

Zarządzenie nr 18/2013
Starosty Pułtuskiego
z dnia 27 marca 2013r.

w sprawie zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pułtuskach za rok 2012

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) ustaląm, co następuje:

§1.

Zatwierdzam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pułtuskach za rok 2012 w brzmieniu stanowiącym załącznik do zarządzenia.

§2.

Wykonanie zarządzenia powierza się Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów w Pułtuskach.

§3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


STAROSTA
Edward Marek Wroniewski

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W PUŁTUSKU
ZA 2012 ROK**

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2007r., Nr 50 poz. 331 z późn.zm.) na podstawie którego przedkładam w terminie do 31 marca 2013r.

Staroście Powiatu Pułtuskiego do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w roku poprzednim.

Marzec 2012

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

1. Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe).

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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 UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
 - art. 479 (38) Kpc (niedozwolone 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)

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

IV. TABELLE

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

Fundamentalnym aktem prawnym gwarantującym obywatelom polskim ochronę konsumencką jest Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej. Artykuł 76 Konstytucji RP z 1997r. stanowi delegację dla organów administracji publicznej oraz organów samorządu terytorialnego do prowadzenia polityki, która zagwarantuje skuteczną ochronę konsumentów przed „... działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz nieuczciwymi praktykami rynkowymi.”

Zadania z zakresu ochrony konsumentów są realizowane przez samorząd powiatowy jako zadania własne. Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym(tj.Dz.U. z 2001r.,Nr 142, poz.1592 z późn. zm.) powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie m.in. ochrony praw konsumenta. Zadania te wykonuje powiatowy (miejski-w miastach na prawach powiatu) rzecznik konsumentów na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów(Dz.U.Nr 50, poz. 331 z późn.zm.).

Do podstawowych zadań rzecznika konsumentów należy:

1. zapewnianie konsumentom bezpłatnego poradnictwa 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. wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
6. prowadzenie działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym,
7. wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

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.*

Usytuowanie organizacyjne Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pułtuskach określa regulamin organizacyjny Starostwa Powiatowego w Pułtuskach. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtuskach jest bezpośrednio podporządkowany Staroście Pułtuskimemu.

Rzecznik Konsumentów wykonuje swoje zadania jednoosobowo w ramach zatrudnienia w wymiarze 3/4 etatu, posiada wykształcenie wyższe, Uniwersytet Wrocławski, Wydział Prawa i Administracji. Biuro rzecznika usytuowane jest w budynku Starostwa Powiatowego w Pułtuskach przy ul. 3 Maja 20, I piętro, pokój nr 6.

Rzecznik przyjmuje interesantów przez wszystkie dni tygodnia w godz. 8-12. Zajmuje samodzielne pomieszczenie biurowe, co ułatwia bezpośredni, nieskrępowany kontakt z konsumentami. Stanowisko rzecznika wyposażone jest w sprzęt komputerowy oraz ma zapewniony stały dostęp do Internetu.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

W bieżącej pracy rzecznik wielokrotnie spotyka się z problemami konsumentów, będących rezultatem niewiedzy i nieznamomości praw, jakie im przysługują na rynku gospodarczym. Działania rzecznika skupiają się głównie na ochronie konsumentów przed negatywnymi zjawiskami na rynku oraz na zapewnieniu tym osobom efektywnego dochodzenia roszczeń.

Sprawy, z którymi spotyka się rzecznik nie są jednorodne. Nie można traktować ich całościowo i rozpatrywać według określonych schematów. Niejednokrotnie są to sprawy wymagające indywidualnego podejścia, zaangażowania i szczegółowej analizy. Ich zakres i problematyka jest niezwykle szeroka, oparta na wielu ustawach i przepisach szczególnych. Zakres wystąpień rzecznika wymaga sięgania do aktów prawnych z różnych dziedzin, to jest nie tylko prawa cywilnego, ale również prawa telekomunikacyjnego, energetycznego, bankowego, przepisów proceduralnych itp., których wykładnia nie zawsze jest jednoznaczna.

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

Podstawowym zadaniem rzecznika konsumentów jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i udzielanie informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, które przyjmuje zróżnicowane formy. W 2012r. zadanie to rzecznik realizował poprzez:

- udzielanie bezpośrednich porad w biurze rzecznika,
- udzielanie porad telefonicznych,
- sporządzanie pism reklamacyjnych,

- odpowiedzi na zapytania konsumentów,
- wyjaśnianie i interpretacje przepisów prawa,
- podejmowanie mediacji w celu polubownego rozwiązania spraw,
- umożliwienie i ułatwienie konsumentom dostępu do materiałów edukacyjnych i informacyjnych o uprawnieniach konsumentów,
- występowanie w imieniu konsumentów do przedsiębiorców z wnioskami o dobrowolne i ugodowe załatwianie spraw.

W okresie sprawozdawczym od 1.01.2012r. do 31.12.2012r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusku udzielił mieszkańcom powiatu pułtuskiego ogółem 1245 porad konsumenckich i informacji prawnych.

Rzecznik prowadząc poradnictwo konsumenckie dokonuje analizy zasadności skargi lub problemu przedstawionego przez konsumenta, przedstawia konsumentowi możliwości prawne rozwiązania zgłoszonego problemu, analizuje zapisy umów, kart gwarancyjnych, regulaminów, interpretuje przepisy, wyposaża w teksty odpowiednich aktów prawnych, a także podejmuje bezpośrednie interwencje u przedsiębiorców, przeprowadza negocjacje i mediacje, sporządza pisemne wystąpienie do przedsiębiorców oraz kieruje konsumentów do właściwych instytucji lub organów (Inspekcji Handlowej, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznika Ubezpieczonych, Arbitra Bankowego, Urzędu Regulacji Energetyki, itp.).

Każda zgłaszana sprawa analizowana była pod względem faktycznym i prawnym. Konsumentom byli informowani o obowiązujących w ich sprawach przepisach. Wskazywano im także konkretne działania, które mogą podjąć, aby wyegzekwować przysługujące im uprawnienia. Konsumentom konsultowali z Rzecznikiem treść pism kierowanych do przedsiębiorców. W wielu wypadkach Rzecznik pomagał konsumentom

w przygotowaniu pism, takich jak: zgłoszenia reklamacyjne, odwołania od decyzji przedsiębiorcy o odrzuceniu reklamacji, oświadczenia o odstąpieniu od umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość oraz inne pisma kierowane do przedsiębiorców. Również wielu przedsiębiorców kontaktowało się z Rzecznikiem w sprawach konsumenckich. Były to zarówno osoby rozpoczynające działalność gospodarczą, które chciały uzyskać informację jakie mają obowiązki wobec konsumentów i jakie regulują to przepisy, jak i przedsiębiorcy działający na rynku niekiedy wiele lat, którzy konsultowali konkretne sprawy konsumenckie. Znaczna liczba konsumentów wymaga pomocy w całym postępowaniu reklamacyjnym. W tym zakresie rzecznik służy pomocą nie tylko w zakresie fachowej informacji, ale również pomaga redagować pisma, począwszy od napisania zgłoszenia dotyczącego niezgodności towaru z umową, poprzez całą procedurę reklamacyjną.

W okresie sprawozdawczym w pierwszej kategorii, dotyczącej **usług (496)** najwięcej skarg, bo aż (140) dotyczyło usług telekomunikacyjnych(internetowych, telefonii stacjonarnej i komórkowej, telewizji cyfrowej),usług finansowych (47), usług związanych z dostawą energii, gazu, ciepła, wody, wywozem nieczystości (46) oraz usług remontowo-budowlanych (37).

Najczęstszymi przypadkami, w których rzecznik podejmował działania były:

- **w zakresie usług telekomunikacyjnych** – podstępne zawieranie umów przez akwizytorów, udzielanie niedokładnych lub nieprawdziwych informacji handlowych, nienależyte wykonanie usługi(zła jakość wynikająca z częstych przerw w ich świadczeniu), brak pisemnego potwierdzenia zmiany umowy przez operatora, niedotrzymanie warunków umowy promocyjnej, sprzedaż abonamentu, preselekcja usług

wykonywanych jednocześnie przez dwóch operatorów, przeniesienie usługi do innego operatora. Należy zwrócić uwagę, że sprzedaż aparatów telefonicznych jest najczęściej związana z zawieraniem umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych i oferowaniem aparatów w tzw. cenie promocyjnej. W krótkim czasie jakość takich aparatów okazuje się bardzo niska i trudno uzyskać pozytywne załatwienie roszczeń na etapie postępowania reklamacyjnego. Operatorzy telefonii komórkowej sprzedający telefony wraz z usługami telekomunikacyjnymi odsyłają konsumentów do gwarantów i producentów, którzy winą za nieprawidłowe działanie telefonów obarczają konsumentów. W zakresie telefonii komórkowej problemy konsumentów związane były również z jakością świadczonych usług, naliczaniem opłat wyrównawczych z tytułu niedotrzymania warunków umowy, anulowaniem kar umownych pod warunkiem przywrócenia usługi.

- **usługi finansowe** - częstym problemem jest nadmierne zadłużanie się konsumentów, czy to w bankach, czy też w innych firmach prowadzących działalność finansową. Konsumentów coraz łatwiej, częściej i niestety mniej rozważnie zaciągają zobowiązania finansowe. Bogata oferta usług bankowych i finansowych proponujących te usługi stwarza ogromne niebezpieczeństwo konsumentom. Zgłaszane problemy dotyczą różnorodnych produktów bankowych takich jak: kredyty konsumenckie, w tym kredyty na zakup towarów i usług, umów o limit kredytowy czy kartę kredytową. Konsumentów coraz chętniej posługują się elektronicznymi instrumentami płatniczymi. Pytania konsumentów w zakresie usług finansowych dotyczą najczęściej: kosztów kredytu, opłat

za nieterminową spłatę rat, konsolidacji kredytów, opłat związanych z posiadaniem kart kredytowych, możliwości przedterminowej spłaty kredytu.

- **usługi związane z dostawą energii elektrycznej, gazu** – zastrzeżenia zgłaszane przez konsumentów dotyczyły wysokości opłat za energię elektryczną i gaz, w szczególności opłat stałych, przejrzystości i czytelności rachunków, korygowania (podwyższania) opłat w przypadku uszkodzenia, z winy przedsiębiorcy, wyświetlacza licznika energii elektrycznej, umów zawieranych z alternatywnymi sprzedawcami energii elektrycznej, oskarżenia o nielegalny pobór energii elektrycznej oraz bezpodstawnego wstrzymania energii elektrycznej.
- *remontowo-budowlane* – problemy konsumentów w tej dziedzinie dotyczyły głównie niezgodności z umową realizacji usługi, żądania zapłaty ceny wyższej niż umówiona, używania materiałów słabej jakości, żądania wysokiego zadatku, zaliczki lub zapłaty z góry całości ceny, opóźnień w wykonaniu usługi czy też wystawiania faktur.

Charakter spraw wpływających do rzecznika jest bardzo różnorodny od skarg na łamanie przez sprzedawców i usługodawców przepisów dotyczących praw konsumenta, a w szczególności na nieuwzględnienie zgłaszanych reklamacji produktów niezgodnych z umową, poprzez nienależyte wykonywanie umów i ograniczanie praw konsumentów oraz niekorzystne klauzule umowne lub wykorzystywanie pozycji monopolistycznej przez przedsiębiorcę.

Sprawy proste, które wymagają tylko wyjaśnienia i nakierowania konsumenta na właściwą drogę mogą być załatwiane natychmiast, natomiast sprawy skomplikowane wymagające zapoznania się

z dokumentami, przeprowadzenia rozmów z zainteresowanymi stronami, niejednokrotnie mogą trwać po kilkanaście tygodni i nigdy nie można przewidzieć czy nie zakończą się jednak w sądzie. Wszystkie sprawy konsumentów wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego przyjmowane są w formie pisemnej tj. konsument wypełnia „wniosek o udzielenie pomocy prawnej” oraz załącza potrzebne kserokopie dokumentów.

Konsumenci często również zwracali się po poradę do rzecznika przed podpisaniem niekorzystnego dla nich kontraktu i po uzyskaniu wyczerpujących informacji nie decydowali się na zawarcie tego typu umów- w tym zakresie rzecznik wyjaśnił, iż zawarcie tego typu umowy jest dla nich niekorzystne. Fakt zgłaszania się konsumentów po poradę przed podpisaniem umowy jest efektem wzrastającej świadomości nas, jako konsumentów, co jest informacją niezwykle pocieszającą i pozytywną.

Druga kategoria skarg konsumentów dotyczyła **umów sprzedaży zawieranych z przedsiębiorcami (626)**. W przypadku umów sprzedaży konsumenckiej, konsumenci najczęściej prosili o interwencję w sprawach dotyczących wad obuwia i odzieży (195), wadliwości sprzętu AGD i RTV, w tym również telefonów komórkowych (183), wyposażenia mieszkania i gospodarstwa domowego (119). Ponadto występowały również zgłoszenia, dotyczące wadliwości sprzedanych samochodów, skuterów czy też akcesoriów motoryzacyjnych (43), a także sprzętu komputerowego (33).

Podstawowe trudności w omawianej kwestii dotyczyły niezgodności towaru z umową oraz sposobu rozpatrywania reklamacji.

Najczęstszymi przypadkami, w których rzecznik podejmował działania były:

- **w zakresie niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową:** odmowa przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego, narzucanie konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji niezależnie od żądań zgłoszonych przez konsumentów, brak uzasadnienia w razie odmowy uwzględnienia zgłoszonych reklamacji, niedotrzymanie przez przedsiębiorców 14-dniowego terminu ustosunkowania się do żądań reklamacyjnych konsumenta, przewlekłe rozpatrywanie reklamacji, odrzucenie reklamacji przez rzeczoznawców działających na zlecenie przedsiębiorcy, odmowy przyjęcia reklamacji na podstawie dowodu zakupu, jakim jest np. nieczytelny paragon, uzależniania przyjmowania reklamacji od przedstawienia sprzedawcy ekspertyz wykazujących ujawnienie się wady w chwili wydania towaru. Niejednokrotnie sprzedawcy pod pojęciem "reklamacji" rozumieli jedynie uprawnienia wynikające z dokumentu gwarancyjnego - nie zaś uprawnienia przysługujące konsumentowi z tytułu niezgodności towaru z umową.
- **w zakresie gwarancji jakości:** utrzymywanie, iż gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumenckich, nieskuteczne usuwanie wad, odmowa uwzględniania reklamacji, brak jednoznaczności postanowień karty gwarancyjnej oraz ich jednostronna interpretacja, długi czas naprawy lub wymiany, często mimo ewidentnej wadliwości towaru nie ma możliwości wymiany towaru na nowy.

Niestety, konsumenci nadal nie mają świadomości, iż przysługuje im prawo wyboru między ochroną wynikającą z gwarancji a ustawową odpowiedzialnością sprzedawcy wynikającą z ustawy o sprzedaży konsumenckiej, co przedsiębiorcy nagminnie wykorzystują, uchylając się w ten sposób od odpowiedzialności.

Rzecznik w tych przypadkach niejednokrotnie wyjaśniał obowiązujące regulacje prawne i przedstawiał konsumentom zakres ich uprawnień oraz obowiązków wynikających z nawiązanego stosunku prawnego.

Problematyka spraw poruszanych przez konsumentów obejmowała również **umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość (123)**, które są szczególnym rodzajem umów konsumenckich.

Przy umowach zawieranych poza lokalem złożenie ofert odbywa się poprzez akwizytora w domu, miejscu pracy, na ulicy, podczas prezentacji itp. W umowach zawieranych na odległość konsument podejmuje decyzje o zawarciu umowy wyłącznie na podstawie informacji dostarczonych przez sprzedającego. Popularność tego rodzaju umów rośnie wraz z upowszechnieniem dostępu do Internetu oraz innych środków porozumiewania się na odległość, jak telefon, radio, telewizja, poczta elektroniczna itp.

Jakkolwiek zawieranie różnego rodzaju umów z konsumentem bez konieczności jednoczesnej obecności obu stron przy wykorzystywaniu środków porozumiewania się na odległość umożliwia konsumentom zawarcie umów bez jakichkolwiek dodatkowych aktów staranności, jak chociażby wyjście z domu czy konieczność porównania ofert, to jednak jak wskazuje doświadczenie, umowy te mogą jednocześnie stanowić źródło poważnych problemów.

W tym zakresie obserwuje się brak udzielania pełnych informacji o sprzedawanych towarach i usługach, przedstawianie nieprawdziwych ofert (rozmowa o jednej ofercie, a przekazywanie do podpisania umowy na inną, szczególnie w zakresie umów telekomunikacyjnych), nieinformowanie o możliwości odstąpienia od umowy w terminie 10 dni, utrudnianie odstąpienia, nie

wywiązywanie się z umów (nie dostarczanie towarów lub przesyłanie innych, słaba jakość towarów), niedotrzymywanie terminów oraz nie przekazywanie konsumentowi egzemplarza zawartej umowy, w szczególności umowy kredytu lub przesłanie go dopiero po upływie 10 dni od zakupu. Często utrudniony jest późniejszy kontakt klientów z tymi przedsiębiorcami, gdyż podane adresy i numery telefonów są nieaktualne lub nieprawdziwe. Na tego typu zachowania narażone są z reguły osoby starsze, mieszkające samotnie. Zdarzały się również przypadki fałszowania podpisów na umowach.

Nieprawidłowości w *umowach zawieranych poza lokalem i na odległość* polegają na wykorzystaniu łatwowierności konsumentów, co do przedstawionej oferty m. in. zakup sprzętu AGD, pościeli, sprzętu rehabilitacyjnego, suplementów diety, umów telekomunikacyjnych oraz kursów edukacyjnych.

Jednym z istotnych problemów jest przeświadczenie konsumentów o tym, że zakupiony towar może być zwrócony w ciągu 5 dni. Wielokrotnie rzecznik informował, że pełnowartościowy towar bez wad nie podlega zwrotowi, taki towar można zwrócić, oddać lub wymienić na inny tylko za zgodą sprzedawcy. Dlatego namawiam kupujących do rozwagi, dokładnego przemyślenia podejmowanych decyzji, sprawdzenia, mierzenia. Doradzam stanowczo, by ewentualny zwrot zakupionego towaru uzgodnić ze sprzedawcą już w momencie zakupu, wówczas sytuacja jest jasna i nie skutkuje późniejszymi konsekwencjami.

Jednocześnie rzecznik, mając świadomość pełnionej roli, podejmował próby uzyskania pomocy przy zwrocie pochopnie zakupionych towarów, uzyskując pozytywne efekty.

Podkreślenia wymaga fakt, że z rzecznikiem kontaktowali się również sami przedsiębiorcy. Były to zarówno osoby rozpoczynające działalność gospodarczą, które chciały uzyskać informacje o obowiązujących przepisach w zakresie prawa konsumenckiego, jak i przedsiębiorcy działający już na rynku, którzy konsultowali konkretne sprawy konsumenckie. Sprzedawcom na ogół zależy na dobrych relacjach z konsumentem, lecz czasem sami nie potrafią już rozwikłać coraz bardziej komplikującego się sporu, tym bardziej, że jego podłoże ma często charakter obyczajowy. Po obu stronach „lady” kumulują się bowiem emocje i urażona ambicja. Wówczas łatwiej rozmawiać poprzez rzecznika. Daje mi to możliwość równoczesnego edukowania z dziedziny praw konsumenckich obu stron. Fakt, że przedsiębiorcy zwracają się z pytaniami do rzecznika należy uznać za pozytywne zjawisko; świadczy to z jednej strony o utrwaleniu się w świadomości członków lokalnej społeczności istnienia takiego organu samorządu powiatowego jak Rzecznik Konsumentów, z drugiej zaś – o pogłębianiu się zaufania do obiektywizmu rzecznika.

W większości spraw oprócz udzielonej porady prawnej rzecznik podejmował telefoniczne interwencje w obecności konsumenta do sprzedawców i usługodawców, mające na celu szybkie załatwienie sprawy. Takie działania interwencyjne, jak również prowadzone w tej formie mediacje z przedsiębiorcą prowadziły do korzystnych dla konsumentów rozwiązań nurtujących ich problemów. Na skutek tych interwencji zostały rozpatrzone reklamacje poprzez nieodpłatną naprawę albo wymianę towaru na nowy.

Podnieść również należy, iż w wielu przypadkach porady udzielane przez rzecznika nie dotyczyły zagadnień konsumenckich. Mieszkańcy powiatu pułtuskiego zgłaszali się bowiem z różnymi problemami np. rodzinnymi, trudną sytuacją życiową czy z zakresu prawa pracy, oczekując przede wszystkim wysłuchania i zrozumienia. W większości

przypadków niezbędnym było skierowanie tych osób do właściwych instytucji lub urzędów.

Szczegółową charakterystykę porad udzielonych przez rzecznika w 2012r. przedstawia tabela Nr 1.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusku był informowany o terminach i tematyce sesji Rady Powiatu Pułtuskiego oraz uczestniczył w tych obradach.

W omawianym okresie sprawozdawczym wobec braku sygnałów od konsumentów o potrzebie zmiany prawa miejscowego, Rzecznik nie skorzystał z powyższego uprawnienia.

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

Podstawowym instrumentem prawnym wykorzystywanym w wykonywaniu ustawowych zadań przez rzecznika są wystąpienia do przedsiębiorców, podejmowane na skutek wnoszonych przez konsumentów wniosków i skarg dotyczących naruszeń praw i interesów konsumentów przez poszczególnych przedsiębiorców. Należy zaznaczyć, że rzecznik konsumentów posiada uprawnienia doradcze i procesowe. Nie posiada natomiast wobec przedsiębiorców uprawnień władczych(nadzorczych lub kontrolnych). Stąd też wystąpienia do przedsiębiorców mają z reguły charakter mediacyjny.

Wystąpienia rzecznika kierowane do przedsiębiorców przybierają zróżnicowane formy wezwań. I tak w swoich wystąpieniach rzecznik wzywa przedsiębiorców do:

- wykonania ciążącego na przedsiębiorcy obowiązku,
- zaniechania niedozwolonych zachowań,
- udzielenia stosownych wyjaśnień i informacji mających na celu rozwiązanie istniejącego pomiędzy stronami (konsument-przedsiębiorca) sporu.

W ramach swoich ustawowych uprawnień rzecznik, po zbadaniu sprawy przedstawionej przez konsumenta, występował do przedsiębiorców w imieniu i na rzecz konsumenta o przedstawienie swojego stanowiska w przedmiotowej sprawie. W zależności od rodzaju sprawy i zgromadzonego materiału – rzecznik wskazywał przedsiębiorcy właściwy sposób załatwienia spornej sprawy i wnosił o jego realizację lub zwracał się o przedstawienie wyjaśnień wobec stawianych zarzutów. Podejmowane przez rzecznika interwencje prowadzone są bardzo wnikliwie do wyczerpania wszystkich argumentów, którymi można podważyć stanowisko przedsiębiorcy.

W swoich wystąpieniach rzecznik opisywał stan faktyczny, opierając się na przedstawionych przez konsumenta okolicznościach sprawy, przekazanych dokumentach oraz zasadności roszczeń konsumenta. Rzecznik informował również przedsiębiorców o konsekwencjach nie podjęcia próby polubownego zakończenia sprawy. Niekiedy rzecznik podejmował próbę przeprowadzenia mediacji między stronami, poprzez organizację wspólnych spotkań stron w siedzibie lub poza siedzibą rzecznika.

Polemiki i mediacje prowadzone z przedsiębiorcami są niekiedy długotrwałe i pracochłonne, ale zwykle owocuje to pozytywnym rezultatem.

Przedsiębiorca, do którego zwrócił się Rzecznik Konsumentów działając na podstawie *art. 42 ust. 4 i w związku z art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, zobowiązany jest udzielić wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika.

W praktyce mimo takiego obowiązku nie wszyscy przedsiębiorcy wywiązywali się z niego. Ponowne wezwania rzecznik wysyłał z przywołaniem przepisu art. 114 wspomnianej ustawy, który jest jednocześnie nałożeniem obowiązku udzielenia odpowiedzi pod groźbą sankcji karnej w postaci grzywny nie mniejszej niż 2000 zł, nakładanej w trybie przepisów o postępowaniu w sprawach o wykroczenia. W związku z tym w konsekwencji skierowanych ponagleń, przedsiębiorcy udzielili odpowiedzi na wystąpienie rzecznika, w 2012r. nie było podstaw do kierowania wniosków do sądu o ukaranie przedsiębiorców.

W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusku skierował **41** pisemnych wystąpień do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów konsumentów. W **34** przypadkach sprawę udało się zakończyć pozytywnie dla konsumenta, **6** spraw zostało zakończonych negatywnie i **1** jest w toku. Zaznaczyć należy, że nie zawsze roszczenia konsumentów są uzasadnione. Rzecznik podejmując interwencję zna stan faktyczny przedstawiony przez samego konsumenta i zdarza się, że po otrzymaniu stanowiska przedsiębiorcy, okoliczności sprawy są inne i nie nastąpiło naruszenie praw konsumenta. W wielu przypadkach Rzecznik wielokrotnie podejmował w danej sprawie negocjacje z przedsiębiorcą, nie zgadzając się z jego argumentacją i wzywał do dobrowolnego uznania roszczenia konsumenta.

Rzecznik występował najczęściej wobec przedsiębiorców świadczących **usługi (20)**. Najwięcej wystąpień dotyczyło spraw telekomunikacyjnych (11), a przede wszystkim z operatorami telefonii stacjonarnej, telefonii komórkowej i nadawcami programów telewizyjnych. Konsumenci skarżyli się na niemożność korzystania z zakupionej usługi przez brak zasięgu, nie dołączanie do umów regulaminów i cenników świadczonych usług, a następnie powoływanie się na zapisy tych regulaminów. W dalszej kolejności wystąpienia rzecznika dotyczyły usług windykacyjnych (3) oraz wyposażenia wewnątrz (2) i dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości (2).

Drugą grupę wystąpień stanowiły **umowy sprzedaży (11)**; w tym interwencje odnośnie jakości sprzedawanych towarów i ich przydatności do użytku oraz sposobu rozpatrywania reklamacji. Wśród nich najwięcej wystąpień dotyczyło umów sprzedaży obuwia i odzieży (3), wyposażenia mieszkania i gospodarstwa domowego (3) oraz sprzętu AGD i RTV (3).

Kolejna grupa wystąpień dotyczyła zawartych z przedsiębiorcami umów poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość (10). Konsumenci skarżyli się na brak pełnych informacji o prawie odstąpienia od umowy. W dalszym ciągu poważny problem stanowią firmy działające poza lokalem przedsiębiorstwa tj. w formie akwizycji oraz w formie zawierania umów na odległość tj. głównie wysyłkowej, które oferują sprzedaż (sprzętu AGD, wyposażenia wewnątrz itp.) przy jednoczesnym zawarciu umowy kredytowej. Trudności z ich rozwiązaniem sprawiał zarówno sprzedawca, jak i bank, co powodowało, że odstąpienie od nich okazało się trudne. Tego typu praktyki były stosowane nawet w okresie 10-dniowego ustawowego terminu, przysługującego konsumentom do odstąpienia od umowy.

Źródłem problemów konsumentów było również podpisywanie umów bez ich wcześniejszej analizy, co jest praktyką nagminnie wykorzystywaną przez nieuczciwych przedsiębiorców.

W 2012r. rzecznik podejmował również różnorodne działania o charakterze profilaktycznym, polegające na udzielaniu konsumentom i przedsiębiorcom wielu ustnych i telefonicznych porad i instruktaży, dotyczących interpretacji i stosowania m.in. ustawy o sprzedaży konsumenckiej i ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Wymagajmy zatem od przedsiębiorców zachowania profesjonalnego, zgodnego z obowiązującymi przepisami prawa, zaś od konsumentów ... rozsądku przy realizacji własnych praw.

Wiodącym celem we wszystkich prowadzonych przez rzecznika sprawach, była przede wszystkim ochrona interesów i praw konsumentów.

Skargi konsumentów, w wyniku których rzecznik podejmował w okresie sprawozdawczym działania w postaci wystąpień do przedsiębiorców dotyczyły przede wszystkim: odmowy przyjmowania reklamacji przez sprzedawców, nieterminowym załatwianiu reklamacji, narzucaniu konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji, powoływanie się na przepisy nie obowiązujące, nie przestrzeganie 14-dniowego terminu ustosunkowania się do żądań reklamacyjnych konsumenta, załatwianie reklamacji niezgodnie z żądaniem konsumenta, przedłużanie, czasem wręcz do kilku miesięcy terminów napraw czy wymiany sprzętu.

Przedsiębiorcy wykorzystując niewiedzę konsumentów, narzucali im korzystanie z uprawnień gwarancyjnych, czym uniemożliwiali skorzystanie z prawa wyboru pomiędzy uprawnieniem z tytułu niezgodności towaru z umową(odpowiedzialność sprzedawcy) a uprawnieniem z gwarancji(odpowiedzialność wystawcy dokumentu gwarancyjnego).

Nadal częstym zjawiskiem było odmawianie przez sprzedawców przyjęcia reklamacji od konsumentów lub uzależnienie przyjęcia reklamacji od dostarczenia opinii serwisów lub rzeczoznawców. Takie postępowanie jest wynikiem błędnej interpretacji po stronie sprzedawców przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej, którzy chcą ograniczyć swoją odpowiedzialność do sześciu miesięcy od wydania towaru mimo zapisu o dwuletniej odpowiedzialności po stronie sprzedawcy.

Większość wystąpień rzecznika do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów została zakończona wynikiem pozytywnym dla konsumenta.

Szczegółową charakterystykę przedmiotu pisemnych interwencji i wystąpień podjętych przez rzecznika w 2012r. przedstawia tabela Nr 2.

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

Na drodze dla zapewnienia efektywnego i sprawnego działania w wykonywaniu ustawowych zadań były spotkania rzecznika konsumentów z innymi podmiotami, zajmującymi się ochroną interesów konsumentów.

Stosownie do wymogów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusku w 2012r. 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,
- Federacją Konsumentów,

- Powiatowymi/ Miejskimi Rzecznikami Konsumentów województwa mazowieckiego.

Współpraca ta jest pomocna w realizowaniu zadań ustawowych, a ponadto przynosi wiele pozytywnych rezultatów w praktycznej działalności. Należy pamiętać o tym, że wiele jeszcze pozostało do zrobienia. Współdziałanie dotyczy nie tylko zadań ujętych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów, ale także szeroko rozumianej wymiany informacji, akcji edukacyjnych kierowanych do konsumentów, a także udziału w przedsięwzięciach inicjowanych przez organizacje konsumenckie. Rzecznik pozytywnie ocenia dotychczasową współpracę z wymienionymi instytucjami, która służyła konsumentom w rozstrzygnięciu spornych spraw.

Wspólne myślenie o nurtujących problemach, wspólne szukanie rozwiązań stanowi wielką siłę w realizowaniu naszej misji dla konsumentów. Istnieje zatem potrzeba dalszej bliskiej współpracy z wyżej wymienionymi podmiotami.

Różnorodność spraw, a także zmieniające się często przepisy prawa wymagają systematycznego samokształcenia oraz doskonalenia metod postępowania. Rzecznik konsumentów musi dbać o własną edukację m.in. poprzez uczestnictwo w różnego rodzaju szkoleniach, seminariach i konferencjach.

Mając powyższe na uwadze rzecznik w 2012r. uczestniczył w następujących formach szkolenia:

1. Konferencja pt: *„Jakość paliw w świetle wymagań prawa i kontroli Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Warszawie”* zorganizowana przez Mazowieckiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Warszawie w dniu 26 stycznia 2012r.,

2. Konferencja pt: „*Jakość umów zawieranych z konsumentami. Dobre praktyki .Niedozwolone klauzule*” zorganizowana przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich oraz Instytut Badań Rynku, Konsumpcji i Koniunktur w dniu 8 marca 2012r.,
3. Spotkanie z przedstawicielami organizacji konsumenckich zorganizowane przez Telekomunikację Polską S.A. w dniu 12 kwietnia 2012r. z zakresu usług regulowanych, obsługi klientów TP i PTK Centertel, nowymi kanałami płatności oraz społeczną odpowiedzialnością grupy TP.,
4. Konferencja pt: „*Transgraniczny handel on-line - od sprzedaży na odległość do dyrektywy o prawach konsumenckich*” zorganizowana przez Europejskie Centrum Konsumenckie w Warszawie w dniu 4 października 2012r.,
5. Szkolenie dla rzeczników konsumentów w zakresie przepisów prawnych na rynku: bankowym i finansowym, ubezpieczeniowym, turystycznym i sprzedaży konsumenckiej zorganizowane przez Federację Konsumentów w dniu 12 grudnia 2012r. w Warszawie.

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

W 2012r. 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 rozwinąć umiejętności i pewność, aby stawali się bardziej świadomi swoich praw na rynku konsumenckim, dokonywali mądrych wyborów i wiedzieli, dokąd należy udać się po pomoc.

Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym stanowiły istotny wkład w ogólną pracę rzecznika, ponieważ jedynie dobrze poinformowany konsument, który zna swoje prawa i obowiązki, potrafi dokonać rzeczowej oceny przyszłej transakcji i podejmować świadome decyzje.

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. W związku z tym rzecznik konsumentów prowadził w 2012r. problematykę edukacyjną wśród młodzieży, krzewiąc wiedzę i świadomość konsumencką, tak bardzo potrzebną u progu dorosłego życia. Ochrona interesów konsumenta, zwłaszcza młodego, staje się rzeczywistością pozwalającą na to, że konsument nie jest osamotniony i bezradny wobec producenta czy sprzedawcy.

W roku 2012r. rzecznik kontynuował realizację opracowanego wcześniej cyklu zajęć z zakresu podstawowych praw konsumenta dla młodzieży wkraczającej w dorosłe życie.

W dniu 19 kwietnia 2012r. w **Zespole Szkół im. Jana Ruszkowskiego w Pułtusk** zostały przeprowadzone zajęcia z zakresu wiedzy konsumenckiej pod hasłem „Jesteś konsumentem-masz prawa”. Ich uczestnikami byli uczniowie klas drugich i trzecich.

W ramach programu „Światowy Tydzień Przedsiębiorczości” w dniu 15 listopada 2012r. w **Liceum Ogólnokształcącym im. Piotra Skargi w Pułtusk** rzecznik przeprowadził spotkanie z młodzieżą klas pierwszych i drugich z zakresu edukacji konsumenckiej, podczas których przekazał najważniejsze informacje dotyczące problematyki konsumenckiej, uzupełnione o odpowiednie broszury i materiały. Młodzież szkolna wykazywała duże zainteresowanie tematem oraz zadawała szereg pytań i podejmowała dyskusję.

Formą działań edukacyjnych prowadzonych przez rzecznika było prezentowanie problematyki konsumenckiej przy współpracy z prasą lokalną.

W „**Pułtuskiej Gazecie Powiatowej**” ukazała się publikacja pt: „Tani chwyt”, poświęcona szczególnym rodzajom umów konsumenckich, zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość na przykładzie konkretnej sprawy konsumentki, dotyczącej kłopotów z odstąpieniem od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Konsumentka ta otrzymała od rzecznika pomoc w sporządzeniu pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od umowy, które za jego pośrednictwem zostało przesłane do firmy telekomunikacyjnej. Przedmiotowa sprawa zakończyła się korzystnie dla konsumentki. W artykule tym szerzej poinformowałam konsumentów o ich prawach i obowiązkach, wynikających z umów zawieranych w tym zakresie.

Został zamieszczony również wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

Na przełomie marca i kwietnia 2012r. odbyła się czwarta edycja konkursu pt. „**Przyjazny Konsumentowi**”, którego organizatorami byli: Zarząd Powiatu w Pułtusku, „Pułtuska Gazeta Powiatowa” i Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusku.

Na łamach „**Pułtuskiej Gazety Powiatowej**” ukazały się publikacje dotyczące informacji o konkursie wraz ze szczególnym regulaminem uczestnictwa oraz kuponami dla głosujących oraz dane dotyczące przebiegu i wyniku konkursu.

Celem konkursu 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 konkursu są obustronne – dla konsumenta, jak i dla sprzedawcy-usługodawcy. Wybór dokonany przez samych konsumentów jest doskonałą rekomendacją zwycięskiej firmy i może też mieć wpływ na podniesienie jakości usług i stosunek do konsumenta.

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.

W okresie sprawozdawczym, wzorem lat ubiegłych, rzecznik prowadził działania edukacyjno-informacyjne poprzez indywidualną

edukację konsumencką. Rzecznik na co dzień, udzielając konsumentom pomocy prawnej, każdorazowo podejmował tego typu działania poprzez uświadamianie przysługujących im praw i możliwości egzekwowania obowiązujących przepisów. Rzecznik przekazywał konsumentom materiały informacyjne w postaci ulotek i broszur otrzymanych z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Jedną z form wpływania na zmniejszenie problemów konsumenckich związanych z reklamacjami jest także wspomniana wcześniej edukacja sprzedawców i właścicieli sklepów, którzy byli informowani o prawach konsumentów i obowiązkach sprzedawców. Ta forma sprawdziła się w praktyce i będzie dalej rozszerzana w następnych latach. Współpraca i edukacja właścicieli sklepów wpływa bezpośrednio na lepsze wzajemne stosunki w relacji konsument-sprzedawca, a pośrednio na zmniejszenie skarg konsumenckich.

Występowanie do przedsiębiorców na rzecz konsumentów spełnia także rolę edukacyjną-bowiem dokonując oceny konkretnego przypadku, wskazywano przedsiębiorcy właściwy sposób postępowania w dalszej jego działalności. Przy okazji konsument zaznajamiał się ze swoimi prawami. Brak należytej wiedzy i świadomości prawnej jest jednym z największych zagrożeń dla każdego konsumenta i świadczy o jego nieprzystosowaniu do gospodarki rynkowej. Będąc uczestnikiem rynku często nie rozumie reguł, które nim rządzą, nie potrafi dostrzec zagrożeń, jest nieporadny w kształtowaniu swojej pozycji w relacjach z przedsiębiorcami.

Edukacja konsumencka, która w ostatnim czasie rozwija się tak prężnie, ma przede wszystkim uświadamiać konsumentom, że prawo jest czymś, co ma im pomagać, a nie czymś, czego powinni się obawiać. Ma ona uzmysławiać też, że warto jest walczyć o swoje interesy i chronić swoje prawa.

7. Podejmowanie działań wynikających z :

- **art.479(38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne).**

Działania podjęte przez rzecznika w tym zakresie polegały na udzieleniu porad oraz mediacjach z przedsiębiorcami w sprawie zmiany treści postanowienia umownego. Zdarzały się przypadki, gdzie konsumenci przekazywali rzecznikowi umowy zawierane z przedsiębiorcami świadczącymi np. usługi bankowe, telekomunikacyjne, deweloperskie, turystyczne czy edukacyjne w celu dokonania ich analizy pod kątem występowania ewentualnych klauzul abuzywnych.

W przypadku, gdy umowa została przekazana rzecznikowi przed jej podpisaniem przez konsumenta, rzecznik podejmował działania informacyjne i edukacyjne. Pouczał konsumentów, że powinni zwrócić przedsiębiorcy uwagę na wszelkie istniejące nieprawidłowości. W przypadku zaś, gdy konsument podpisał już umowę zawierającą niedozwolone postanowienie (postanowienie zostało już wpisane do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych) to wówczas informowano konsumentów, że takie postanowienia nie wiążą konsumenta z mocy samego prawa.

- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.**

Rzecznik podejmował głównie działania informacyjne i edukacyjne, wynikające z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. W szczególności wynikały one ze stosowanych przez przedsiębiorców agresywnych praktyk reklamowych oraz udzielaniu informacji wprowadzających konsumentów w błąd.

- **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 nie wystąpiły i nie zaistniały okoliczności wymagające podjęcia przez rzecznika działań wynikających z ww. przepisów prawa.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Wzrastająca liczba konsumentów zgłaszających się do rzecznika po poradę lub informację wskazuje jednoznacznie, że pomimo podejmowanych działań edukacyjnych, poziom wiedzy konsumenckiej jest nadal stosunkowo niski.

Duże znaczenie z punktu widzenia instytucji i organizacji konsumenckich ma polepszenie standardów ochrony konsumentów.

W celu polepszenia standardów ochrony konsumentów zasadne byłoby:

- popularyzacja wiedzy konsumenckiej, uruchamianie programów upowszechniających wśród szerokiego kręgu odbiorców podstawowe informacje o prawach konsumentów (uruchomienie w mediach audycji popularyzujących wiedzę konsumencką, udostępnianie konsumentom materiałów szkoleniowych, broszur i ulotek, a także programowe wprowadzanie elementów wiedzy konsumenckiej do szkół);
- ujednoczenie formularza reklamacyjnego, który powinni stosować przedsiębiorcy;
- konieczność edukacji sprzedawców i właścicieli sklepów oraz usługodawców w zakresie praw konsumentów;
- potrzeba uregulowania kwestii terminu rozpatrzenia reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową; obecne rozwiązanie przyjęte w art. 8 ustawy o sprzedaży konsumenckiej, polegające na obowiązku załatwienia reklamacji „w odpowiednim czasie” utrudnia, a wręcz wydłuża ten termin;
- wprowadzenie przepisów prawa umożliwiających rzecznikom nieodpłatne korzystanie z opinii rzeczoznawców oraz zwiększenie dostępu do rzeczoznawców w małych miejscowościach;
- wprowadzenie zmian w ustawie Prawo bankowe w zakresie uzyskiwania informacji przez rzecznika, objętych tajemnicą bankową;
- polepszenie standardu ochrony klientów operatorów telekomunikacyjnych i telewizji cyfrowych zawierających umowy na odległość (telefonicznie) poprzez wprowadzenie obowiązku rejestrowania takich oświadczeń woli i w razie konieczności możliwości ich odsłuchania, na żądanie konsumenta;

- zapewnienie możliwości skutecznego egzekwowania zasad ochrony konsumentów poprzez zwiększenie udziału organizacji konsumenckich w realizacji założeń polityki konsumenckiej;
- 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 przed sądem polubownym;
- zapewnianie informacji o aktualnych materiałach informacyjno-edukacyjnych (broszury, ulotki, książki) i umożliwienie ich zamawiania w większej ilości w celu zapewnienia realizacji zadań rzecznika tj. ochrony konsumentów;
- wprowadzenie okresowych spotkań rzeczników konsumentów z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Ideą funkcji, pełnionej przez rzecznika jest niesienie pomocy osobom, które jej potrzebują, a praca na tym stanowisku niesie za sobą ogromną satysfakcję w myśl zasady *ius est ars boni et aequi* – prawo jest umiejętnością stosowania tego, co dobre i słuszne.

Pragnę zwrócić uwagę na fakt, że zwracają się konsumenci z coraz bardziej złożonymi sprawami, co w konsekwencji wymaga od nas rzeczników stałego podnoszenia kwalifikacji. Oprócz dostępności do fachowej literatury, której nie ma zbyt wiele, najważniejszą metodą doskonalenia jest uczestnictwo w szkoleniach. Niestety ilość skierowanych do rzeczników konsumentów propozycji uczestnictwa w szkoleniach jest zbyt mała, a potrzeby w tym zakresie o wiele większe. Wszystko to prowadzi do osłabienia pozycji rzecznika w stosunkach z przedsiębiorcami. Uważam, iż Urząd Ochrony Konkurencji

i Konsumentów za pośrednictwem swoich delegatur mógłby stworzyć możliwość odbycia co najmniej kilka razy w roku szkoleń z zakresu realizowanych przez Rzeczników konsumentów zadań.

Pozwoliłoby to rzecznikom na stałe podnoszenie swojej wiedzy, wymianę doświadczeń i podzielenie się swoimi problemami, a także wpłynęło na większą integrację tego środowiska.

Ponadto istnieje konieczność zapewnienia rzecznikom większej ilości materiałów (broszur i ulotek) dotyczących praw konsumentów w celu ich rozpowszechniania wśród konsumentów, zwłaszcza że możliwość taką stwarzają licznie prowadzone przez nich szkolenia.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusku zdaje sobie sprawę z tego, iż skuteczna i aktywna działalność rzecznika sprzyja dobremu wizerunkowi powiatu, jako przyjaznego mieszkańcom, podejmującego ich problemy. Powyższe znajduje potwierdzenie w licznych podziękowaniach składanych przez konsumentów osobiście, telefonicznie i pisemnie. Istotną zatem sprawą jest umiejętne i cierpliwe wnikanie w treść spraw oraz spełnianie oczekiwań poszkodowanych, a także podejmowanie konsekwentnych działań mających na celu zniechęcanie sprzedawców i usługodawców do zachowań antykonsumenckich.

Rzeczniczy konsumentów stanowią najlepiej postrzeganą i najbardziej wiarygodną instytucję w gronie tych, które stoją na straży interesów konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

/-/ Longina Liszewska

IV. TABELLE