

ZARZĄDZENIE NR 14/2017
STAROSTY NOWOSĄDECKIEGO

z dnia 30 marca 2017 r.

w sprawie zatwierdzenia Sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Sączu za rok 2016.

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015, poz. 184, z późn. zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1. Zatwierdzam Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Sączu za rok 2016, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Sączu za rok 2016

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 2015, poz. 184, z późn. zm.) do zadań rzecznika należy:

- 1) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 2) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 3) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- 4) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- 5) 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 2016 zaobserwowano bardzo zbliżoną ogólną aktywność konsumencką mieszkańców Powiatu Nowosądeckiego. Ogólna ilość porad udzielonych przez tut. Rzecznika nieznacznie wzrosła (z 1247 w roku 2015 do 1298). Nastąpił natomiast spadek ok. 15% spadek ilości udokumentowanych porad pisemnych i postępowań w sprawach konsumenckich. Spadek ilości spraw zrealizowanych przez Rzecznika wynikał po części z jego ponad miesięcznej nieobecności w I kwartale 2016 r. spowodowanej chorobą, a po części z uruchomienia punktów nieodpłatnej pomocy prawnej (6 punktów rozlokowanych na terenie powiatu nowosądeckiego). W lokalnym systemie obsługi konsumentów uczestniczą także nowosądeckie biuro Federacji Konsumentów, 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 1298 udzielonych porad konsumenckich, z których 150 zakończyło się wszczęciem postępowania konsumenckiego i skierowaniem wystąpień do przedsiębiorców. Na ogólną liczbę 1298 porad 192 wpłynęły w formie pisemnej, w trybie urzędowym i zostało zarejestrowanych jednolitym rzeczowym wykazie akt. Praktycznie w każdej z tych spraw, po analizie złożonych dokumentów oraz przeprowadzeniu rozmowy konsumentem, stwierdzono przesłanki naruszenia praw konsumenckich i podjęto stosowne działania.

Zadania w zakresie poradnictwa załatwiane były w zależności od formy wniesienia porady i wagi problemu: niektóre na miejscu poprzez udzielenie ustnej porady lub pomocy w przygotowaniu zgłoszenia reklamacyjnego, pisma z wezwaniem do realizacji żądania reklamacyjnego lub oświadczenia o odstąpieniu od umowy, inne poprzez przeprowadzenie rozmowy telefonicznej z przedsiębiorcą dotyczącej ustalenia przedmiotu sporu i sposobu jego rozstrzygnięcia, jeszcze inne poprzez wymianę korespondencji.

Pozostałe 1106 porad zostało udzielonych w czasie rozmowy telefonicznej z konsumentem (ok. 72%), ustnie w czasie wizyty u Rzecznika (ok. 20%) lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (ok. 8%). Porady te zostały zarejestrowane w prowadzonym w formie elektronicznej rejestrze porad.

Zdecydowana większość porad dotyczyła sprzedaży artykułów przemysłowych, produktów oraz różnego rodzaju usług na rynku konsumenckim – ok. 97%. Pozostałe porady dotyczyły spraw, w których stwierdzono brak możliwości zastosowania przepisów konsumenckich z powodu zawarcia umowy pomiędzy przedsiębiorcami, osobami fizycznymi, albo z powodu konieczności zastosowania przepisów prawa administracyjnego.

Pierwszą grupą jeżeli chodzi o ilość zarejestrowanych porad była sprzedaż towarów – 638 porad (ilość bardzo zbliżona do roku poprzedniego 647 porad). Podstawą praktycznie wszystkich skarg w tym obszarze były trudności w wyegzekwowaniu uprawnień konsumentów z tytułu niezgodności towaru z umową, rękojmi za wady lub gwarancji.

W tej grupie porad przeważały oczywiście sprawy dotyczące reklamacji obuwia i odzieży. Nastąpił tutaj niewielki ok. 10 % spadek porad - 322, przy 358 poradach w roku 2015. 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 2016 utrzymał się trend wzrostowy ilości porad związanych z reklamacją sprzętu RTV i AGD (142 porady wobec 128 w roku 2015), w tym szczególnie elektronicznych urządzeń multimedialnych (telefonów komórkowych, smartfonów, tabletów) oraz sprzętu komputerowego (39 porad do 32 w roku 2015). W dalszym ciągu dominował problem dotyczący wpływu sprzedawców na realizowany tryb reklamacji (unikanie przez sprzedawców przyjęcia na siebie odpowiedzialności z tytułu niezgodności towaru z umową lub rękojmi za wady, nakłanianie konsumentów do składania reklamacji z tytułu gwarancji, wielokrotne nieskuteczne naprawianie urządzeń i uchylanie się od ich wymiany).

Praktycznie utrzymała się ilość porad dotyczących reklamacji zakupionych materiałów budowlanych, mebli, stolarki, systemów grzewczych oraz innych elementów wyposażenia mieszkania (domu) i gospodarstwa – 83 porady. W tej grupie skarg dużym problemem, podobnie jak w przypadku zakupu sprzętu elektronicznego, było unikanie przez sprzedawców przyjęcia na siebie odpowiedzialności z tytułu

niezgodności towaru z umową/rękojmi za wady i przerzucanie roszczeń konsumentów na gwaranta. W przypadku zakupu materiałów budowlanych utrzymywała się praktyka sprzedawców polegająca na przesyłaniu zgłoszeń reklamacyjnych do gwaranta/producenta, pomimo braku wydania dokumentu gwarancyjnego kupującemu, co utrudniało skuteczną realizację roszczeń reklamacyjnych i znacznie przeciągało postępowanie. Ponadto sprzedawcy uchylali się od wymiany wadliwego towaru oraz od pokrycia kosztów związanych z przywróceniem zamontowanego towaru do stanu zgodności z umową (demontaż i montaż).

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 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 umowy sprzedaży usług – 517 porad (niewielki - ok 6% wzrost w stosunku do roku poprzedniego – 486 porad). W tej grupie ponad 55% porad dotyczyło skarg na przedsiębiorców świadczących usługi telekomunikacyjne (288 porad – wzrost w porównaniu z rokiem 2015 - 259 porad). Podobnie jak w latach ubiegłych jedną z głównych przyczyn skarg były, niekorzystne dla konsumentów efekty rozmów telefonicznych z konsultantami, którzy w sposób mało czytelny, a często wprowadzający w błąd przedstawiali ofertę nowej usługi lub kontynuacji starej. Rozbieżności pomiędzy ofertą przedstawioną telefonicznie, a parametrami usług zapisanymi w dokumentacji umownej nie były wychwytywane przez Klientów na etapie podpisania umowy dostarczanej przez kuriera, a dopiero przy pojawieniu się pierwszych naliczeń, co przy odmowie przekazania zapisu rozmowy telefonicznej znacznie ograniczało możliwość realizacji roszczeń reklamacyjnych. 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, 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 szeroko pojętych usług finansowych, to w roku 2016 odnotowano bardzo zbliżoną do roku poprzedniego ilość skarg konsumenckich na usługi finansowe świadczone przez banki (58 porad). W przypadku usług bankowych najwięcej skarg – chociaż mniej niż w latach poprzednich, konsumenci kierowali pod adresem banków oferujących skomplikowane produkty ubezpieczeniowe z funduszami kapitałowymi (ok. 12 porad) – przy sprzedaży tych produktów bank występował w roli oferującego produkt i ubezpieczającego. Skargi dotyczyły wprowadzaniu konsumentów w błąd poprzez stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych przez pracowników banków (głównie Getin Banku), wyniku których nieświadomie przystępowali oni do tych produktów. W ramach poradnictwa udzielano pomocy w sformułowaniu oświadczeń konsumentów o zawarciu umowy pod

wpływem błędu i edukowano w zakresie zasad obowiązujących przy zawieraniu tego rodzaju umów. 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 rzeczownika 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, które również utrzymały się na poziomie zbliżonym do roku 2015 (52 porady), skargi 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 (łącznie 35 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 komunikacyjnych – 11 porad, wypłaty odszkodowania za sprzęt uszkodzony w wyniku nagłego skoku napięcia (uderzenie pioruna, przepięcie) – 3 porady oraz wypłaty świadczenia w ramach grupowego ubezpieczenia pracowniczego – 3 porady.

Pozostałe porady w zakresie usług dotyczyły skarg konsumentów związanych w szczególności z problemami z dostawami energii, gazu ciepła i wody oraz wywozu nieczystości – 32 porady, usługami motoryzacyjnymi – 21 porad (dość wyraźny wzrost w stosunku do roku 2015), usługami turystyczno-hotelarskimi (12 porad), medycznymi (7 porad – głównie usługi dentystyczne), pralniczymi (6), windykacyjnymi 13, deweloperskimi i pośrednictwa nieruchomości (5) oraz pocztowymi i windykacyjnymi – po 4 porady.

Obszarem, w którym zanotowano ok. 20% wzrost porad (143 w stosunku do 114 w roku 2015) były umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i umowy zawierane na odległość, regulowane obecnie przepisami ustawy o prawach konsumenta. W tej grupie utrzymała się ilość porad dotyczących umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa związanych z nieuczciwymi praktykami przedstawicieli firm telekomunikacyjnych oraz firm organizujących tzw. „pokazy” (łącznie 28 porad).

Znaczny wzrost skarg nastąpił w grupie umów zawieranych na odległość (115 porad w stosunku do 80 w roku 2015). 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 ilustruje poniższa tabela:

Tabela nr 1: Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów – rok 2016.

Przedmiot porady	Ogółem: 1298
I. Usługi, w tym:	517
ubezpieczeniowa	52
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	58
remontowo-budowlana	12
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	32
telekomunikacja (telefony, TV)	288
turystyczno-hotelarska	12
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	5
motoryzacja	21
pralnicza	6
timeshare	0
pocztowa	4
gastronomiczna	0
przewozowa	3
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	4
medyczna	7
wyposażenie wnętrz	0
pogrzebowa	0
windykacyjne	4
inne	9
II. Umowy sprzedaży, w tym:	638
obuwie i odzież	322
wyposażenie mieszkania	83
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	142
komputer i akcesoria komputerowe	39
motoryzacja	20
artykuły spożywcze	3
artykuły chemiczne i kosmetyki	3
zabawki	5
inne	21
III. Umowy poza lokalem i na odległość	143

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

W 150 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 ok. 58,7% przypadków (od ogólnej liczby wystąpień odjęto sprawy w toku).

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	32	18	13	1
ubezpieczeniowa	3	1	2	0
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	6	1	5	0
remontowo-budowlana	2	1	1	0
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	2	2	0	0
telekomunikacja (telefon, TV)	13	11	1	1
turystyczno-hotelarska	2	0	2	0
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	0	0	0	0
motoryzacja	2	1	1	0
pralnicza	1	0	1	0
timeshare	0	0	0	0
pocztowa	1	1	0	0
gastronomiczna	0	0	0	0
przewozowa	0	0	0	0

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	0	0	0	0
medyczna	1	1	0	0
wyposażenie wnętrz	0	0	0	0
pogrzebowa	0	0	0	0
windykacyjne	0	0	0	0
inne	0	0	0	0
II. Umowy sprzedaży, w tym:	114	62	43	9
obuwie i odzież	77	47	23	7
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	17	4	11	2
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	14	8	6	0
komputer i akcesoria komputerowe	2	0	2	0
motoryzacja	1	1	0	0
artykuły spożywcze	0	0	0	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	0	0	0	0
zabawki	0	0	0	0
inne	2	1	1	0
III. Umowy poza lokalem i na odległość	4	1	1	2
RAZEM WYSTĄPIENIA:	150	81	57	12

Tabela nr 3: Podstawy formalno-prawne wystąpień.

L.p.	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość wystąpień
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	8
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	34
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	0
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3 uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	142
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	0

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

Na przestrzeni 2016 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 5 pism sądowych do samodzielnego wniesienia przez konsumentów przede wszystkim w ramach sprzeciwu od nakazu zapłaty, a także przygotowano projekty 6 pozwów sądowych do wniesienia przez konsumentów w sprawach o reklamację towarów i usług.

Brak udziału Rzecznika w sprawach sądowych wynikał głównie z jednostkowego charakteru analizowanych pod tym kątem spraw, bardzo niskiej wartości przedmiotu sporu i uproszczonej formy postępowania sądowego (przygotowanie projektu pozwu), a także z braku możliwości czasowych oraz techniczno-organizacyjnych do prowadzenia tego zakresu zadań.

Tabela nr 4: 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	-----	-----	-----	5
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-----	-----	-----	1
6.	Inne: sprzeciw od nakazu zapłaty, odpowiedź na pozew, zawiązanie do próby ugodowej	-----	-----	-----	5
RAZEM		0	0	0	11
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny.	0	0	0	0
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań.	0	0	0	0

4. Współdziałanie.

Poza kwestiami organizacji i zapewnienia ciągłości obsługi Klientów, wskazanymi na wstępie, w roku 2016 współdziałano z Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej Delegatura w Nowym Sączu, poprzez sygnalizowanie przypadków stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych przez przedsiębiorców, z Nowosądeckim Oddziałem Federacji Konsumentów w zakresie wymiany doświadczeń i poradnictwa konsumenckiego w dziedzinie wyrobów obuwniczych, skórzanych i materiałoznawstwa oraz 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 współdziałania z Federacją Konsumentów skierowano ponad 100 konsumentów z terenu Powiatu Nowosądeckiego do dyżurujących w Oddziale Federacji Konsumentów rzeczoznawców w celu uzyskania bezpłatnych opinii. Dokonano także wymiany materiałów edukacyjnych oraz omówiono zarówno najczęstsze, jak i nietypowe przypadki spraw konsumenckich.

Współdziałało 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.

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,
- Informacja o uruchomieniu Konsumenckiego Centrum E-porad przez Stowarzyszenie dla Powiatu z siedzibą w Środzie Śląskiej,
- 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,
- „Likwidacja szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych – podstawowe problemy” poradnik autorstwa Komisji Nadzoru Finansowego.