

**ZARZĄDZENIE NR 20/2018**  
**STAROSTY NOWOSĄDECKIEGO**

z dnia 30 marca 2018 r.

**w sprawie zatwierdzenia Sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Sączu za rok 2017.**

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

§ 1. Zatwierdzam Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Sączu za rok 2017, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Starosta Nowosądecki

**Marek Pławiak**

## **Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Sączu za rok 2017**

Stanowisko pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Starostwie Powiatowym w Nowym Sączu jest stanowiskiem samodzielnym i podlegającym bezpośrednio Staroście Nowosądeckiemu. Wymiar czasu pracy Rzecznika to ½ etatu. Wszystkie czynności o charakterze kancelaryjno-biurowym, niezbędne w realizacji zadań Rzecznik wykonuje osobiście.

Zgodnie z ustawą z dnia 16 lutego 2007r o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017, poz. 229, z późn. zm.) do zadań rzecznika należy w szczególności:

- 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) wykonywanie innych zadań określonych w ustawach odrębnych.

Do obowiązków Rzecznika należy również przedkładanie, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, rocznego sprawozdania ze swojej działalności, Staroście do zatwierdzenia oraz właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W roku 2017 zaobserwowano bardzo zbliżoną ogólną aktywność konsumencką mieszkańców powiatu nowosądeckiego w stosunku do poprzednich dwóch lat. Ogólna ilość porad udzielonych przez tut. Rzecznika wyniosła 1284, więc kształtowała się na poziomie roku 2016 (1298 porad) i była nieco wyższa niż w roku 2015 (1247 porad). Wśród porad największą część stanowiły porady osobiste i telefoniczne (931) rejestrowane w roku 2017 zgodnie z przekazaniem przez UOKiK wzorem. Pozostałą część porad (353) stanowią porady pisemne, na które składają się 184 porady rejestrowane w jednolitym rzeczowym wykazie akt (teczka RK.730) oraz 169 porad mailowych, archiwizowanych elektronicznie – ilość tych porad w roku 2017 wrosła o ponad 50% w stosunku do roku poprzedniego (ok. 100 porad mailowych).

W roku sprawozdawczym realizacja pozostałych zadań również utrzymywała się na poziomie roku poprzedniego – 143 wystąpienia w porównaniu z 150 w roku 2016. Podobna ilość przygotowanych dla konsumentów pism sądowych (7 pism – 4 odpowiedzi do sądu, 3 sprzeciwy od nakazu zapłaty) i projektów pozwów (4 projekty, w tym 3 projekty w sprawach związanych z roszczeniami reklamacyjnymi dotyczącymi obuwia i jeden dotyczący nakazania naprawy wadliwie wykonanej usługi motoryzacyjnej) . Podobnie jak w roku poprzednim w 2017 roku Rzecznik, także z racji pracy w niepełnym wymiarze godzin (1/2 etatu, dyżury trzy dni w tygodniu) i braku stałego wsparcia merytorycznego, funkcjonował w lokalnym systemie obsługi konsumentów, na który składają się: punkty nieodpłatnej pomocy prawnej (6 punktów rozlokowanych na terenie powiatu nowosądeckiego, do których kierowane są osoby spełniające kryteria mieszkające w miejscowościach znacznie oddalonych od Nowego Sącza), nowosądeckie biuro Federacji Konsumentów – świadczące usługi w ramach poradnictwa konsumenckiego na rzecz mieszkańców Powiatu Nowosądeckiego, Miejski Rzecznik Konsumentów w Nowym Sączu oraz Delegatura w Nowym Sączu Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Krakowie. Wszystkie te podmioty na bieżąco informują się wzajemnie o przerwach czy zakłóceniach w pracy. W takiej sytuacji praktycznie nie dochodzi do sytuacji, w której konsument będący mieszkańcem powiatu nowosądeckiego, pod nieobecność Powiatowego Rzecznika Konsumentów, pozostaje bez pomocy.

## **Realizacja zadań wynikająca z ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów.**

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

W okresie sprawozdawczym zarejestrowano ogółem 1284 udzielonych porad konsumenckich, z których 143 zakończyło się wszczęciem postępowania konsumenckiego i skierowaniem wystąpień do przedsiębiorców. Na ogólną liczbę 1284 porad 184 wpłynęły w formie pisemnej, w trybie urzędowym i zostało zarejestrowanych jednolitym rzeczowym wykazie akt, w formie pisemnej udzielono także 169 porad mailowych, które zostały zarchiwizowane elektronicznie. Pozostałe 931 porad to porady osobiste i telefoniczne. Wszystkie porady zostały zarejestrowane zgodnie z otrzymanymi wskazówkami – w przekazanych formularzach, z uwzględnieniem podziału na kategorie sektorowe (sprzedaż i usługi), główny problem oraz sposób zawarcia umowy, co wpłynęło na istotną zmianę formy i zakresu prezentacji danych sprawozdawczych.

Podobnie jak w latach poprzednich w roku 2017 zdecydowana większość porad dotyczyła sprzedaży artykułów przemysłowych, produktów oraz różnego rodzaju usług na rynku konsumenckim – ponad 95%, (1221 porad). Pozostałe porady (63, w tym 12 pisemnych) dotyczyły spraw niekonsumenckich i informacji ogólnych.

Pierwszą grupą jeżeli chodzi o ilość zarejestrowanych porad była sprzedaż towarów – 795 wszystkich porad (wzrost udziału w ogólnej ilości porad – 638 w roku poprzednim, zmniejszenie udziału usług). Podstawą zdecydowanej większości skarg w tym obszarze były trudności w wyegzekwowaniu uprawnień konsumentów z tytułu niezgodności towaru z umową, rękojmi za wady lub gwarancji (786 porad), a w dalszej kolejności problemy z odstąpieniem od umowy sprzedaży zawartej na odległość lub poza lokalem, odzyskaniem pieniędzy za zwrócony towar, czy nieuczciwymi praktykami rynkowymi.

W tej grupie porad przeważały oczywiście sprawy dotyczące reklamacji obuwia i odzieży – 323 porady (ilość bardzo zbliżona do roku 2016 – 322 porady). Głównym powodem skarg konsumentów był brak uznawania przez sprzedawców obuwia uzasadnionych żądań reklamacyjnych wynikających z niskiej jakości oferowanego przez nich towaru. Najbardziej powszechną formą było oddalanie roszczeń konsumentów na podstawie opinii sprzedawców lub rzeczoznawców powoływanych i opłacanych przez sprzedawców, w których winę za niezgodność towaru z umową/wadliwość przypisywano konsumentom. Przyczyną oddalania reklamacji najczęściej było stwierdzenie uszkodzeń mechanicznych lub braku przestrzegania zasad użytkowania i konserwacji. Sprzedawcy często uchylali się od wymiany towaru na nowy i od zwrotu gotówki.

W roku 2017 znaczną liczbę porad (234) zanotowano w sektorze: urządzenia gospodarstwa domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy. Sektor ten łączy, sprzęt AGD i RTV oraz sprzęt elektroniczny związany z obsługą mediów (smartfony, tablety, komputery przenośne i stacjonarne itp.) W tym obszarze utrzymał się trend wzrostowy w stosunku do roku poprzedniego (sprzęt RTV, AGD, telefony i sprzęt telekomunikacyjny - 142 porady w roku 2016 oraz sprzęt komputerowy - 39 porad w roku 2016). W dalszym ciągu dominował problem dotyczący wpływu sprzedawców na realizowany tryb reklamacji (unikanie przez sprzedawców przyjęcia na siebie odpowiedzialności z tytułu lub rękojmi za wady, nakłanianie konsumentów do składania reklamacji z tytułu gwarancji, stwierdzanie braku wadliwości sprzętu po mimo występowania wady, wielokrotne nieskuteczne naprawianie urządzeń i uchylanie się od ich wymiany).

Istotną kategorię towarów będącą przedmiotem porad były meble, artykuły wyposażenia wnętrza i utrzymania domu, w tym także narzędzia mechaniczne i elektryczne – 111 porad. W tej kategorii dominowały reklamacje wadliwych mebli, elementów wyposażenia domu i gospodarstwa, materiałów i produktów używanych do bieżących remontów, a także sprzętu ogrodowego - kosiarki, wykaszarki, itp.

Istotnym sektorem sprzedaży konsumenckiej, w którym zanotowano bardzo duży bo 150% wzrost ilości porad jest branża motoryzacyjna (samochody i inne pojazdy kołowe oraz części zamienne i elementy eksploatacyjne) - 50 porad w stosunku do 20 w roku 2016. W tym obszarze także dominują skargi na jakość sprzedawanych pojazdów i części (42 skargi), przy czym jeżeli chodzi o samochody, to

większość porad dotyczyła wadliwości pojazdów używanych zakupionych w komisach samochodowych. Pozostałe problemy dotyczą zwrotu pieniędzy po odstąpieniu od umowy przy zakupie na odległość oraz nieuczciwych praktyk rynkowych dotyczących przekręcania liczników samochodowych i braku informowania konsumentów o istniejących wadach samochodów używanych, czy ich historii wypadkowej.

Kolejną, wcześniej nie wyodrębnioną kategorię towarów, są produkty związane z opieką zdrowotną – 30 porad. W tej kategorii dominują produkty medyczne kupowane poza lokalem przedsiębiorstwa (materace, aparaty słuchowe, itp.) oraz okulary. Konsumenty skarżyli się głównie na jakość produktów medycznych sprzedawanych na pokazach (bardzo niską w stosunku do ceny zakupu) oraz na problemy ze zwrotem tych towarów, w związku z odstąpieniem od umowy i odzyskaniem pieniędzy.

Następną nową kategorią są artykuły rekreacyjne, zabawki i artykuły dla dzieci. W tej kategorii odnotowano 23 porady. Skargi głównie dotyczyły wadliwego sprzętu sportowego, drona, kajaka, hulajnogi oraz namiotu, konsoli go gier i broni palnej.

Do kategorii „inne” (18 porad) zostały zakwalifikowane nie mieszczące się w kategorii „artykułu wyposażenia wnętrz i utrzymania domu, ponieważ związane z procesem jego budowy materiały budowlane (blachodachówka, płytki, panele podłogowe), stolarka okienna i drzwiowa oraz piece c.o.

Podsumowując: W tym obszarze (umowy sprzedaży) konsumenci skarżyli się głównie na oddalenie reklamacji z winy użytkownika, odrzucanie przez sprzedawców lub gwarantów żądań reklamacyjnych dotyczących wymiany towaru na nowy, uchylanie się sprzedawców od zwrotu gotówki, unikanie przez sprzedawców odpowiedzialności z tytułu niezgodności towaru z umową/rękojmi poprzez przenoszenie roszczeń reklamacyjnych na gwarantów, obciążanie konsumentów kosztami napraw gwarancyjnych, przewlekłość postępowania reklamacyjnego w trybie gwarancyjnym i utrudnianie dochodzenia roszczeń. Główną przyczyną i źródłem skarg podobnie jak w latach poprzednich była niska i niestety ciągle pogarszająca się jakość towarów przemysłowych.

Wśród przedsiębiorców w dalszym ciągu daje się zauważyć niewystarczającą znajomość prawa konsumenckiego w zakresie sprzedaży towarów, stronnicze interpretowanie tych przepisów oraz mylenie gwarancji z rękojmią, co skutkuje przekazywaniem klientom błędnych informacji o ich uprawnieniach reklamacyjnych. Wielu przedsiębiorców przy rozpatrywaniu reklamacji w dalszym ciągu nie uwzględnia aktualnych przepisów konsumenckich – ustawy o prawach konsumenta oraz wynikających z niej zmian w Kodeksie cywilnym, ograniczając tym samym prawa konsumenta w zakresie odstąpienia od umowy, czy stosowania zasady „domniemania istnienia wady”, związanej z okresem użytkowania towaru.

Drugim jeżeli chodzi o ilość skarg konsumenckich obszarem były usługi – 426 porad (spadek w stosunku do roku poprzedniego – 517 porad, jednak dokładniejsza analiza trendu spadkowego nie jest możliwa ponieważ w poprzednich sprawozdaniach duża część usług została dopisana do oddzielnej kategorii porad „umowy na odległość”).

W tej grupie najwięcej porad dotyczyło skarg na przedsiębiorców świadczących usługi telekomunikacyjne (161 porad – znaczny spadek w stosunku do roku 2016 – 288). Tak istotny spadek porad wynika z faktu bardzo dużego ograniczenia działalności firm telekomunikacyjnych zawierających umowy poza lokalem przedsiębiorstwa (połączonego ze wzrostem świadomości konsumenckiej mieszkańców powiatu nowosądeckiego) – ilość porad związanych z umowami zawartymi poza lokalem przedsiębiorcy w roku 2017 wyniosła 34. Podobnie jak w latach ubiegłych jedną z głównych przyczyn skarg były problemy z jakością świadczonych usług (problemy z zasięgiem sieci komórkowej i jakością przesyłu danych, brak usuwania awarii sieci stacjonarnej, sporne naliczenia za usługi – przekroczenie limitu danych internetowych, sms-y premium) – 69 porad, niekorzystne dla konsumentów efekty rozmów z konsultantami, którzy w sposób mało czytelny, a często wprowadzający w błąd przedstawiali ofertę nowej usługi lub kontynuacji starej, skutkujące roszczeniem konsumenta dotyczącym rozwiązania umowy lub odstąpieniem od umowy – 48 porad. Istotnym problemem konsumentów w tym obszarze pozostają, często związane z używaniem specjalistycznego języka, rozbieżności pomiędzy postrzeganiem oferty przedstawionej w siedzibie operatora lub telefonicznie, a parametrami usług zapisanymi w dokumentacji umownej nie wychwycone przez nich na etapie zawierania umowy, a dopiero po pojawieniu się pierwszych naliczeń. Kolejnym problemem był brak rzetelnej informacji w tym zakresie lub brak wykonywania przez konsultantów dyspozycji Klientów dotyczących aktywowania (już po zawarciu umowy i rozpoczęciu świadczenia) dodatkowych usług zmniejszających płatności za połączenia

lub blokujących usługi dodatkowo płatne (np. sms-y premium.), co skutkowało pojawianiem się dodatkowych (często znacznych kwotowo) naliczeń na fakturach za usługi, a czasami nawet blokadą połączeń wychodzących. Pozostała część dotyczyła nieuzasadnionego zawyżania rachunków za usługi telekomunikacyjne, braku dokonywania korekty naliczeń w związku z przerwami w świadczeniu usług lub ich niską jakością, braku rzetelnego uzasadnienia odmowy uznania roszczeń reklamacyjnych oraz nierzetelnej informacji o ofercie, w tym o warunkach i okresie trwania promocji oraz uporczywego telefonowania konsultantów do ludzi starszych, przekazywania skomplikowanych i rozbudowanych ofert i nakłaniania ich do zawierania niekorzystnych umów (dodatkowe nr telefonii komórkowej, dodatkowe pakiety telewizyjne).

Jeżeli chodzi o porady dotyczące kategorii usług ubezpieczeniowych (44 porady) i finansowych (35), to w roku 2017 zanotowano dość wyraźny spadek skarg konsumenckich (odpowiedni z poziomu 52 i 58 porad). Znaczny spadek skarg na świadczenie usług finansowych wynika ze zdecydowanie mniejszej ilości zgłoszeń dotyczących produktów ubezpieczeniowych z funduszami kapitałowymi (3 porady w porównaniu z 12 w roku poprzednim). Drugi rok z rzędu nie stwierdzono skarg na działania parabanków. Pozostałe porady dotyczyły skarg konsumentów na jakość świadczonych usług i produktów bankowych. Dotyczyły one nierzetelnego przedstawiania oferty kredytowej w zakresie wszystkich kosztów kredytu, w tym nakłaniania do zawierania nieobowiązkowych umów ubezpieczenia kredytów, nieuzasadnionego naliczania odsetek karnych i opłat za monity, braku zgody na konsolidację lub restrukturyzację zadłużenia, wprowadzaniem opłat związanych z prowadzeniem rachunków bankowych, braku zamknięcia rachunku bankowego kredytu w przypadku jego spłaty i powstania naliczeń z tego tytułu, braku aktualizacji danych w BIK – po spłacie kredytu, a także nierzetelnie wykonywanych usług w zakresie doradztwa finansowego. Pomoc rzecznicza w tym zakresie polegała na sporządzaniu projektów pism reklamacyjnych i edukowaniu w zakresie znajomości przepisów ustawy o kredycie konsumenckim i prawa bankowego.

W przypadku usług ubezpieczeniowych, skargi podobnie jak w roku 2016 dotyczyły przede wszystkim odmowy wypłaty odszkodowania z tytułu uszkodzenia towaru w wyniku nieszczęśliwego wypadku (telefony, tablety, laptopy, aparaty fotograficzne, telewizory, komputery itp.) lub realizacji świadczenia w ramach tzw. przedłużonej gwarancji w wyniku nieszczęśliwego wypadku (30 porad). Skarżący, którzy często za namową sprzedawcy ubezpieczyli z tego tytułu zakupiony sprzęt, nie zgadzali się z decyzją ubezpieczyciela, który odmawiał przyznania świadczenia z powodu braku spełnienia przez zdarzenie, w wyniku którego szkoda powstała znamion nieszczęśliwego wypadku (Klienci najczęściej ubezpieczali sprzęt ze względu na dzieci, a od sprzedawcy uzyskiwali zapewnienie że zdarzenia z udziałem dzieci podlegają ochronie ubezpieczeniowej, po zgłoszeniu szkody z udziałem dzieci okazywało się że jest inaczej). Inne skargi dotyczyły głównie ubezpieczeń i szkód komunikacyjnych, wypłaty odszkodowania z polisy na życie, odszkodowania za sprzęt uszkodzony w wyniku nagłego skoku napięcia (uderzenie pioruna, przepięcie) oraz wypłaty świadczenia w ramach grupowego ubezpieczenia pracowniczego.

Na podobnym poziomie co w roku poprzednim kształtowała się ilość porad dotycząca usług związanych z sektorem energetycznym i wodnym (33 porady). Znaczna część porad dotyczyła niedozwolonych praktyk rynkowych stosowanych przez firmy sprzedające energię elektryczną i gaz poza lokalem przedsiębiorstwa (12 porad). W tych sprawach sporządzano oświadczenia o zawarciu umowy pod wpływem błędu, które po podpisaniu konsumentów (głównie osoby starsze i samotne) przesyłali sprzedawcy, a w dalszej kolejności występowano do przedsiębiorców.

Pozostałe porady w zakresie usług dotyczyły skarg konsumentów związanych przede wszystkim z usługami dotyczącymi drobnych remontów, utrzymania i pielęgnacji domu – 25 porad, usługami turystyczno-rekreacyjnymi - 22 porady (znacznego wzrostu w stosunku do roku poprzedniego – 12 porad), usługami motoryzacyjnymi – 21 porad, związanymi z rynkiem nieruchomości (w tym roboty budowlane) – 17 porad, medycznymi (15 porad – głównie usługi dentystyczne, znaczny wzrost w stosunku do roku poprzedniego), transportowymi (w tym transport lotniczy) – 15 porad, pocztowymi i kurierskimi – 13 porad, edukacyjnymi (10 porad – ponad dwukrotny wzrost w stosunku do roku poprzedniego) oraz pralniczymi – czyszczenie odzieży – 8 porad.

Jeżeli chodzi o sposób zawierania umów, to w okresie sprawozdawczym poradnictwo konsumenckie dotyczyło 968 umów zawartych w lokalu przedsiębiorcy, 165 umów zawartych na odległość oraz 88 umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa. Wzrost ilości porad dotyczących umów zawieranych na odległość powiązany jest z postępującym ogólnym wzrostem ilości tych umów na krajowym rynku

towarów i usług. Uwagę zwraca natomiast utrzymująca się, po mimo spadku aktywności firm z branży telekomunikacyjnej, znaczna ilość skarg dotycząca umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa. Ta utrzymująca się tendencja wynika z ciągłej popularności - szczególnie na obszarach wiejskich, różnego rodzaju pokazów (29 porad) oraz zwiększonej aktywności firm sprzedających energię elektryczną i gaz (19 porad).

Mieszkańcy powiatu nowosądeckiego, którzy coraz częściej dokonują zakupów w internecie skarżyli się przede wszystkim na problemy z realizacją roszczeń reklamacyjnych (nagminne dostarczanie towarów niezgodnych z opisem/umową lub towarów uszkodzonych, nieobiektywne opinie sprzedawców), nieuzasadnionym obciążaniem kosztami dostarczenia towaru w procesie reklamacyjnym lub kosztami dostarczenia i zwrotu towaru w ramach odstąpienia od umowy, obciążaniem kupującego odpowiedzialnością za uszkodzenie towaru (w tym nakłanianie go do składania reklamacji w tym zakresie do firmy przewozowej, pomimo zatrudnienia tej firmy przez sprzedawcę), odmową przyjęcia towaru zwracanego w trybie odstąpienia od umowy, odmową lub zwlekaniem ze zwrotem pieniędzy w trybie odstąpienia oraz z kierowaniem roszczeń reklamacyjnych wynikającym z braku kontaktu ze sprzedawcą (zakończenie działalności, zmiana siedziby). Niewielką ilość skarg dotyczących umów zawieranych na odległość stanowiły problemy ze sprzedawcami internetowymi mającymi swoją siedzibę w krajach UE, albo poza nimi.

Szczegółową strukturę porad udzielonych w roku sprawozdawczym ilustrują poniższe tabele:

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	
<b>SPRZEDAŻ:</b>															<b>564</b>
a	art. żywnościowe		2												<b>2</b>
b	odzież i obuwie		215 8												<b>232</b>
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu		59 2 2		2							1			<b>77</b>
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		132 22			2			2			1 2			<b>173</b>
e	samochody i środki transportu osobistego		21 8						3						<b>34</b>
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące				1										<b>1</b>
g	produkty związane z opieką zdrowotną		4 2 1					2			4				<b>21</b>
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		8 3												<b>16</b>
i	inne		3 2												<b>8</b>
<b>USŁUGI:</b>															<b>316</b>
j	związane z rynkiem nieruchomości		4			3			3						<b>13</b>

k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	3			11			2			4									20
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				4						2									6
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				12						4									16
n	finansowe	6			11			4			8									29
o	ubezpieczeniowe	7		3	13			2			12		2							39
p	pocztowe i kurierskie				7	1														8
r	telekomunikacyjne	19	16	6	35	13	3	2	4	6	2	4	9							119
s	transportowe				8						3									11
t	turystyka i rekreacja	2			6			3			2									13
u	sektor energetyczny i wodny	1		4	2			2		2	2		5	1						19
w	związane z opieką i opieką zdrowotną	1		1	5					2			2							11
x	edukacyjne	2	1		2	1		2												8
y	inne				2			1			1									4
	<b>RAZEM</b>	<b>54</b>	<b>49</b>	<b>22</b>	<b>566</b>	<b>62</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>48</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>				<b>880</b>
	informacje ogólne																			17
	niekonsumenckie																			34
		<b>razem</b>																	<b>931</b>	

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 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			
	<b>SPRZEDAŻ:</b>																		<b>231</b>
a	art. żywnościowe				1						1								<b>2</b>
b	odzież i obuwie	1			84	6													<b>91</b>
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu				29	4							1						<b>34</b>
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	5		1	48	4					2	1							<b>61</b>
e	samochody i środki transportu osobistego		1		10	3					2								<b>16</b>
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące					1													<b>1</b>
g	produkty związane z opieką zdrowotną	1	1	1	2	1	1						2						<b>9</b>
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci				2	3					1	1							<b>7</b>

i	inne	2	1		2	1		2			1	1					10
	<b>USŁUGI:</b>																110
j	związane z rynkiem nieruchomości				1			3									4
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				5												5
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia							2									2
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				4								1				5
n	finansowe				2			2			2						6
o	ubezpieczeniowe				2			2			1						5
p	pocztowe i kurierskie				3			2									5
r	telekomunikacyjne	4	1	2	11	6	1	1	2	2	4	2	5	1			42
s	transportowe				4												4
t	turystyka i rekreacja	1			8												9
u	sektor energetyczny i wodny	2		1	3			1					7				14
w	związane z opieką i opieką zdrowotną				2		1			1							4
x	edukacyjne		1					1									2
y	inne				1			1			1						3
	<b>RAZEM</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>224</b>	<b>29</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>341</b>
	informacje ogólne																3
	niekonsumenckie																9
		<b>razem:</b>															<b>353</b>

## 2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

W 143 przypadkach (wszystkie zarejestrowane w jednolitym rzeczowym wykazie akt) załatwienie sprawy konsumenckiej nie zakończyło się poradą, lecz wymagało bezpośredniej interwencji u przedsiębiorcy poprzez skierowanie wystąpienia z wezwaniem do złożenia wyjaśnień, ustosunkowania się do zarzutów, realizacji uzasadnionych roszczeń konsumenta, przyjęcia oświadczenia woli konsumenta, odstąpienia od roszczeń w stosunku do konsumenta, zwrotu zapłaty za towar, zaprzestania stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, przyjęcia towaru do ponownej reklamacji, przywrócenia unieważnionej gwarancji.

Wystąpienia Rzecznika w zdecydowanej większości wzmacniały roszczenia konsumenta, które wcześniej zostały poddane weryfikacji w zakresie ich zasadności i istnienia rzetelnej podstawy formalno-prawnej ich dochodzenia. Dlatego też – przy braku kompletnej informacji lub dokumentacji opisującej daną sprawę, pierwsze wystąpienie do przedsiębiorcy miało charakter wezwania do złożenia wyjaśnień i uzupełnienia danych. W wielu sprawach pozytywne rozstrzygnięcie sporu dla konsumenta uzyskano po dwóch lub więcej wystąpieniach. W każdym z tych wystąpień wskazywano podstawę prawną naruszenia praw konsumenta, a sytuacjach które tego wymagały brak realizacji uzasadnionych roszczeń konsumenta sankcjonowano skierowaniem sprawy na drogę sądową. W trakcie realizacji postępowań konsumenckich dochodziło także do bezpośrednich spotkań z przedsiębiorcami, w trakcie których ustalano wspólną interpretację przepisów dotyczących danej sprawy i wskazywano możliwości polubownego rozstrzygnięcia sporu. Działania Rzecznika podejmowane w trakcie realizacji postępowań konsumenckich przyniosły pozytywny efekt w postaci przychylenia się przedsiębiorcy do roszczeń konsumenta w ponad 60 % przypadków.

Występowanie do przedsiębiorców spełniało także rolę edukacyjną – bowiem dokonując analizy konkretnego przypadku rzecznik wskazywał przedsiębiorcy właściwy sposób postępowania w stosunkach z konsumentami.



Przedmiot wystąpień ilustruje poniższa tabela:

Tabela 2. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów																	
		rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			RAZEM
		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	
	<b>SPRZEDAŻ:</b>															<b>99</b>	
a	art. żywnościowe																
b	odzież i obuwie				57	3										<b>60</b>	
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu		1		11											<b>12</b>	
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		1		15	1					1	1				<b>19</b>	
e	samochody i środki transportu osobistego				1	2										<b>3</b>	
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z opieką zdrowotną				1											<b>1</b>	
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci				1											<b>1</b>	
i	inne				3											<b>3</b>	
	<b>USŁUGI:</b>															<b>42</b>	
j	związane z rynkiem nieruchomości																
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				2											<b>2</b>	
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
n	finansowe	1			1			1			1					<b>4</b>	
o	ubezpieczeniowe				1											<b>1</b>	
p	pocztowe i kurierskie																
r	telekomunikacyjne	1	1		7	4		1			2	1	3			<b>20</b>	
s	transportowe										1					<b>1</b>	
t	turystyka i rekreacja				5											<b>5</b>	
u	sektor energetyczny i wodny				1								5			<b>6</b>	
w	związane z opieką i opieką zdrowotną				1								1			<b>2</b>	
x	edukacyjne																
y	inne										1					<b>1</b>	
	<b>RAZEM</b>	<b>2</b>	<b>3</b>		<b>107</b>	<b>10</b>		<b>2</b>			<b>6</b>	<b>2</b>	<b>9</b>			<b>141</b>	

informacje ogólne		
niekonsumenckie		2
	razem:	143

### 3. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczącego się postępowania.

Na przestrzeni 2017 r. nie wnoszono pozwów do sądu na rzecz konsumentów przeciwko przedsiębiorcom. Nie odnotowano także przypadków wstąpienia do postępowania sądowego po stronie konsumenta. W ramach poradnictwa sporządzono 7 projektów pism sądowych (4 odpowiedzi do sądu, 3 sprzeciwy od nakazu zapłaty), a także przygotowano projekty 4 pozwów sądowych do samodzielnego wniesienia przez konsumenta, w tym 3 pozwy w sprawach związanych z roszczeniami reklamacyjnymi dotyczącymi obuwia i jeden w sprawie wadliwie wykonanej usługi motoryzacyjnej.

Brak udziału Rzecznika w sprawach sądowych wynikał głównie z jednostkowego charakteru analizowanych tych spraw (brak podstaw do stwierdzenia naruszenia zbiorowych praw konsumenckich), jednoznacznie przemawiającego na korzyść konsumenta materiału dowodowego, niskiej wartości przedmiotu sporu i uproszczonej, nie stanowiącej dla konsumenta istotnego problemu w prezentacji swoich racji, formy postępowania sądowego, a ponadto z utrzymującego się z braku możliwości czasowych oraz techniczno-organizacyjnych do zwiększonego angażowania się w ten zakres zadań.

### 4. Współdziałanie.

Poza kwestiami organizacji i zapewnienia ciągłości obsługi Klientów, wskazanymi na wstępie, w roku 2017 współdziałano przede wszystkim z Nowosądeckim Oddziałem Federacji Konsumentów. W ramach zawartej umowy na świadczenie usług bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego dla mieszkańców powiatu nowosądeckiego pracownicy Federacji udzieli 251 porad osobistych i telefonicznych, a także wydali konsumentom 96 opinii w zakresie obuwia, wyrobów skórzanych i materiałoznawstwa, które zostały wykorzystane przez samych konsumentów oraz przez Rzecznika w skutecznym dochodzeniu od przedsiębiorców roszczeń reklamacyjnych (na bazie opinii rzeczoznawcy współpracującego z Federacją rzecznik uruchomił ponad 50 z 60 postępowań w sprawie reklamacji obuwia i odzieży, z których ponad 80% zakończyło się pozytywnie). Poza Federacją Konsumentów tutejszy Rzecznik bieżąco współpracował z Miejskim Rzecznikiem Konsumentów w Nowym Sączu w zakresie przyjęcia wspólnych metod działania w sprawach dotyczących stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych wobec mieszkańców powiatu nowosądeckiego i Miasta Nowego Sącza.

W ramach korespondencji mailowej współdziałano także z delegaturami UOKiK z całego kraju w zakresie bieżącego przekazywania informacji i dokumentów dotyczących zarejestrowanych przez rzecznika działań na szkodę konsumentów z terenu Powiatu Nowosądeckiego prowadzonych przez przedsiębiorców wskazanych w informacjach UOKiK.

W ramach współpracy i współdziałania informowano także konsumentów o możliwości realizacji procedury pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonej przez tut. Inspektorat Państwowej Inspekcji Handlowej.

### 5. Działalność edukacyjno-informacyjna.

Podjęto współpracę z lokalnymi mediami. Prezentowano w nich problemy o tematyce konsumenckiej, w tym informacje o zmianie przepisów konsumenckich. Edukowano również konsumentów oraz przedsiębiorców w tym zakresie udzielając stosownych informacji oraz przekazując im materiały informacyjne:

- „Senior w świecie finansów” - materiał Komisji Nadzoru Finansowego i Rzecznika Praw Obywatelskich,

- „Poradniki klienta usług finansowych – materiały Komisji Nadzoru Finansowego i Centrum Mediacji Sądu Polubownego przy KNF,
- Przewodnik UOKiK „Życie w kredycie”.
- Biuletyn UOKiK „Vademecum Konsumenta”.
- Biuletyn UOKiK „Przepisy konsumenckie dla przedsiębiorców”.
- „Nie daj się nabrać. Sprawdź zanim podpiszesz” – zasady bezpiecznych pożyczek i inwestycji – kampania informacyjna BFG, KNF, MF, MS, NBP, Policji i UOKiK,
- „Utraciłeś dokumenty? Nie ryzykuj! Zastrzeż je w Banku! – kampania informacyjna Związku Banków Polskich pod patronatem Ministerstwa Sprawiedliwości, Federacji Konsumentów, we współpracy z Policją
- „Świadomy konsument energii elektrycznej” – Federacja Konsumentów, patronat Urzędu Regulacji Energetyki,