

Załącznik nr 3 do protokołu z dnia 28.06.2017 r.  
Pani Przewodnicząca, Państwo Radni, zaproszeni goście

## **Podsumowanie działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za 2016 rok**

W 2016 roku do Powiatowego Rzecznika Konsumentów wpłynęło 141 pisemnych wniosków od konsumentów. W grupie wystąpień dotyczących usług stanowiących 67% ogółu wystąpień dominowały sprawy związane z usługami telekomunikacyjnymi oraz dostawą energii elektrycznej. Dotyczyły one zarówno usług dostępu do internetu, jak również połączeń głosowych i wiadomości tekstowych. W okresie sprawozdawczym Rzecznik odnotował kilka analogicznych skarg odnoszących się do wiadomości o podwyższonej opłacie tzw. sms-ów premium. Konsumenty stali na stanowiskach, że nie uruchamiali usług o podwyższonej opłacie. Nie przyjmowali wyjaśnień, że usługi te uruchamiane są jednorazowo, natomiast konta abonenckie obciążane są za wiadomości przychodzące do odwołania komendy. W wyniku działań rzecznika część zgłaszanych spraw zakończyła się pozytywnie poprzez skorygowanie faktur.

W grupie wystąpień dotyczących umów sprzedaży większość stanowiły sprawy związane z reklamacjami obuwnia i odzieży. Na 29 wystąpień Rzecznika skierowanych do przedsiębiorców, 22 sprawy zakończyły się uznaniem roszczeń konsumentów. Ponadto skierowanych zostało 12 wystąpień w związku z zawartymi umowami na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. Osiem z podjętych interwencji zakończyło się dla konsumentów korzystnie. Część prowadzonych spraw dotyczyła umów zawartych przez telefon polegających na tzw. abonamencie tj. cyklicznym przysyłaniu towarów. Konsumenty nie zapoznawszy się z przesłanym regulaminem nie wiedzieli, że po jednorazowym przyjęciu towaru i zapłacie za niego, będą w przyszłości w ramach tej samej umowy otrzymywać kolejne przesyłki. Rzecznik prowadząc sprawę na wniosek konsumenta opisuje stan faktyczny przedstawiony przez konsumenta i wynikający z przedłożonych dokumentów, podaje podstawę prawną roszczeń i wzywa przedsiębiorcę do zajęcia stanowiska. Spośród 141 wystąpień Rzecznika blisko 75% (105 spraw) zakończyło się pozytywnie.

Jednym z zadań Rzecznika jest również zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. W 2016 r. zostało udzielonych łącznie 213 porad konsumenckich. Porady prawne i informacje udzielane były w różnych formach (poprzez bezpośredni kontakt z konsumentem w biurze rzecznika, za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonicznie).

Liczba zapytań konsumentów wynika z coraz bardziej zwiększającej się świadomości co do przysługujących im praw, jak również zawieranie umów za pomocą środków porozumiewania się na odległość i poza lokalem przedsiębiorców.

Stowarzyszenie Rzecznik  
Konsumentów  
  
mgr Iwona Ozóg