej z nich dotyczyło usług turystycznych, usług telekomunikacyjnych, a także usług remontowo-budowlanych i drobnych napraw. Konsumenci najczęściej mieli problemy z nienależytym wykonaniem usługi turystycznej, złym standardem hotelu - odbiegającym od opisu w folderze reklamowym, a także z opóźnieniami lotów. W przypadku usług telekomunikacyjnych najczęstszym powodem składania skarg do Rzecznika była nienależyta jakość świadczonej usługi i nieprawidłowe naliczanie opłat. Podobnie było w przypadku usług remontowo budowlanych – usługi były wykonywane nieterminowo, niedbale lub w sposób niezgodny z umową.

Stwierdzić należy, że wystąpienie Rzecznika do przedsiębiorcy stanowi skuteczną formę pomocy konsumentom w sporze z przedsiębiorcą gdyż zdecydowana większość spraw, w których Rzecznik kierował wystąpienia do przedsiębiorców, zakończyła się pozytywnie dla konsumentów. W sprawach, w których nie udaje się doprowadzić do pozytywnego ich załatwienia, konsumenci każdorazowo są informowani o prawie dochodzenia roszczeń na drodze sądowej. W przypadku poinformowania o konieczności wytoczenia powództwa do sądu, wielu konsumentów rezygnuje z takiej formy dochodzenia swoich praw. Zdarzają się również takie sytuacje, w których po otrzymaniu stanowiska przedsiębiorców, Rzecznik stwierdza, iż prawa konsumentów nie zostały naruszone i ich roszczenia uznawane są za niezasadne. Wynika to niekiedy z faktu przekroczenia terminów ustawowych do dochodzenia swoich roszczeń lub też z zaakceptowania warunków przedstawionych w umowach. Często zdarza się bowiem, że konsumenci przez swoje własne zaniedbanie nie czytają podpisywanych przez siebie umów, nie zdając sobie zupełnie sprawy z konsekwencji takich działań.

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

W 2019 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Stalowej Woli, w ramach współdziałania z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, na bieżąco przekazywał informacje o zgłaszanych przez konsumentów problemach, a także udzielał informacji na pytania kierowane przez UOKiK do Rzecznika. Najczęstszą formą kontaktu jest korespondencja mailowa.

W ramach współpracy Rzecznik złożył zawiadomienie do Prezesa UOKiK dotyczące podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez:

* **Comfort Med+ Sp. z o. o.** (przedsiębiorca oferujący swoje towary na pokazach) -praktyki polegały na nieprzekazywaniu konsumentom rzetelnej informacji na temat oferowanych produktów i handlowego celu spotkań, wprowadzaniu konsumentów w błąd i wywieraniu presji, by nakłonić do zakupów, których konsumenci w innych okolicznościach by nie zrobili, działaniu z zaskoczenia z równoczesnym ponaglaniem do jak najszybszego podpisania umowy bez możliwości zapoznania się z jej treścią oraz utrudnianiu konsumentom odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Do Urzędu przesłano dokumentację skarg złożonych przez konsumentów oraz wykonane przez jedną z konsumentek nagrania rozmów z przedsiębiorcą. W dniu 24.07.2020 r. Prezes UOKiK wydał Decyzję Nr RPZ 4/2020, w której Comfort Med.+ Sp. z o. o. została ukarana rekordową karą ponad 3,5 mln złotych. Spółce nakazano również natychmiastowego zaniechania stosowania nieuczciwych praktyk. We wrześniu 2020 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Stalowej Woli otrzymał podziękowania z UOKiK za przekazanie materiału dowodowego w postaci nagrań, co znacznie przyczyniło się do wydania Decyzji i ukarania nieuczciwego przedsiębiorcy.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów przesłał również do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie materiały, mogące potwierdzać stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych przez dwóch przedsiębiorców. Pierwszy z nich oferował towary do sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa – na pokazach. Praktyki stosowane przez przedsiębiorcę polegały na wprowadzaniu konsumentów w błąd co do przysługujących im uprawnień, utrudnianiu odstępowania od zawartych umów i nieprzekazywaniu konsumentom niezbędnych dokumentów. Drugi natomiast oferował konsumentom towary za pośrednictwem portalu allegro.pl, dokonywał nieprawdziwych i nierzetelnych opisów towarów wystawianych na allegro, nie przekazywał konsumentom wraz z zakupionym towarem właściwych dokumentów zawierających istotne informacje dotyczące zasad i sposobu jego użytkowania, przekazywał konsumentom mylne informacje o ich prawach w toku postępowania reklamacyjnego.

Rzecznik przeprowadził również wiele rozmów telefonicznych z pracownikami UOKiK w przedmiocie postępowania przeciwko firmie Promed Sp. z o.o. sp.k. w Poznaniu, która oferuje konsumentom bezpłatne badania. Okazuje się, że tak naprawdę **celem zaproszenia jest sprzedaż drogiego pakietu medycznego.** Spółka w znaczny sposób utrudnia konsumentom odstąpienie od zawartych umów. Promed Sp. z o. o. Sp. k. została ukarana Decyzją Prezesa UOKiK już w 2018 r. Postępowania przeciwko temu przedsiębiorcy toczą się do dziś.

W zakresie współpracy z UOKiK Rzecznik często korzysta z publikacji i opracowań przygotowanych przez Urząd, dostępnych na stronie internetowej, zamawia ulotki i plakaty, które następnie są udostępniane w siedzibie Starostwa Powiatowego w Stalowej Woli i podczas bezpośrednich spotkań z konsumentami.

Współpraca z organizacjami konsumenckimi polega przede wszystkim na wymianie informacji z Federacją Konsumentów oraz Stowarzyszeniem Aquila. Rzecznik jest także zarejestrowany na forum internetowym przeznaczonym dla Rzeczników Konsumentów oraz doradców z Oddziałów Federacji Konsumentów, na którym wymieniana są informacje o zjawiskach rynkowych, których pojawienie się może powodować naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, skargach dotyczących przedsiębiorców, działających w danym segmencie rynku oraz podjętych już efektywnych działaniach w tego typu sytuacjach. Forum ma na celu wzmocnienie skutecznego działania na rzecz konsumentów i rozwiązywanie problemów konsumenckich.

W zakresie wymiany informacji, ważnym elementem w pracy Rzecznika są również kontakty i konsultacje telefoniczne oraz mailowe z rzecznikami konsumentów innych miast i powiatów, w szczególności należącymi do Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów, którego Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Stalowej Woli jest członkiem.

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

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie występował z powództwami do sądu powszechnego. Alternatywą dla konsumentów była pomoc Rzecznika polegająca na przygotowaniu pozwu do indywidualnego wniesienia sprawy przez konsumenta lub innej dokumentacji niezbędnej w postępowaniu spornym. Decyzja o sporządzeniu pozwu podejmowana była po analizie aspektów konkretnej sprawy i dokonaniu oceny stopnia ryzyka oddalenia powództwa.

W imieniu konsumentów Rzecznik przygotował **6 pozwów w następujących sprawach:**

* niewywiązanie się przez przedsiębiorcę z ustawowego obowiązku zwrotu konsumentowi płatności za towar zakupiony poza lokalem przedsiębiorstwa w przypadku skutecznego odstąpienia przez konsumenta od umowy - 4 sprawy;
* niewywiązania się przez przedsiębiorcę z obowiązków reklamacyjnych i dostarczenia konsumentowi niewadliwego towaru i wykonania prawidłowej usługi (dostarczenie szamba i jego osadzenie) pomimo milczącego uznania reklamacji spowodowanego bezskutecznym upływem ustawowego 14-dniowego terminu na udzielenie konsumentowi odpowiedzi na reklamację;
* niewywiązania się przez przedsiębiorcę z obowiązków wynikających z nienależytego wykonania umowy o usługę turystyczną i niepoinformowania konsumenta o zmianie godziny wylotu do Polski, co skutkowało poniesieniem przez konsumenta straty finansowej związanej z koniecznością opłacenia kosztu powrotu do kraju na własną rękę.

W jednej sprawie sporządzono **odpowiedź na pozew**. Pozwaną była konsumentka, która uczestniczyła w pokazie handlowym i zawarła tam umowę sprzedaży, w której jako kupujący figurował jej mąż – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą. Mąż nie był obecny na pokazie i nie podpisał umowy. Konsumentce w sposób bezprawny odmówiono prawa do odstąpienia od umowy, wzywając ją do zapłaty ceny zakupionego towaru.

W 2019 r. Rzecznik wstąpił do jednego postępowania po stronie konsumenta. W niniejszym postępowaniu powódka jest osobą starszą i schorowaną i istnieje uzasadniona obawa, że nie byłaby w stanie samodzielnie dochodzić swoich praw przed sądem. Sprawa jest również doniosła z uwagi na przedmiot sporu. Pozwana spółka **Promed Sp. z o. o. sp. k.** jest bowiem zarejestrowana jako podmiot medyczny i oferuje swoje towary i usługi na pokazach handlowych, gdzie przeprowadza również „pseudobania” stanu zdrowia konsumentów za pomocą urządzenia, które nie przeszło testów klinicznych. Konsumentom wmawia się, że cierpią na różne choroby, wywierając w ten sposób presję natychmiastowego podpisania umowy na zakup drogiego pakietu medycznego, który ma doprowadzić do wyleczenia. Spółka odmawia konsumentom prawa do odstąpienia od zawartych umów, stosując przy tym nieuczciwe praktyki rynkowe. W stosunku do przedsiębiorcy wydana została przez Prezesa UOKiK decyzja zakazująca stosowania nieuczciwych praktyk i nakładająca wysokie kary. Spółka odwołała się od tej decyzji do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Wynik tego postępowania może mieć istotny wpływ na powództwo konsumentki. Stopień skomplikowania i charakter sprawy, a także indywidualne cechy konsumentki, będącej osobą starszą powodują, że udział Rzecznika w tym postępowaniu uznać należy za uzasadniony.

Ponadto, w trzech sprawach udzielono konsumentom pomocy przy sporządzeniu wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich do właściwego miejscowo Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej (ADR). Konsumenci uzyskiwali również pomoc w sporządzaniu zgłoszenia wierzytelności do sędziego – komisarza w postępowaniu upadłościowym.

Dotychczas podejmowane przez Rzecznika działania, oceniane przez pryzmat ich skuteczności poprzez prowadzone mediacje, głównie w formie pisemnych wystąpień ukazują, iż przyjęty model pracy wydaje się prawidłowy. Konsumenci uzyskują skuteczną pomoc w ochronie ich praw. Rzecznik wnikliwie analizuje każdą zgłaszaną sprawę i dąży do jej pozytywnego załatwienia.

1. **Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym**

W 2019 r. Rzecznik na bieżąco udostępniał mieszkańcom powiatu ulotki informacyjne, broszury i inne materiały o treściach dotyczących praw konsumentów poprzez wykładanie ich na stolikach w budynku Starostwa Powiatowego w Stalowej Woli, jak również wywieszenie na tablicy ogłoszeń. Na stronie internetowej [www.bip.stalowowolski.pl](http://www.bip.stalowowolski.pl) w zakładce „informacje dla konsumentów” znajdują się porady i podstawowe informacje dla konsumentów, jak również wzory dokumentów do pobrania.

Rzecznik udzielił również 3-ech krótkich wywiadów dla lokalnej Telewizji Kablowej „Stella”:

* w przedmiocie wizyt akwizytorów w domach konsumentów oraz produktów oferowanych konsumentom na pokazach handlowych;
* w przedmiocie oszustw internetowych i aplikacji „Blik”;
* w przedmiocie technik marketingowych stosowanych przez sprzedawców w promocjach w okresie przedświątecznym.

W 2019 roku Powiatowy rzecznik Konsumentów w Stalowej Woli objął opieką merytoryczną XII edycję Konkursu Wiedzy o Prawach Konsumenta, zorganizowanego przez Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych im. Króla Jana III Sobieskiego w Stalowej Woli. Zorganizowanie Konkursu ma na celu szerzenie wiedzy konsumenckiej wśród młodych ludzi, którzy wchodząc w dorosłe życie, będą świadomymi konsumentami. Z inicjatywy Rzecznika konkurs został objęty patronatem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Europejskiego Centrum Konsumenckiego. Konferencja naukowa poświęcona tematyce konsumenckiej odbyła się w dniu 22.05.2019 r. W konferencji naukowej na zaproszenie Rzecznika udział wzięli przedstawiciele UOKiK oraz ECK. Finał Konkursu miał miejsce 28.05.2019 r. W Konkursie udział brali uczniowie szkół ponadgimnazjalnych z powiatów: stalowowolskiego, niżańskiego, nowodębskiego i krośnieńskiego. Każdy z uczestników otrzymał dyplom, a zwycięzcy dostali atrakcyjne nagrody rzeczowe.

W dniu 03.10.2019 r. w Gminnym Ośrodku Kultury w Bojanowie we współpracy z Komendą Powiatową Policji w Stalowej Woli zorganizowano debatę społeczną na temat „Bezpieczny senior” w ramach cyklu „Porozmawiajmy o bezpieczeństwie – możesz mieć na nie wpływ.” W debacie udział wzięli przedstawiciele Policji, Ośrodka Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przestępstwem oraz KRUS.

W dniu 20.11.2019 r. zorganizowano wykład dla seniorów w sali parafialnej Parafii Akademickiej pw. Św. Jana Pawła II w Stalowej woli we współpracy z Proboszczem oraz Okręgowym Ośrodkiem Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przestępstwem.

W dniu 04.12.2019 r. zorganizowano spotkanie dla seniorów z Parafii pw. Trójcy Przenajświętszej w Stalowej Woli we współpracy z Proboszczem oraz Wydziałem Prewencji Komendy Powiatowej Policji w Stalowej Woli.

W dniu 12.12.2019 r. zorganizowano spotkanie dla seniorów we współpracy ze Stowarzyszeniem „Azymut” oraz Komendą Powiatową Państwowej Straży Pożarnej w Stalowej Woli.

Rzecznik Konsumentów w dniach 28.02.2019 – 01.03.2019 r. uczestniczył w VI Międzynarodowej Konferencji Naukowej pod nazwą „Dochodzenie roszczeń konsumenckich w praktyce.” Konferencja miała miejsce w Katowicach i Tychach. W dniach 24.10.2019 r. – 25.10.2019 r. Rzecznik brał udział w szkoleniu w przedmiocie uczestnictwa rzeczników konsumentów w postępowaniu przed sądem po reformie procesu cywilnego. Szkolenie odbyło się w Tarnowie.

1. **PODSUMOWANIE I WNIOSKI**

Niniejsza informacja o działalności jest odzwierciedleniem działań podejmowanych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Stalowej Woli w 2019 roku. Rzecznik starał się w sposób sumienny wykonywać wszystkie ustawowe zadania wynikające z obowiązujących przepisów. Działalność Rzecznika cieszy się bardzo dużą popularnością wśród mieszkańców powiatu stalowowolskiego, o czym świadczy coraz większa liczba mieszkańców kontaktująca się z Rzecznikiem. W opinii Rzecznika, niezwykle ważne jest prowadzenie szeroko zakrojonej edukacji konsumenckiej poprzez kampanie społeczne w środkach masowego przekazu na szczeblu ogólnopolskim oraz lokalnie, rozpowszechnianie broszur i ulotek informujących o prawach konsumenta oraz bezpośrednie spotkania z konsumentami gdyż podstawowym warunkiem polepszenia standardów ochrony konsumentów jest podniesienie ich świadomości konsumenckiej. Świadomy uczestnik rynku towarów i usług powinien posiadać niezbędny zasób wiedzy z zakresu praw konsumenckich, aby wiedzieć jak można ich skutecznie dochodzić. Aktualnie największy nacisk kładzie się na edukowanie młodzieży oraz osób starszych, najbardziej narażonych na próby oszustw ze strony nieuczciwych sprzedawców. Podkreślić jednak należy, że w dalszym ciągu świadomość przeciętnego konsumenta jest dość niska – niezależnie od grupy wiekowej. Do Rzecznika bardzo często po pomoc zgłaszają się osoby młode, wykształcone, lecz mimo wszystko nieświadome swych praw. Nawet najlepiej skonstruowane przepisy prawa będą miały niewielką wartość gdy nie dotrą one do świadomości konsumentów, dlatego tak duży nacisk powinien być kładziony właśnie na edukację konsumencką. Zasadnym jest w dalszym ciągu podejmowanie działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym, stałe podnoszenie wiedzy konsumentów oraz kształtowanie postaw prokonsumenckich wśród przedsiębiorców, którzy bardzo często nie znają obowiązujących przepisów i praw jakie przysługują konsumentom, a także obowiązków, jakie ciążą na nich jako przedsiębiorcach.

Skuteczna i aktywna działalność Rzecznika sprzyja dobremu wizerunkowi powiatu – przyjaznego mieszkańcom i podejmującego ich problemy. Bardzo istotną sprawą w tej kwestii jest nie tylko wiedza merytoryczna i znajomość procedury cywilnej, lecz także umiejętność słuchania drugiej osoby i życzliwe podejście do konsumentów, którzy niejednokrotnie bywają bardzo trudnymi rozmówcami. Praca ta wymaga bardzo dużo cierpliwości i obiektywizmu. Działalność Rzecznika jest bardzo ważna dla mieszkańców powiatu, którzy uzyskują poradę, pomoc w egzekwowaniu swoich praw i są ukierunkowywani co do możliwości rozwiązania zgłaszanych problemów.