

**Zarządzenie Nr 21/2010**  
**Starosty Pułtuskiego**  
**z dnia 12 marca 2010 roku**

**w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności**  
**Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2009**

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji

i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) ustaląm, co następuje:

**§ 1**

Zatwierdzam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pułtusku za rok 2009 w brzmieniu stanowiącym załącznik do zarządzenia.

**§ 2**

Wykonanie Zarządzenia powierza się Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów.

**§ 3**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**STAROSTA**

/-/

*inż. ANDRZEJ DOLECKI*

ZATWIERDZAM:

STAROSTA

/-/

inż. ANDRZEJ DOLECKI

*Załącznik*

*do Zarządzenia Nr 21/2010*

*Starosty Pułtuskiego*

*z dnia 12 marca 2010r.*

# **S P R A W O Z D A N I E**

## **POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W PUŁTUSKU ZA OKRES 01.01.2009 DO 31.12.2009 ROKU**

### **I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W PUŁTUSKU**

#### **1. Formalno – prawne usytuowanie Rzecznika w powiecie**

Zadania z zakresu ochrony konsumentów są realizowane przez samorząd szczebla powiatowego jako zadania własne (art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym).

Zadania te oraz formę ich realizacji określają przede wszystkim: przepisy art. 37 – 43 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U z 2007 r. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.).

Przepisy te powołały instytucję – **powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów** o kompetencjach doradczych i procesowych.

Art. 42. 1. Do ustawowych zadań i uprawnień rzecznika konsumentów należy:

- 1) zapewnianie 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, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- 5) wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

2. Rzecznik konsumentów może w szczególności wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

3. Rzecznik konsumentów w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

4. Przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, działając na podstawie ust. 1 pkt 3, obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika.

5. Do rzecznika konsumentów stosuje się odpowiednio przepis art. 63 Kodeksu postępowania cywilnego.

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

Rzecznik Konsumentów pełni funkcję jednoosobowo.

Wymiar czasu pracy wynosi ½ etatu. Swoje obowiązki wykonuje w Starostwie Powiatowym w Pułtusku, ul. 3 Maja 20.

Interesanci przyjmowani są 5 razy w tygodniu – od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 12.00

Zajmuje samodzielne pomieszczenie biurowe, co ułatwia bezpośredni, nieskrępowany kontakt z konsumentami.

## **II. REALIZACJA ZADAŃ WYNIKAJĄCYCH Z USTAWY Z DNIA 16 LUTEGO 2007 R. O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

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

#### **1.1. Ogólna charakterystyka problemów, z jakimi zgłaszali się konsumenci.**

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. Konsumenci 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).

Podstawowe porady prawne w sprawach konsumenckich polegają na wskazaniu konsumentom przepisów prawa i procedur postępowania, w oparciu o które mogą skutecznie dochodzić swoich praw.

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 sprawozdawczym od 1 stycznia 2009r. do 31 grudnia 2009r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów zwróciło się o pomoc:**

- **249** Konsumentów osobiście

- **688** Konsumentów telefonicznie

### **Ogółem udzielono 937 porad.**

Zakres tematyczny spraw konsumenckich jest bardzo szeroki. Największa liczba udzielanych porad dotyczyła spraw związanych ze sprzedażą konsumencką. Zdecydowanie mniejszy udział mają w strukturze tematycznej porad prawnych sprawy związane z telekomunikacją, umowami o dzieło czy też umowami zawieranymi na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, kredytami i pożyczkami.

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.

Sprawy zgłaszane do Rzecznika Konsumentów kategoryzowane są również pod kątem rodzaju pomocy, jakiej potrzebuje konsument dla rozwiązania problemu.

Konsumenci potrzebują przede wszystkim 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 ze sprzedażą konsumencką, z nieuczciwymi sprzedawcami, którzy sprzedają towary złej jakości i bronią się przed odpowiedzialnością, ale często również sprawy dotyczące umów o dzieło, usługi telekomunikacyjne, turystyczne, czy też stosunków kredytowych.

Konsumenci 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 2009r. do Powiatowego Rzecznika konsumentów wpłynęły sprawy dotyczące następujących zagadnień:

- Skargi dotyczące sposobów załatwiania reklamacji, a w szczególności odmowa przyjęcia, przewlekłe 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.

Każda zgłaszana sprawa była szczegółowo analizowana. Konsumentom otrzymywali wytyczne o tym, jakie działania muszą podjąć oraz jakie informacje ująć w pisemnych zgłoszeniach reklamacyjnych do przedsiębiorców.

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.



**Ilość udzielonych porad konsumenckich w roku 2009 przedstawia tabela  
z wyszczególnieniem na grupy tematyczne.**

**Tabela nr 1:**

<b>Przedmiot sprawy</b>	<b>Rodzaj udzielanych porad</b>		<b>Ogółem</b>
	<b>osobiste</b>	<b>telefoniczne</b>	
<b>I. Umowy sprzedaży, w tym</b>	<b>166</b>	<b>427</b>	<b>593</b>
wyposażenie wnętrz	10	37	47
sprzęt RTV i AGD	21	68	89
sprzęt komputerowy	5	22	27
odzież	17	40	57
obuwie	36	111	147
telefony komórkowe i karty telefoniczne	25	37	62
samochody, rowery, motorowery i akcesoria	17	24	41
materiały budowlane	2	18	20
nieruchomości (domy, deweloperzy)	2	1	3
zabawki	3	2	5
okna	4	25	29
drzwi	10	29	39
art. Spożywcze	2	6	8
Inne (kosiarka spalinowa, inhalator, aparat cyfrowy, zegarek, pompa hydrauliczna)	12	7	19
<b>II. Usługi, w tym:</b>	<b>71</b>	<b>230</b>	<b>301</b>
bankowe	9	20	29
ubezpieczeniowe	1	8	9
telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)	24	31	55
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	3	14	17
motoryzacyjne (serwis)	4	24	28
turystyczne i hotelarskie	3	17	20
remontowo – budowlane	2	30	32
pralnicze	3	30	33
pocztowe, kurierskie	--	2	2
kamieniarskie	4	5	9
optyczne	2	3	5
lotnicze	--	1	1
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	5	7	12
naprawa sprzętu RTV i AGD	8	35	43
fryzjerskie	2	2	4
Inne	1	1	2
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość:</b>	<b>12</b>	<b>31</b>	<b>43</b>
<b>RAZEM:</b>	<b>249</b>	<b>688</b>	<b>937</b>

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

2.1. Ogólna charakterystyka tematów interwencji, z jakimi rzecznik występował do przedsiębiorców.

Korzystając z ustawowego uprawnienia 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. 114a wspomnianej ustawy, który przewiduje karanie grzywną osób naruszających obowiązek udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji, co spowodowało nadesłanie odpowiedzi.

**W 2009 roku prowadzono 30 spraw z wniosków pisemnych konsumentów** o podjęcie odpowiednich działań i udzieleniu stosownej pomocy, z czego na dzień 31 grudnia 2009 r. zakończono 30.

- zakończone pozytywnie - **26**
- zakończone negatywnie - **4**
- sprawy w toku – **0**

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.

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

Charakterystycznym dla sposobu działania rzecznika przykładem jest sprawa konsumencka dotycząca reklamacji garnituru męskiego.

Po 6 miesiącach użytkowania nastąpiło przetarcie spodni na lewej nogawce. Konsument złożył pisemną reklamację do sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową. W odpowiedzi otrzymał opinię producenta wyrobu, w której jako przyczynę powstania wady w reklamowanym garniturze wskazano działania mechaniczne występujące podczas użytkowania. Reklamacji nie uwzględniono.

Konsument, nie zgadzając się z takim werdyktem i po konsultacji z rzecznikiem konsumentów zasięgnął opinii niezależnego rzeczoznawcy ze Stowarzyszenia Włókienników Polskich w specjalności odzieżownictwo.

W opinii rzeczoznawcy wskazano, że rodzaj i charakter oraz usytuowanie wady wskazuje na wadę ukrytą tkaniny w postaci zaniżonej odporności na przetarcie. Wada tkaniny nie wynika z działań mechanicznych wynikających z niewłaściwego użytkowania spodni, a jest wynikiem działania naprężeń i sił tarcia towarzyszących normalnemu użytkowaniu spodni. Fakt przeprowadzenia badań laboratoryjnych przez producenta wyrobu nie może stanowić argumentu do nieuznania reklamacji ponieważ przedmiotem reklamacji jest przetarcie tkaniny, a nie wytrzymałość na rozciąganie i gniotliwość.

Rzeczoznawca stwierdził, że występująca wada tkaniny w spodniach jest nienaprawialna i dyskwalifikuje przedmiotowy garnitur do dalszego użytkowania. W związku z powyższym reklamacja garnituru w stosunku do sprzedawcy, a tym samym do producenta wyrobu jest uzasadniona. Wyrób jest niezgodny z umową. Konsument zwrócił się do rzecznika konsumentów o podjęcie interwencji w sprawie nieuwzględnionej przez producenta reklamacji.

Po wystąpieniu rzecznika konsumentów Firma zmieniła dotychczasowe stanowisko i uznała reklamację za uzasadnioną. W celu polubownego załatwienia sprawy i w trosce o dobrą markę Firmy zaproponowano zwrot gotówki.

Inny przykład to reklamacja obuwia sportowego. Po kilkumiesięcznym okresie użytkowania konsument zareklamował obuwie u sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową z uwagi na rozklejenie i pęknięcie cholewki przy podeszwie w obydwu półparach. Reklamacji nie uwzględniono. Rzecznik wystąpił do firmy i podniósł, że stosuje ona na formularzu „Zgłoszenie Reklamacyjne Nr – w rubryce „pieczęć punktu sprzedaży detalicznej” postanowienie o treści: „Klient zobowiązuje się do osobistego odbioru decyzji w sprawie reklamowanego towaru w dniu wyznaczonym datą na zgłoszeniu reklamacyjnym”, które można zakwalifikować do kategorii postanowień

abuzywnych. Zapis ten kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Kwestionowane postanowienie zmusza kupującego do poniesienia dodatkowych kosztów, ale także nakłada na konsumenta uciążliwe obowiązki nie przewidziane przepisami prawa. Przedsiębiorcy muszą działać w granicach prawa wyznaczonego ustawami.

Rzecznik w swoim wystąpieniu wskazał również, że reklamacja konsumenta została rozpatrzona w trybie niezgodnym z zapisami ustawy o sprzedaży konsumenckiej poprzez niedotrzymanie terminu na udzielenie informacji o sposobie rozpatrzenia reklamacji.

W przedmiotowej sprawie zakres nałożonych na konsumenta obowiązków wynikających z postępowania reklamacyjnego, nie może być bardziej restrykcyjny od obowiązujących w tym względzie przepisów wymienionej ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. W tym kontekście zobowiązanie konsumenta do osobistego odbioru decyzji w konkretnym dniu przerzuca na niego obowiązek zachowania terminu i niweluje niekorzystne dla sprzedawcy skutki nie ustosunkowania się do reklamacji.

W odpowiedzi na wystąpienie rzecznika firma podtrzymała swoje stanowisko o nie uznaniu reklamacji za zasadną. Poinformowała, iż stosuje zasadę, że klient sam w dogodnym dla siebie terminie dowiaduje się o sposobie rozpatrzenia reklamacji.

W kolejnym wystąpieniu rzecznik konsumentów podniósł, że firma usiłuje narzucić przez stosowanie swoich postanowień nagannej z punktu widzenia interesów konsumentów praktyki na rynku ogólnopolskim i zakwestionował, że całkowicie niezgodnym ze stanem faktycznym jest twierdzenie, że w sposób korzystniejszy niż przewiduje to ustawa rozstrzyga kwestię samego przekazania konsumentowi decyzji o sposobie rozpatrzenia reklamacji. Rzecznik w uzasadnieniu

wskazał, że nieprawdą jest, że klient sam w dogodnym terminie dowiaduje się o sposobie rozpatrzenia reklamacji, ponieważ w zgłoszeniu reklamacyjnym jest zapis, że „... w dniu wyznaczonym datą na zgłoszeniu reklamacyjnym”.

Rzecznik otrzymał korespondencję od Firmy, w której został poinformowany, że po konsultacji z Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Warszawie odstępuje ona od stosowania na zgłoszeniach reklamacyjnych zakwestionowanego przez rzecznika niedozwolonego postanowienia umownego i w związku z powyższym postanawia zmienić stanowisko i uznać reklamację przedmiotowego obuwia za zasadną i zwrócić konsumentowi cenę zakupu.

**Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.**

**Tabela nr 2:**

<b>Wyszczególnienie</b>	<b>Ogółem ilość wystąpień</b>	<b>Zakończone pozytywnie</b>	<b>Zakończone negatywnie</b>	<b>Sprawy w toku</b>
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>--</b>
<i>Telekomunikacja (operatorzy telefonii stacjonarnej i komórkowej, TV kablowa)</i>	7	7	--	--
<i>Motoryzacyjne</i>	1	--	1	--
<i>Kamieniarskie</i>	1	1	--	--
<i>Turystyczno - hotelarskie</i>	1	1	--	--
<i>Edukacyjne (kursy językowe, szkolenia)</i>	2	2	--	--
<i>Inne (zorganizowanie wesela)</i>	1	--	1	--
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>--</b>
<i>Wyposażenie wnętrz</i>	1	--	1	--
<i>Okna</i>	1	1	--	--
<i>Nieruchomości (domy, deweloperzy)</i>	1	1	--	--
<i>Samochody, rowery, akcesoria, pojazdy samochodowe</i>	1	1	--	--
<i>Obuwie</i>	4	4	--	--
<i>Odzież</i>	2	2	--	--
<i>Telefony komórkowe i karty telefoniczne</i>	1	1	--	--
<i>Artykuły spożywcze</i>	1	1	--	--
<i>Inne ( kosiarka spalinowa, pompa hydrauliczna)</i>	3	2	1	--
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość.</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>--</b>	<b>--</b>
<b>RAZEM:</b>	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>--</b>

### 3. **Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym**

Rzecznik Konsumentów realizuje ważny społecznie cel polegający na podnoszeniu świadomości i edukacji konsumenckiej.

Problematyka ochrony i edukacji konsumenta to jeden z najbardziej aktualnych problemów współczesnych czasów.

Żyjemy w społeczeństwie konsumpcyjnym. Konsumpcja pochłania część naszego codziennego życia, pieniędzy i czasu.

Edukacja konsumencka jest podstawowym składnikiem wykształcenia ogólnego, dotyczy wiedzy i umiejętności, pozwala na wzmocnienie pozycji konsumenta na rynku.

Zmianie ulegają przepisy regulujące prawa, a także obowiązki konsumenta i sprzedawcy. Zmiany te rodzą zapotrzebowanie na konsumentów wyposażonych w wiedzę, świadomych, potrafiących racjonalnie gospodarować budżetem, podejmować odpowiednie decyzje.

Przepisy prawne chroniące konsumentów spełniają swą funkcję m. in. pod warunkiem, że konsument zna swoje prawa i potrafi z nich korzystać. Żeby efektywnie dochodzić swoich roszczeń, trzeba mieć wiedzę. Nikt nie zwolni z tego konsumenta. Świadomy konsument najpierw powinien pozyskać wiedzę, a później dokonywać wyborów. Jeżeli konsument jest wyedukowany, to może zmienić styl życia, staje się bardziej odpowiedzialny.

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

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



W dniu 15 października 2009r. w Publicznym Gimnazjum Nr 1 w Zatorach zostały przeprowadzone zajęcia z zakresu wiedzy konsumenckiej. Ich uczestnikami byli uczniowie klas drugich.

W dniach 20 października i 3 listopada 2009r. w Zespole Szkół Rolniczych im. Jadwigi Dziubińskiej w Gołdkowie odbyły się zajęcia edukacyjne poświęcone aktualnemu stanowi praw konsumenckich oraz doskonalące praktyczne umiejętności zastosowania tych praw. W cyklu 2 godzinnych spotkań uczestniczyło 171 osób.

Słuchacze zadawali wiele pytań, na które na bieżąco otrzymywali odpowiedzi. Zainteresowanie uczniów było duże. Ich udział w zajęciach dowiódł, że istnieje wielkie zapotrzebowanie na informacje dotyczące praw konsumentów.

Charakter kontynuacji miała również współpraca rzecznika z mediami w celu propagowania praw konsumenckich ze szczególnym uwzględnieniem zmian i aktualizacji obowiązujących przepisów.

W wywiadzie przeprowadzonym przez dziennikarkę „Pułtuskiej Gazety Powiatowej” wyjaśniłam, jak rzecznik może pomóc konsumentowi i jakie są formy udzielanej pomocy, jaki jest zakres spraw i problemów z jakimi zwracają się interesanci. Udzieliłam czytelnikom istotnych wskazówek dotyczących załatwiania spraw konsumenckich.

W miesiącu marcu 2009r. został zorganizowany przez Zarząd Powiatu w Pułtusku, Powiatowego Rzecznika Konsumentów i „Pułtuską Gazetę Powiatową” konkurs zatytułowany „Przyjazny konsumentowi”, którego celem było rozszerzenie świadomości konsumenckiej, oraz wyłonienie tych sprzedawców i usługodawców, którzy wykazali się szczególnym profesjonalizmem w kontaktach z konsumentami. Jest to również forma podziękowania za życzliwość i solidność przedsiębiorcy. Korzyści wynikające z udziału w konkursie są obustronne – dla Konsumenta, jak i dla Usługodawcy – Sprzedawcy. Wybór dokonany przez mieszkańców powiatu pułtuskiego jest doskonałą rekomendacją

zwycięskiej Firmy, może też mieć wpływ na podniesienie jakości usług i stosunek do konsumenta.

**Wyłoniono zwycięzców w czterech kategoriach:**

- I. Najlepszy podmiot działający w handlu na terenie miasta Pułtusk,
- II. Najlepszy podmiot działający w usługach na terenie miasta Pułtusk,
- III. Najlepszy podmiot działający w handlu na terenach wiejskich powiatu pułtuskiego,
- IV. Najlepszy podmiot działający w usługach na terenach wiejskich powiatu pułtuskiego.

Konkurs „Przyjazny konsumentowi” był dla mnie jako rzecznika cennym doświadczeniem. W codziennej pracy wielokrotnie rozwiązuję problemy, rozpatruję różnego typu skargi konsumenckie. Natomiast konkurs pozwolił mi dostrzec same pozytywne aspekty w relacjach między konsumentami a przedsiębiorcami z powiatu pułtuskiego.

Do podejmowanych działań edukacyjno – informacyjnych rzecznik wykorzystywał również każdą formę indywidualnego kontaktu zarówno z konsumentami, jak i przedsiębiorcami. Rozwiązywanie konkretnych problemów stawało się często punktem wyjścia do udzielania szerszych informacji o znaczeniu profilaktycznym, chroniącym konsumenta w przyszłości. Priorytetem była również jasność, komunikatywność przekazywanych informacji i interpretacji przepisów, formułowanych w trudnym dla konsumenta języku prawniczym.

#### **4. Współdziałanie z podmiotami zajmującymi się ochroną interesów konsumentów.**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusku 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 2009 r. rzecznik konsumentów współpracował:

- Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- Delegaturą Urzędu ochrony Konkurencji i Konsumentów dla m.st. Warszawy,
- Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Warszawie,
- Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich,
- Powiatowymi / Miejskimi Rzecznikami Konsumentów.

Nawiązana współpraca polegała głównie na:

- udziale w szkoleniach organizowanych przez powyższe podmioty,
- korzystaniu z cennych konsultacji, poradnictwa, a także otrzymywaniu materiałów np. Biuletynu, który ze względu na zawarte w nim interpretacje, wyjaśnienia, poglądy jest bardzo przydatnym materiałem w bieżącej pracy.

Nawiązane kontakty podczas szkoleń pozwalają na wymianę doświadczeń i wzajemne konsultacje. Ścisłą współpracę utrzymuję z rzecznikami województwa mazowieckiego, co pozytywnie wpływa na skuteczność podejmowanych działań i wzbogaca gamę stosowanych rozwiązań.

## **5.Udział w szkoleniach i samokształcenie rzecznika.**

Zmieniające się przepisy prawne, wielość spraw i różny ich charakter powodują, że rzecznik musi stale pogłębiać swoją wiedzę i to nie tylko w zakresie przepisów prawa konsumenckiego, ale w innych dziedzinach życia gospodarczego.

W 2009r. rzecznik uczestniczył w następujących formach szkolenia:

1. Konferencja pod hasłem „Konsument i jego rzecznik”  
- (podsumowanie 10-lecia instytucji rzecznika konsumentów).  
Celem spotkania było:
  - działalność rzecznika konsumentów – praktyczna realizacja ustawowych zadań,
  - rola organizacji konsumenckich w zakresie ochrony konsumentów,
  - instytucjonalna ochrona indywidualnego konsumenta w Polsce na tle innych krajów wspólnoty.
2. Konferencja „Kredyt konsumencki w nowym wydaniu”  
– debata o zmianach w unijnej dyrektywie zorganizowana przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu 31 marca 2009r. w Warszawie.
3. Szkolenie dla rzeczników konsumentów w zakresie zmian w podejściu do konsumenckiego acquis oraz ich konsekwencji dla instytucji zajmujących się ochroną interesów konsumenta „Od minimalnej do maksymalnej harmonizacji, konsumencki kontekst liberalizacji rynków zmonopolizowanych”, w ramach projektu Transition Facility 2006/018-180.01.08 w dniach 5-6 maja 2009r. w Warszawie.
4. Spotkanie z przedstawicielami organizacji konsumenckich zorganizowane przez TP S.A. oraz PTK Centertel w dniu 22 maja 2009r. w Warszawie – poświęcone aktualnym zagadnieniom związanym z obsługą klientów i ofertą usługowo – produktową.
5. Warsztaty dla rzeczników konsumentów „Konsument na rynku finansowym” zorganizowane przez Komisję Nadzoru Finansowego w dniu 15 czerwca 2009r. w Warszawie.
6. Warsztaty dla rzeczników konsumentów z zakresu postępowania upadłościowego wobec osób nie prowadzących

działalności gospodarczej zorganizowane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu 22 czerwca 2009r. w Warszawie. Patronat merytoryczny objęła Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce.

7. Konferencja „Dyrektywa w sprawie praw konsumentów – debata na temat wpływu nowych regulacji na ustawodawstwo wspólnotowe oraz polskie prawo cywilne” zorganizowana przez Prezesa Urzędu Konkurencji i Konsumentów w dniu 25 sierpnia 2009r. w Warszawie.
8. Seminarium z zakresu sektora bankowego i kapitałowego „Pułapki przy podpisywaniu umów dotyczących produktów bankowych – kredyty i lokaty, wcześniejsza spłata kredytu, zarwanie lokaty, fundusze inwestycyjne – zmiana, likwidacja i konsekwencje dla klienta” zorganizowane przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego w dniu 22 października 2009r. w Warszawie.
9. Konferencja „Znaczenie edukacji konsumenckiej dla współczesnego konsumenta” zorganizowane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich i Szkołę Główną Handlową w Warszawie w dniu 8 grudnia 2009r.

## **Podsumowanie**

Rzecznik konsumentów, instytucja funkcjonująca już od jedenastu lat w ramach struktur samorządowych, wykonuje ustawowe zadania powiatu w zakresie ochrony praw konsumenckich. Wykonując swoje zadania rzecznik kreuje i realizuje politykę konsumencką samorządu terytorialnego.

Działania rzecznika podejmowane w roku 2009r wpisują się w realizację powyższego zadania.

Priorytetowe w podejmowanych przeze mnie działaniach było informowanie, konsultowanie, formułowanie porad oraz uświadamianie konsumentom pełnego zakresu ich praw.

W związku z bardzo dynamiczną sytuacją na rynku, działania mające na celu kształtowanie świadomości praw konsumenckich wśród społeczności powiatu pułtuskiego wymagają nie tylko prostej konsultacji, ale wymagają rozbudowania, wprowadzania na bieżąco aktualizowanych rozwiązań.

Powyższe sprawozdanie dokumentuje zakres podejmowanych przez rzecznika działań. Jego charakter pozwala na zdefiniowanie najważniejszych zadań i sformułowanie wniosków do dalszej pracy.

Opracował: Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusku  
Longina Liszewska

**POWIATOWY  
RZECZNIK KONSUMENTÓW**

*/-/*

**mgr Longina Liszewska**