

**ZARZĄDZENIE NR 13/2016
STAROSTY NOWOSĄDECKIEGO**

z dnia 30 marca 2016 r.

w sprawie zatwierdzenia Sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Nowym Sączu za rok 2015

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 2015, 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 2015

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.

Na przestrzeni 2015 roku zaobserwowano dalszy wzrost aktywności konsumenckiej mieszkańców Powiatu Nowosądeckiego, który skutkowało kolejnym ok 20% wzrostem ilości spraw realizowanych przez tut. Rzecznika, w porównaniu do roku poprzedniego. Utrzymująca się w tym zakresie tendencja wzrostowa wynika zarówno z rosnącej świadomości konsumentów w zakresie swoich praw, jak i - co jest niepokojącym zjawiskiem rosnącej liczby przypadków stosowania przez przedsiębiorców nieuczciwych praktyk rynkowych ograniczających prawa konsumenckie i zniekształcających zachowania rynkowe konsumentów. Te negatywne zjawiska w połączeniu z zauważalnym spadkiem jakości towarów i usług dostępnych na rynku oraz cały czas niewystarczającym poziomem świadomości konsumenckiej naszych mieszkańców z pewnością wpłyną na utrzymanie się w najbliższych latach tej tendencji. W trakcie realizacji swoich obowiązków Rzecznik szczególną uwagę przywiązywał do kwestii informacyjno-edukacyjnych, każdorazowo informując konsumentów o przepisach regulujących dany obszar działalności i wskazując zarówno prawa, jak i obowiązki konsumenta w tym zakresie. Udzielając pomocy konsumentom Rzecznik starał się ocenić i wskazać realne możliwości korzystnego dla konsumenta załatwienia sprawy. Analizował każdą sprawę indywidualnie, dążąc do ugodowego rozstrzygnięcia sporu z przedsiębiorcą.

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 1247 udzielonych porad konsumenckich, z których 179 zakończyło się wszczęciem postępowania konsumenckiego i skierowaniem wystąpień do przedsiębiorców. Na ogólną liczbę 1247 porad 226 wpłynęło 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 1021 porad zostało udzielono w czasie rozmowy telefonicznej z konsumentem (ok. 80%), ustnie w czasie wizyty u Rzecznika (ok. 15%) lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (ok. 5%). Porady te zostały zarejestrowane w prowadzonym w formie elektronicznej rejestrze porad.

Tematyka spraw, z jakimi zgłaszali się konsumenci do Rzecznika była różnorodna.

Zdecydowana większość porad i interwencji dotyczyła sprzedaży artykułów przemysłowych, produktów oraz różnego rodzaju usług – ok. 99%. Pozostałe porady dotyczyły spraw, w których stwierdzono brak możliwości zastosowania przepisów konsumenckich albo z powodu uczestniczenia w sporze dwóch przedsiębiorców, albo z powodu konieczności zastosowania przepisów prawa administracyjnego.

Pierwszą grupą jeżeli chodzi o ilość zarejestrowanych porad była sprzedaż towarów – 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 ponad 15% przyrost – 358 porad, przy 306 poradach w roku 2014. 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 oddalenie 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 oddalenia 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.

Zauważono także utrzymujący się znaczny przyrost ilości porad związanych z reklamacją sprzętu RTV i AGD, w tym szczególnie elektronicznych urządzeń multimedialnych (telefonów komórkowych, smartfonów, tabletek) – 128 porad i sprzętu komputerowego – 32 porady oraz powtarzający problem dotyczący realizowanego trybu 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*).

Zwiększyła się także ilość porad dotyczących reklamacji zakupionych materiałów budowlanych, mebli, stolarki, systemów grzewczych oraz innych elementów wyposażenia mieszkania (domu) i gospodarstwa – 87 porad. 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 sprzedawców i 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. Słaba jakość z reguły nie pozwalała na bezproblemowe użytkowanie produktów - szczególnie obuwia, dłużej niż 6 miesięcy. Towary o takim okresie użytkowania były przedmiotem największej liczby reklamacji co do zasady oddalanych przez sprzedawców z zamiarem przerzucenia odpowiedzialności za ich niską jakość na konsumentów.

Wśród przedsiębiorców w dalszym ciągu daje się zauważyć niewystarczającą znajomość prawa konsumenckiego w zakresie sprzedaży towarów, stronnicze interpretowanie tych przepisów oraz nagminne mylenie gwarancji z rękojmią, co skutkuje przekazywaniem klientom błędnych informacji o ich uprawnieniach reklamacyjnych. Wielu przedsiębiorców przy rozpatrywaniu reklamacji 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 – 486 porad. W tej grupie ponad 50% (259 porad, w stosunku do 214 porad w roku 2014) stanowiły skargi na przedsiębiorców świadczących usługi telekomunikacyjnych. Jedną z głównych przyczyn skarg były, niekorzystne dla konsumentów efekty rozmów telefonicznych z konsultantami, którzy w sposób mało czytelny, a często wprowadzających 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, 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 2015 odnotowano podobną jak w roku poprzednim ilość skarg konsumenckich na usługi finansowe świadczone przez banki (56 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. 15 porad) – przy sprzedaży tych produktów bank występował w roli oferującego produkt i ubezpieczającego. Skargi dotyczyły wprowadzania konsumentów w błąd poprzez stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych przez pracowników banków (głównie Getin Banku – umowy były zawierane w latach 2010-2012), 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. Skargi dotyczyły 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 (55 porad), skargi dotyczyły przede wszystkim odmowy wypłaty odszkodowania z tytułu uszkodzenia towaru (telefony, tablety, laptopy, aparaty fotograficzne, telewizory, komputery itp.) lub realizacji świadczenia w ramach tzw. przedłużonej gwarancji w wyniku nieszczęśliwego wypadku (28 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 – 13 porad, obowiązkowych ubezpieczeń rolniczych – 5 porad, wypłaty odszkodowania za sprzęt uszkodzony w wyniku nagłego skoku napięcia (uderzenie pioruna przepięcie) – 4 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 – 36 porad, usługami motoryzacyjnymi – 14 porad, windykacyjnymi 13 oraz pocztowymi 8 porad.

Obszarem, w którym zanotowano znaczny spadek skarg, a co za tym idzie porad konsumenckich (z 168 w roku 2014 do 114 w roku 2015) były umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i umowy zawierane na odległość, regulowane obecnie przepisami ustawy o prawach konsumenta. W grupie porad dotyczących umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa zauważono bardzo wyraźny spadek skarg na nieuczciwe praktyki przedstawicieli firm telekomunikacyjnych dotyczące zawierania umów o świadczeniu usług telekomunikacyjnych pod wpływem wprowadzenia w błąd (z prawie 100 w roku 2014 do ok. 20 w roku bieżącym) – tak znaczny spadek skarg wynikał po części ze wzrostu świadomości mieszkańców, a po części ze zmniejszonej aktywności firm telekomunikacyjnych. Z podobnych powodów spadła także do ok. 10 ilość skarg na działania z firm trudniących się sprzedażą towarów w trakcie pokazów (*wyludzanie podpisów zapraszanych na pokazy osób starszych pod pretekstem potwierdzenia odbioru wylosowanej nagrody, brak wręczania dokumentacji umownej, brak informacji o kosztach kredytu, fałszowanie danych o dochodach kupującego na wniosku kredytowym, utrudnianie odstąpienia od umowy*). Jeżeli chodzi o umowy zawierane na odległość to z ok. 80 zarejestrowanych skarg ponad połowę stanowiły skargi na działania nieuczciwych przedsiębiorców zarejestrowanych w krajach spoza Unii Europejskiej trudniących się realizacją umów abonamentowych na dostarczanie przesyłek z bezpłatną bielizną i innymi drobnymi towarami o niewielkiej wartości. Skargi te dotyczyły nękania telefonami lub wezwaniami do uregulowania należności zapłaty za rzekomo świadczone usługi i braku reakcji na wysyłane przez Klientów oświadczenia o odstąpieniu od umowy lub jej rozwiązaniu. Pozostałe skargi (ok. 30) dotyczyły umów zawieranych na odległość - zakup towarów w sklepach internetowych lub za pośrednictwem portali aukcyjnych. Mieszkańcy Powiatu skarżyli się głównie na problemy z odzyskaniem pieniędzy lub zwrotem towaru w ramach odstąpienia od umowy, negatywnym rozpatrzeniem reklamacji towaru uszkodzonego w trakcie transportu (przerzucanie odpowiedzialności za uszkodzenie towaru na Klienta przez sprzedawcę lub firmę wysyłkową) oraz na utrudniony kontakt i przeciagające się postępowania reklamacyjne.

Szczegółową strukturę porad udzielonych w roku sprawozdawczym ilustruje poniższa tabela:

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

Przedmiot porady	Ogółem: 1247
I. Usługi, w tym:	486
ubezpieczeniowa	56
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	55
remontowo-budowlana	6
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	36
telekomunikacja (telefony, TV)	259
turystyczno-hotelarska	9
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	3
motoryzacja	14
pralnicza	4
timeshare	0
pocztowa	8
gastronomiczna	2
przewozowa	0
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	5
medyczna	2
wyposażenie wnętrz	0
pogrzebowa	0
windykacyjne	14
inne	13
II. Umowy sprzedaży, w tym:	647
obuwie i odzież	358
wyposażenie mieszkania	87
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	128
komputer i akcesoria komputerowe	32
motoryzacja	16
artykuły spożywcze	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	3
zabawki	0
inne	23
III. Umowy poza lokalem i na odległość	114

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

W 179 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. 67,5% 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:	34	24	8	2
ubezpieczeniowa	3	3	0	0
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	4	1	3	0
remontowo-budowlana	0	0	0	0
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	3	2	0	1
telekomunikacja (telefon, TV)	17	14	3	0
turystyczno-hotelarska	1	0	0	1
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	0	0	0	0
motoryzacja	2	1	1	0
pralnicza	0	0	0	0
timeshare	0	0	0	0
pocztowa	1	1	0	0
gastronomiczna	0	0	0	0
przewozowa	0	0	0	0

edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	0	0	0	0
medyczna	0	0	0	0
wyposażenie wnętrz	0	0	0	0
pogrzebowa	0	0	0	0
windykacyjne	2	1	1	0
inne	1	1	0	0
II. Umowy sprzedaży, w tym:	142	87	44	11
obuwie i odzież	99	63	28	9
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	17	11	6	0
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	11	9	1	1
komputer i akcesoria komputerowe	2	1	1	0
motoryzacja	4	1	3	0
artykuły spożywcze	0	0	0	0
artykuły chemiczne i kosmetyki	0	0	0	0
zabawki	0	0	0	0
inne	9	2	5	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	3	1	2	0
RAZEM WYSTĄPIENIA:	179	112	54	13

Tabela nr 3: Podstawy formalno-prawne wystąpień.

L.p.	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość wystąpień
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	12
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	86
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

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

Na przestrzeni 2015 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 6 pism sądowych do samodzielnego wniesienia przez konsumentów w sprawach sprzeciwu od nakazu zapłaty, a także przygotowano projekty 8 pozwów sądowych do wniesienia przez konsumentów w sprawach o reklamację towarów i usług.

Brak udziału Rzecznika w sprawach sądowych wynikał z niewystarczającego materiału dowodowego, zgromadzonego przez konsumentów, 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	-----	-----	-----	7
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-----	-----	-----	1
6.	Inne: sprzeciw od nakazu zapłaty, odpowiedź na pozew, zawiązanie do próby ugodowej	-----	-----	-----	6
RAZEM		0	0	0	14
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny.	0	0	0	0
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań.	0	0	0	0

4. Współdziałanie.

W 2015r. współdziałano z Wojewódzkim Inspektorem 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.

Uczestniczono w szkoleniach dla rzeczników zorganizowanych przez Federację Konsumentów i Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów.

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:

- 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,