

S P R A W O Z D A N I E
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W PUŁTUSKU ZA OKRES 01.01.2010 DO 31.12.2010 ROKU

**I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW.**

Zadania samorządu powiatowego z zakresu ochrony praw konsumentów wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.).

Do zadań rzecznika konsumentów należy:

- zapewnianie konsumentom bezpłatnego poradnictwa 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, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Pod względem formalno-prawnym, rzecznik usytuowany jest w Starostwie Powiatowym w Pułtuskach i zgodnie z regulaminem Starostwa stanowi odrębną komórkę organizacyjną podlegającą bezpośrednio Staroście Pułtuskiemu.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w powiecie pułtuskim został powołany Uchwałą Rady Powiatu w Pułtuskach Nr IV/39/03 z dnia 21 lutego 2003r. w sprawie: *powołania Powiatowego Rzecznika Konsumentów*.

Rzecznik Konsumentów pełni funkcję jednoosobowo w wymiarze 3/4 etatu. Interesanci przyjmowani są od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00-12.00. Zajmuje samodzielne pomieszczenie biurowe, co ułatwia bezpośredni, nieskrępowany kontakt z konsumentami. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtuskach posiada wykształcenie wyższe administracyjne. Czynności z zakresu prawa pracy wobec rzecznika wykonuje Starosta Pułtuskich.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

1. Zapewnianie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Głównym celem działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest zapewnienie konsumentom dostępu do podstawowego poradnictwa konsumenckiego, polegającego na udzielaniu bezpłatnych porad prawnych i informacji w zakresie ochrony i egzekwowania praw konsumenckich. Konsumentom dzwoniąc lub docierając osobiście do Rzecznika Konsumentów mogą liczyć na:

- informacje o prawach konsumenta i możliwościach ich realizacji,
- porady prawne w zakresie rozwiązywania podstawowych problemów konsumenckich dotyczących praw materialnych, w szczególności

w zakresie sprzedaży konsumenckiej oraz procedur postępowania przy egzekwowaniu tych praw,

- informacje i dane teleadresowe o instytucjach i organizacjach, które są odpowiedzialne za udzielanie porad specjalistycznych i rozwiązywanie skomplikowanych spraw konsumenckich, odpowiednio do przedmiotu i zakresu merytorycznego problemów konsumentów (np. w sprawach dotyczących jakości i bezpieczeństwa produktów dostępnych na rynku – o właściwych instytucjach kontrolnych),
- informacje o alternatywnych systemach rozstrzygania sporów konsumenckich wraz z adresami odpowiednich instytucji arbitrażowych (np. w sprawach dotyczących usług finansowych – Arbitra Bankowego lub Rzecznika Ubezpieczonych).

Dominują porady prawne polegające na wskazaniu konsumentom właściwych przepisów prawa i procedur postępowania, w oparciu o które mogą skutecznie dochodzić swoich praw. Są to podstawowe porady prawne w sprawach konsumenckich, które stanowią ok. 80% wszystkich porad, udzielanych zarówno telefonicznie, jak i osobiście. Zgłaszane są niejednokrotnie złożone i skomplikowane sprawy konsumenckie, niemożliwe do rozwiązania w trybie rozmowy telefonicznej, ponieważ istnieje konieczność dokonania analizy dokumentów konsumenta przed udzieleniem porady prawnej.

Rzecznik oceniając stopień złożoności, zakres merytoryczny i stan rozpoznania sprawy podejmuje decyzję, czy w zakresie swoich kompetencji i uprawnień może udzielić pomocy, czy też powinien przekazać konsumentowi informację, do której instytucji może zgłosić się, aby w danej sprawie uzyskać pomoc. Należy zauważyć, że w ogólnej strukturze spraw zgłaszanych do rzecznika stanowią również sprawy pozakonsumenckie. Są to głównie telefony

od przedsiębiorców, ale zdarzają się również telefony od konsumentów, którzy dzwonią w sprawach pozakonsumenckich, jednak rzecznik konsumentów nie obsługuje ani sprzedawców, ani usługodawców. Znaczna liczba telefonów odbieranych od przedsiębiorców świadczy o dużym zapotrzebowaniu na wiedzę o prawach i obowiązkach związanych z umowami konsumenckimi także po stronie profesjonalistów.

W okresie od 1.01.2010r. do 31.12.2010r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtuskach udzielił ogółem 1081 porad.

Zakres tematyczny spraw konsumenckich jest bardzo szeroki. Najliczniej reprezentowane są sprawy dotyczące sprzedaży konsumenckiej, ale często również sprawy dotyczące umów o dzieło, telekomunikacji, stosunków kredytowych, czy też problemy konsumentów, które wynikają ze specyficznego sposobu zawierania umów, mianowicie bez jednoczesnej obecności obu stron – przy wykorzystywaniu środków porozumiewania się na odległość, a także poza lokalem przedsiębiorstwa. Warto zwrócić uwagę na sprawy konsumenckie w kategorii „telekomunikacja”, które często dotyczą problemów z telefonami komórkowymi. Są to zwykle trudne sprawy, których rozwiązanie wymaga specjalistycznej wiedzy z zakresu naliczania opłat, regulaminów i taryf opłat za usługi różnych operatorów telefonii komórkowej. Rzecznik Konsumentów czasami przekierowuje konsumentów w indywidualnych sprawach do Urzędu Regulacji Elektronicznej, a właściwie do uruchomionego na początku 2007r. Centrum Informacji Konsumenckiej przy URE.

Konsumenci potrzebują również pomocy przy analizie dokumentów, które mogłyby stanowić dowód w postępowaniach przy egzekwowaniu przysługujących im praw konsumenckich. Najczęściej występujące i najbardziej

istotne dla konsumentów są problemy z nieuczciwymi sprzedawcami, którzy sprzedają towary złej jakości i bronią się przed odpowiedzialnością.

Osoby zgłaszające się do rzecznika konsumentów szukają także porad specjalistycznych. W sprawach związanych z zagadnieniami jakości i bezpieczeństwa produktów, szczególnie gdy potrzebne są opinie rzeczoznawców odnośnie jakości wyrobów i usług zakupionych przez konsumentów na podstawie umowy sprzedaży lub umowy o dzieło; adresatem przekierowań są inspektoraty Inspekcji Handlowej.

W 2010 roku do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pułtusk wplynęły sprawy dotyczące następujących zagadnień:

- skargi dotyczące sposobów załatwiania reklamacji, a w szczególności odmowa przyjęcia, przewlekle załatwienie, załatwienie reklamacji niezgodne z żądaniem konsumenta, niedotrzymanie ustawowego terminu rozpatrzenia reklamacji, we wszystkich sprawach, gdy nie było to wystarczające, rzecznik podejmował interwencję osobistą lub telefoniczną, wystosowano również pisma interwencyjne
- skargi dotyczące nieprawidłowego prowadzenia sprzedaży na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa – udzielono porady prawnej, rzecznik podejmował również interwencję.

Sprawy zgłaszane do Rzecznika Konsumentów kategoryzowane są pod kątem rodzaju pomocy, jakiej potrzebuje konsument dla rozwiązania problemu. W wielu przypadkach rzecznik pomagał konsumentom w przygotowaniu stosownych pism np. pisemnych reklamacji, oświadczeń o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość bądź poza lokalem przedsiębiorstwa. Na liczne prośby konsumentów rzecznik dokonywał również interpretacji postanowień zawartych w ustawie z 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży

konsumenckiej, niejednokrotnie pomagał również w wyjaśnianiu treści umowy kupna – sprzedaży czy zapisów dokonanych w dokumencie gwarancyjnym.

Wielokrotnie przedsiębiorcy zgłaszali się również do rzecznika celem uzgodnienia i zajęcia stanowiska wobec swoich klientów. Oceniam to jako pozytywny efekt podejmowanych działań, znak ważnych społecznie korzystnych zmian mentalności przedsiębiorców, którzy zaczynają bardziej liczyć się z prawami konsumentów.

Konsumenci zwracali się przede wszystkim w sprawach związanych z niską jakością towarów i usług. Tradycyjnie największe problemy z niezgodnością towaru z umową mieli przy zakupach obuwia, sprzętu RTV i AGD, telefonów komórkowych, odzieży czy też mebli. Przy zakupie sprzętu RTV i AGD, obok niezgodności towaru z umową, istotnie rośnie liczba problemów związanych z gwarancją udzielaną przez producentów. Natomiast dla telefonów komórkowych i sprzętu komputerowego częstotliwość występowania obu kategorii problemów jest porównywalna.

Jeden z istotnych problemów to istniejące ciągle fałszywe przeświadczenie konsumentów, że zakupiony towar może być zwrócony w ciągu 5 dni. Zatem rzecznik wielokrotnie informował, że sprzedawca nie ma obowiązku przyjęcia takiego towaru. Decyzja korzystna dla konsumenta uzależniona jest wyłącznie od dobrej woli sprzedawcy. Jednocześnie rzecznik, mając świadomość pełnionej roli, podejmował próby uzyskania pomocy przy zwrocie pochopnie zakupionych towarów, uzyskując pozytywne efekty.

Nie wszystkie skargi konsumenckie wymagały pisemnych wystąpień rzecznika do przedsiębiorców. Często rzecznik podejmował się interwencji telefonicznych, w wyniku których sprawę udało się załatwić polubownie i bardzo szybko.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusku nie występował do organów samorządu terytorialnego z propozycjami wprowadzenia zmian w przepisach prawa miejscowego z zakresu ochrony interesów konsumentów.

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

W ramach swoich ustawowych uprawnień rzecznik podejmował interwencje w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów u przedsiębiorców (sprzedawców, usługodawców, producentów, gwarantów, operatorów).

Większość spraw wniesionych na piśmie, z którymi zwracali się konsumenci do rzecznika, wymagała wystąpień do przedsiębiorcy o udzielenie wyjaśnień i informacji. Zgodnie z postanowieniem art. 42 ust. 4 i w związku z art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przedsiębiorca do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, obowiązany jest udzielić wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do jego uwag i opinii.

W praktyce mimo takiego obowiązku nie wszyscy przedsiębiorcy wywiązywali się z niego. Ponowne wezwania rzecznik wysyłał z przywołaniem przepisu art. 114 wspomnianej ustawy, który przewiduje karanie grzywną osób naruszających obowiązek udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji, co spowodowało nadesłanie odpowiedzi.

W okresie sprawozdawczym do biura rzecznika wpłynęły 32 skargi w formie pisemnej od konsumentów o podjęcie odpowiednich działań i udzieleniu stosownej pomocy, z czego na dzień 31 grudnia 2010r. zakończono 30.

- zakończone pozytywnie - **28**
- zakończone negatywnie - **2**
- sprawy w toku – **2**

Realizacja tego zadania jest ściśle związana z poradnictwem, gdyż po otrzymaniu porady i osobistej nieskutecznej interwencji w sprzedawcy czy usługodawcy, konsumenci wracali do rzecznika z prośbą o interwencję w danej sprawie.

Występując do kontrahenta rzecznik wskazuje na prawny aspekt sprawy, prosi o wyjaśnienie lub jego stanowisko w sprawie, następnie doprowadza do konfrontacji z konsumentem w obecności rzecznika, gdzie rzecznik pełni rolę mediatora. Analiza kierowanych skarg w tym zakresie pozwala stwierdzić, iż przedsiębiorcy nie zawsze stosują obowiązujące przepisy prawne. Między innymi nie wypełniają protokołów reklamacyjnych, nie wręczają konsumentom zawierającym umowy poza lokalem przedsiębiorstwa wzorów oświadczeń o odstąpieniu od umowy, nie respektują obowiązków związanych z informowaniem konsumentów o możliwości odstąpienia przez nich w terminie 10 - dniowym od zawieranych umów, nie załatwiają reklamacji zgodnie z żądaniami konsumentów, a nawet starają się zniechęcić do dochodzenia swoich roszczeń.

Niejednokrotnie trafiają się sprawy trudne do załatwienia, wymagające wnikliwej analizy, wymiany korespondencji, czasami długich mediacji,

szczególnie wtedy, gdy zakupu dokonano w odległej miejscowości, a rzeczoznawca stwierdza, że reklamacja jest niezasadna.

Z satysfakcją natomiast odbieram telefony od przedsiębiorców z zapytaniami dotyczącymi „Jak rozpatrzyć sprawę konsumencką?” Przedsiębiorcy, którzy zwracają się do rzecznika z prośbą o informacje na temat swoich obowiązków wobec konsumentów- otrzymują wszelkie niezbędne materiały i wytyczne. Jest to w moim odczuciu pozytywny znak poszanowania drugiego – słabszego uczestnika obrotu gospodarczego- konsumenta.

Większość działań, podjętych przez rzecznika wobec przedsiębiorców, zakończyła się z pozytywnym skutkiem dla konsumentów poprzez zastosowanie się do zaleceń rzecznika.

Przedmiotową strukturę wystąpień kierowanych do przedsiębiorców przedstawia tabela nr 2.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtuskach współdziałał aktywnie z innymi podmiotami, do których należy prawna i statutowa ochrona interesów konsumentów. Stosownie do wymogów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w ramach wymaganej ustawowo współpracy, w 2010r. rzecznik współpracował z następującymi podmiotami:

- Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie,
- Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Warszawie,
- Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich.

Sprowadzało się to m.in. do wymiany informacji i doświadczeń, prowadzenia korespondencji, pozyskiwania materiałów informacyjnych oraz interpretacji zmieniających się przepisów prawnych.

Nawiązana współpraca polegała również na udziale w szkoleniach organizowanych przez powyższe podmioty.

W 2010r. rzecznik uczestniczył w następujących formach szkolenia:

1. Konferencja *„Rola biura Informacji Kredytowej w procesie odpowiedzialnego udzielania kredytów oraz zadłużania się przez klientów banków”* zorganizowana w dniach 14-15 stycznia 2010r.
2. Konferencja, której tematem przewodnim była rola administracji rządowej i samorządowej w ochronie praw i interesów konsumentów. Spotkanie rzeczników mazowieckich z Delegaturą UOKiK w dniu 11 marca 2010r.
3. Spotkanie z przedstawicielami organizacji konsumenckich zorganizowane przez TPS.A w dniu 29 kwietnia 2010r. z zakresu obsługi klientów w GTP oraz poświęcone zmianom w procesie rozliczeniowo-windykacyjnym.
4. Seminarium dla rzeczników konsumentów pt. *„Wybrane problemy konsumentów usług ubezpieczeniowych”* zorganizowane przez Komisję Nadzoru Finansowego w dniu 27 maja 2010r.
5. Warsztaty dla rzeczników konsumentów- *„Ochrona klienta usług finansowych a działalność i uprawnienia KNF”* zorganizowane przez Komisję Nadzoru Finansowego w dniu 15 czerwca 2010r.
6. Szkolenie z zakresu dochodzenia roszczeń w postępowaniu grupowym zorganizowane przez Kancelarię Pietrak&Sidor w dniu 6 sierpnia 2010r.

7. Seminarium dla rzeczników konsumentów pt. *„Kredyt bankowy i usługi z nim związane”* zorganizowane przez KNF w dniu 5 października 2010r.
8. Seminarium dla rzeczników konsumentów pt. *„Korzystanie na terytorium Polski z usług ubezpieczeniowych świadczonych przez zakłady ubezpieczeń mające siedziby w państwach członkowskich Unii Europejskiej”* zorganizowane przez KNF w dniu 6 października 2010r.
9. Konferencja pt. *„Prawa i obowiązki konsumenta w świetle nowej ustawy o udostępnieniu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych”* zorganizowana przez Krajowy Rejestr Długów w dniu 27 października 2010r.

Nawiązane kontakty podczas szkoleń pozwalają na wymianę doświadczeń i wzajemne konsultacje.

Ponadto w ramach współpracy stały kontakt utrzymuję z rzecznikami województwa mazowieckiego.

Współdziałanie z podmiotami zajmującymi się ochroną interesów konsumentów w znacznym stopniu przyczynia się do zwiększenia efektywności pracy rzecznika. Konsultowanie podejmowanych decyzji podnosi poziom ich trafności, wzbogaca sposób stosowanych rozwiązań.

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

W 2010r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusku nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów i nie wstępował do toczących się postępowań.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym

Edukacja konsumencka to proces wspierania obywateli, aby stawali się bardziej wykwalifikowani, wykształceni i odpowiedzialni jako konsumenci. Pomaga ludziom zwiększyć zrozumienie towarów i usług oraz rozwijać umiejętności i pewność, aby stawali się bardziej świadomi swoich praw na rynku konsumenckim, dokonywali mądrych wyborów i wiedzieli, dokąd należy udać się po pomoc.

Edukacja konsumencka jest ważna we wszystkich transakcjach. Różnorodność produktów i usług oferowanych obywatelom bardzo wzrosła. Konsumenci stoją obecnie przed bardziej skomplikowanymi i zaawansowanymi metodami marketingowymi i muszą być w stanie odpowiednio na nie reagować.

Najważniejsze z punktu widzenia rozwoju społeczno-gospodarczego jest przygotowanie młodego pokolenia do racjonalnego podejmowania decyzji.

Dzieci i młodzież stanowią ważną grupę odbiorców edukacji konsumenckiej, bowiem są oni nie tylko konsumentami, ale pełnią rolę inicjatorów zakupów i źródła edukacji dla swoich rodzin. Z tego też względu edukacja konsumencka powinna ich dotyczyć w pierwszej kolejności.

Budzenie świadomości konsumenckiej wśród młodych ludzi to podstawa edukacyjnej działalności rzecznika.

W roku 2010 rzecznik kontynuował realizację opracowanego wcześniej cyklu zajęć z zakresu podstawowych praw konsumenta dla młodzieży wkraczającej w dorosłe życie.

W dniu 23 marca 2010r. zajęcia z zakresu wiedzy konsumenckiej rzecznik przeprowadził w Zespole Szkół im. B. Prusa w Pułtusku w klasach o profilu handlowym z uwagi na przypadający „Dzień Przedsiębiorczości”.

W dniu 30 września 2010r. w Zespole Szkół Nr 2 z Oddziałami Integracyjnymi w Pułtuskach przeprowadzono zajęcia edukacyjne w klasach drugich i trzecich w wymiarze dwóch godzin lekcyjnych.

W dniu 21.10.2010r. w Specjalnym Ośrodku Szkolno-Wychowawczym im. Anny Karłowicz w Pułtuskach odbyło się spotkanie rzecznika z uczniami szkół gimnazjalnych i ponadgimnazjalnych pod hasłem „*ABC młodego konsumenta*”.

Głównym tematem było wyjaśnienie podstawowych zagadnień dotyczących praw konsumentów. W części informacyjnej zapoznałam młodzież z zasadami funkcjonowania, zadaniami i uprawnieniami rzecznika konsumentów. W trakcie rozmowy z uczestnikami spotkania miałam okazję odpowiedzieć na wiele pytań, dotyczących bardzo konkretnych sytuacji z życia młodych konsumentów. Okazało się, że potrzebują oni wiedzy na temat praw konsumenckich. Byli bardzo aktywni, wyrażali chęć kolejnych spotkań, szczególnie takich, kiedy mogliby znaleźć pomoc w rozwiązaniu konkretnych problemów.

Otrzymali aktualne informacje w formie plansz z adresami, telefonami instytucji zajmujących się ochroną prawną konsumentów. Na zakończenie uczestnicy otrzymali ulotki informacyjne o tematyce konsumenckiej i poradniki dla gimnazjalistów „*Kupuj z głową*” i poradnik dla uczniów szkół ponadgimnazjalnych „*Młodzi kupują*”.

Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym stanowią jeden z najważniejszych elementów pracy rzecznika. Mają one charakter kontynuacji i są adresowane do jak najszerszego grona odbiorców.

Współpraca z prasą stanowi ważny element budowania nowoczesnej konsumenckiej świadomości mieszkańców powiatu pułtuskiego.

„Pułtуска Gazeta Powiatowa” zamieszczała publikacje na temat „Co warto wiedzieć o zakupach i reklamacji”, „Sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa- spotkanie z akwizytorem”, „ABC konsumenta– sprzedaż na odległość- zakupy bez wychodzenia z domu”

W wywiadzie przeprowadzonym przez dziennikarkę „Tygodnika Pułtuskiego” wyjaśniłam, na czym polega praca rzecznika i w jakich sprawach zawiedziony konsument powinien się zwrócić do niego o pomoc. Poinformowałam również m.in. w jakich branżach handlowych i usługowych najczęściej zdarzają się niezadowoleni jakością towarów lub usług klienci. Publikowane materiały służyły poznaniu najczęstszych i najbardziej drażliwych problemów związanych z ochroną praw konsumenta.

W marcu 2010r. odbyła się druga edycja konkursu pod tytułem: „Przyjazny konsumentowi”. Organizatorami byli: Zarząd Powiatu w Pułtusku, „Pułtуска Gazeta Powiatowa” i Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusku.

Najważniejszym celem konkursu było kształtowanie i poszerzanie świadomości konsumenckiej oraz uwrażliwienie przedsiębiorców-usługodawców i sprzedawców na ważną kwestię dotyczącą prawidłowych relacji z konsumentami.

Myślę, że konkurs był także znakomitą formą podziękowania dla tych przedsiębiorców, którzy wykazali się rzetelnością, profesjonalizmem i tak cenną w życiu codziennym życzliwością i empatią.

Wybór dokonany przez mieszkańców powiatu pułtuskiego jest doskonałą rekomendacją zwycięskiej Firmy, pozwala też mieć nadzieję, że poziom usług świadczonych w naszym powiecie, będzie się systematycznie podnosił ku obopólnym korzyściom.

Wyłoniono zwycięzców w czterech kategoriach:

1. Najlepszy Podmiot Działający w Handlu na terenie miasta Pułtusk.
2. Najlepszy Podmiot Działający w Usługach na terenie miasta Pułtusk.
3. Najlepszy Podmiot Działający w Handlu na terenach wiejskich powiatu pułtuskiego
4. Najlepszy Podmiot Działający w Usługach na terenach wiejskich powiatu pułtuskiego.

Konkurs pozwolił dostrzec same pozytywne aspekty w relacjach między konsumentami a przedsiębiorcami z powiatu pułtuskiego (naszego powiatu).

Każdy indywidualny kontakt z konsumentami zgłaszającymi się do rzecznika wykorzystywałam jako okazję do działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym. Informowałam szerzej o przysługujących konsumentom uprawnieniach, dbając o jasność i komunikatywność informacji.

W Polsce w ramach gospodarki rynkowej konsument zyskał należną mu suwerenność, jednak jego wiedza rynkowa i konsumencka jest uboga, co potwierdzają doświadczenia ostatnich lat. Okazuje się, że wiedza konsumentów na temat przysługujących im praw jest wysoce niewystarczająca i dlatego jej popularyzacja jest konieczna.

7. Podejmowanie działań wynikających z :

- **art.479(38) Kpc (nieдозwolone postanowienia umowne),**
- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,**
- **ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,**
- **art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),**
- **art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).**

W okresie sprawozdawczym od 1 stycznia do 31 grudnia 2010r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusk nie podejmował zadań wynikających

z art.479(38) Kpc, ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i nie przedstawiał sądowi istotnego poglądu dla sprawy.

Rzecznik wystąpił tylko w jednym przypadku, gdy pomimo dwukrotnych wystąpień i pouczeń przedsiębiorca, prowadzący działalność gospodarczą, nie udzielił żadnych wyjaśnień i informacji, których na podstawie art. 42 ust. 1 pkt 3 żądał rzecznik w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Należy uznać, że jest to wykroczenie dokonane na szkodę konsumentów, zagrożone zgodnie z art. 114 uokik grzywną, a orzekanie w takich sprawach następuje w trybie przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia. W związku z powyższym rzecznik skierował na policję pisemne zawiadomienie o popełnieniu wykroczenia i wniósł o skierowanie do właściwego Sądu Rejonowego wniosku o ukaranie sprawcy wykroczenia.

III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Moim zdaniem, rozważenia wymagają następujące kwestie:

- wprowadzenie przepisów prawa umożliwiających rzecznikom nieodpłatne korzystanie z opinii rzeczoznawców oraz zwiększenie dostępu do rzeczoznawców w małych miejscowościach;
- wprowadzenie do przepisów domniemanej zgody przedsiębiorcy „na sąd polubowny”, bowiem główną barierą przed korzystaniem z takiego sposobu rozwiązywania sporów jest postawa

przedsiębiorców, którzy nie wyrażają zgody na rozpatrzenie sprawy przez sąd polubowny;

- polepszenie standardu ochrony klientów operatorów telekomunikacyjnych i telewizji cyfrowych zawierających umowy na odległość (telefonicznie). Konsumenci są wprowadzani w błąd przez przedstawicieli tych przedsiębiorstw, zawierają umowy nie znając ich warunków. Problemy dowodowe dotyczą ustalenia przebiegu rozmowy poprzedzającej zawarcie umowy przez telefon oraz treści złożonych przez strony oświadczeń. Należałoby rozważyć celowość nałożenia na przedsiębiorców obowiązku rejestrowania takich oświadczeń woli i w razie konieczności możliwości ich odsłuchania na żądanie konsumenta. Obecnie w sytuacji sporu konsument nie może takiego nagrania otrzymać;
- wprowadzenie zmian w ustawie Prawo bankowe w zakresie uzyskiwania informacji przez rzecznika, objętych tajemnicą bankową;
- wprowadzenie cyklicznych spotkań rzeczników konsumentów z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

Wachlarz pomocy prawnej, jakiej udzielamy jest bardzo szeroki, a prawo jest elastyczne i często się zmienia. Niejednokrotnie pojawiają się problemy związane z różną interpretacją prawa lub jego nieznaną. Przedsiębiorcy interpretują ustawę o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego zupełnie inaczej niż

rzecznicy, inaczej niż naukowcy czy konsumenci. Orzecznictwa jest mało. Z tego wynika najwięcej problemów w pracy. Trudno jest zapewnić pomoc konsumentowi, mając do dyspozycji kiepskie i niejasne przepisy. Uwaga ta nie dotyczy oczywiście wszystkich przepisów, ale wielu z nich. Przykładem mogą być choćby niektóre przepisy zawarte w ustawie o sprzedaży konsumenckiej – np. określenie terminu, w jakim powinna zostać dokonana wymiana lub naprawa przez odwołanie się do terminu „odpowiedniego czasu”. Doprecyzowanie tego okresu przez uwzględnienie „rodzaju towaru i celu jego nabycia” niczego tak naprawdę nie precyzuje. Jak wyjaśnić przeciętnemu konsumentowi i przeciętnemu sprzedawcy, jaki jest ten „odpowiedni czas” naprawienia telewizora, komputera, samochodu itp. Wykonywanie zadań z zakresu praw konsumenckich przez rzecznika konsumentów jest trudne i niekiedy stresujące. Trzeba być bardzo elastycznym i posiadać przede wszystkim dar słuchania. Ta umiejętność czasem jest bardzo skomplikowana, jeżeli biuro prowadzi się jednoosobowo i za drzwiami stoi kolejka, to trzeba się wykazać dużą cierpliwością, wiedzą i poświęcić czas tylko jednej osobie, która u nas jest. Nie mówiąc już o nieustannie dzwoniącym telefonie, wtedy to słuchanie jest utrudnione lub wręcz nie możliwe. Trudno jest czasami opanować emocje „wpadającego do biura” konsumenta, który już od drzwi głośno krzyczy i uważa, że jego problem jest najważniejszy i najpilniejszy. Trudno jest wytłumaczyć, że rzecznik działa w granicach obowiązującego prawa i nie ma możliwości nakazania przedsiębiorcy określonego zachowania się.

IV. TABELLE

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW

mgr Longina Liszewska