

Zarządzenie Nr 19/2015
Starosty Pułtuskiego
z dnia 25 marca 2015 roku

w sprawie: zatwierdzenia sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pułtusku za rok 2014.

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2015.184 j.t.) ustaliam, co następuje:

§ 1

Zatwierdzam sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pułtusku za rok 2014 w brzmieniu stanowiącym załącznik do zarządzenia.

§ 2

Wykonanie Zarządzenia powierza się Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

STAROSTA

Jan Zalewski



Załącznik do Zarządzenia
Nr 19 /2015
Starosty Pułtuskiego
z dnia 25 marca 2015r.

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W PUŁTUSKU
ZA 2014 ROK**

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2015.184 j.t.),na podstawie którego przedkładam w terminie do 31 marca 2015r.Staroście Powiatu Pułtuskiego do zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w roku poprzednim.

Marzec 2015

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 (Dz.U.2013poz.595) 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.2015.184 j.t.)

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 Pułtusku Nr IV/39/03 z dnia 21 lutego 2003r. w sprawie: *powołania Powiatowego Rzecznika Konsumentów.*

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

Rzecznik Konsumentów wykonuje swoje zadania 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 Pułtusku przy ul. 3 Maja 20, I piętro, pokój nr 2.

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.

1. Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	mazowieckie
2. Miasto /Powiat	Pułtusk
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Longina Liszewska
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe administracyjne
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	nie
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, $\frac{3}{4}$ etatu
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	5 razy w tygodniu po 6 godzin
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	nie
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	tak
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	1

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 2014r. 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 1.01.2014r. do 31.12.2014r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusku udzielił mieszkańcom powiatu pułtuskiego ogółem 1057 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. Konsumenci 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 (342)** najwięcej skarg, bo aż (106) dotyczyło usług telekomunikacyjnych(internetowych, telefonii stacjonarnej i komórkowej, telewizji cyfrowej), usług związanych z dostawą energii, gazu, ciepła, wody, wywozem nieczystości (37), usług windykacyjnych (35), usług remontowo-budowlanych (28).

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 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.

- **usługi windykacyjne** – zdarzają się niekiedy przypadki windykacji kompletnie niesłusznej. Konsument w takich sytuacjach wpada w tryby maszyny rynkowej i czuje się osamotniony, zastraszone i bezradny. Wiele do życzenia pozostawiają zachowania i praktyki indyktorów, zdecydowanych dochodzić spornej lub wręcz nieistniejącej należności, niezależnie od wyjaśnień konsumenta i często wbrew zasadom etyki oraz normom współżycia społecznego.
- **usługi 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 (563)**. W przypadku umów sprzedaży konsumenckiej, konsumenci najczęściej prosili o interwencję w sprawach dotyczących wadliwości sprzętu AGD i RTV, w tym również telefonów komórkowych (155), wad obuwia i odzieży (152), wadliwości sprzętu AGD i RTV, w tym również telefonów komórkowych (155), wyposażenia mieszkania i gospodarstwa domowego (98). Ponadto występowały również zgłoszenia, dotyczące wadliwości komputerów i akcesoriów komputerowych (57), sprzedanych samochodów, skuterów czy też akcesoriów motoryzacyjnych (30), innych umów sprzedaży (38), a także artykułów spożywczych (20).

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 (152)**, 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 5-7 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 2014r. przedstawia tabela Nr 1.

2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmian 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 ponagieł, większość przedsiębiorców udzieliła odpowiedzi na wystąpienie rzecznika. W 2014r. tylko w jednym przypadku, pomimo dwukrotnych wystąpień i pouczeń, przedsiębiorca prowadzący działalność gospodarczą, nie udzielił żadnych wyjaśnień i informacji. 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.

W okresie sprawozdawczym Powiatowy Rzecznik Konsumentów

w Pułtusku skierował **44** pisemnych wystąpień do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów konsumentów. W **40** przypadkach sprawę udało się zakończyć pozytywnie dla konsumenta, **4** sprawy zostały zakończone negatywnie. 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 wobec przedsiębiorców świadczących **usługi (11)**. Najwięcej wystąpień dotyczyło spraw telekomunikacyjnych (8), a przede wszystkim z operatorami telefonii stacjonarnej, telefonii komórkowej i nadawcami programów telewizyjnych. Konsumenty 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 remontowo-budowlanych (1), dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości (1) oraz innych usług (krawiecka-1).

Drugą grupę wystąpień stanowiły **umowy sprzedaży (17)**; 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 (8), wyposażenia mieszkania i gospodarstwa domowego (2), sprzętu RTV i AGD (2), komputery i akcesoria komputerowe (2), zabawki (1), inne (torebka

damska, kosa spalinowa-2).

Kolejna grupa wystąpień dotyczyła zawartych z przedsiębiorcami **umów poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość (16)**. Konsumenty 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 wnętrz itp.) przy jednoczesnym zawarciu umowy kredytowej. Trudności z ich rozwiązaniem sprawiały 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 2014r. 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 2014r. 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 2014r. 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 rozstrzyganiu spornych spraw.

Wspólne myślenie o nurtujących problemach, wspólne szukanie rozwiązań stanowi wielką siłę w realizowaniu naszej misji dla konsumentów. Istnieje zatem potrzeba wymiany doświadczeń, by podnosić jakość świadczonego poradnictwa konsumenckiego.

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 2014r. uczestniczył w następujących formach szkolenia:

1. Debata pt: „*Ustawa deweloperska w praktyce – perspektywa uczestników rynku*”, zorganizowana przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Gazetę Wyborczą w Warszawie w dniu 5 lutego 2014r.;
2. Konferencja z okazji Światowego Dnia Konsumenta pt: „*Prawo konsumenckie w świetle nadchodzących zmian*”, zorganizowana przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w dniu 14 marca 2014r.;
3. Debata pt: „*Polubowne rozstrzyganie sporów konsumenckich – stan obecny, kierunki zmian*”, zorganizowana przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w dniu 28 maja 2014r.;
4. Szkolenie prawne dla miejskich/powiatowych rzeczników konsumentów dotyczące wejścia w życie nowe ustawy

konsumenckiej, zorganizowane przez Federację Konsumentów w Warszawie w dniu 6 października 2014r.;

5. Spotkanie z przedstawicielami organizacji konsumenckich zorganizowane przez Orange Polska S.A. w dniu 27 listopada 2014r. z zakresu *usług regulowanych, reklamacji towarów handlowych, bezpieczeństwa w sieci, jakości i zasięgu usług mobilnych. usług szerokopasmowych.*
6. Konferencja poświęcona podsumowaniu kampanii edukacyjno-informacyjnej „*Ufaj, ale sprawdzaj*”, zorganizowana przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Rawie Mazowieckiej w dniach 3-5 grudnia 2014r.

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

W 2014r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusku nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów i nie wstępował do toczących się postępowań. W okresie sprawozdawczym za pośrednictwem rzecznika została skierowana sprawa do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Warszawie, która nie została rozpatrzona, gdyż sąd nie uzyskał stanowiska przedsiębiorcy co do wyrażenia zgody na rozpatrzenie sprawy przez sąd polubowny – skierowana do niego korespondencja pozostała bez odpowiedzi.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

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

Każdy indywidualny kontakt z konsumentami zgłaszającymi się do rzecznika, wykorzystywałam jako okazję do działań o charakterze edukacyjno – informacyjnym. Konsumentów uzyskując świadomość prawną poprzez edukację konsumencką, otrzymują możliwość swobodnego korzystania z przysługujących im praw. Konsument, któremu udzielono profesjonalnej porady prawnej staje się świadomym konsumentem. Wie, czego ma prawo oczekiwać, a czego nie. Zna swoje prawa, ale i obowiązki. Jest świadomy przepisów regulujących określone sprawy, zna procedury i terminy. To osoba potrafiąca dyskutować na poziomie argumentów i faktów, a nie emocji i wyobrażeń.

Skuteczność informacji dostarczanej konsumentom zależy od umiejętności jej wykorzystania. Dlatego tak ważne są wszelkie działania edukacyjne.

W dniu 20 lutego 2014r. w **Akademii Humanistycznej im. A. Gieysztor w Pułtusku** w ramach kampanii edukacyjnej pod hasłem „Moje prawa konsumenckie” odbyło się spotkanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów z konsumentami - uczestnikami klubu „srebrnego wieku”. Adresatem działań edukacyjnych były osoby w wieku 55+, które stanowią najważniejszą grupę docelową, gdyż to głównie oni padają ofiarą nieuczciwie działających przedstawicieli handlowych. Głównym celem spotkania było zwiększenie świadomości słuchaczy w zakresie ich praw w kontaktach z przedstawicielami handlowymi oraz wyczerpanie na pewne aspekty działań przedstawicieli handlowych, które pozwolą na skuteczne ograniczenie szerzącego się procederu zawierania umów z naruszeniem dobrych obyczajów.

Tematem przewodnim były umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, które są szczególnym rodzajem sprzedaży konsumenckiej. Dlatego też prawo przewiduje w tym przypadku szczególną ochronę dla konsumentów.

Szerzej poinformowałam konsumentów o ich prawach i obowiązkach, wynikających z umów zawieranych w tym zakresie. Uczestnicy zostali wyposażeni we wzory oświadczeń o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, ulotki, plakaty i inne materiały edukacyjne.

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 2014r. 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 2014r. rzecznik kontynuował realizację opracowanego wcześniej cyklu zajęć z zakresu podstawowych praw konsumenta dla młodzieży wkraczającej w dorosłe życie.

W dniu 13 marca 2014r. w **Zespole Szkół im. Bolesława Prusa w Pułtusku** zostały przeprowadzone zajęcia z zakresu wiedzy konsumenckiej. Dzięki nim uczniowie zostali wyposażeni w niezbędną wiedzę dotyczącą postępowania wobec różnych zdarzeń konsumenckich.

W dniu 1 kwietnia 2014r. zajęcia z zakresu wiedzy konsumenckiej rzecznik przeprowadził w **Publicznym Gimnazjum nr 1 im. Kludyny Potockiej w Pułtusku**.

W ramach programu Fundacji Młodzieżowej Przedsiębiorczości:
„Otwarta firma – Biznes przy tablicy” realizowanego w ramach Światowego Tygodnia Przedsiębiorczości w dniu 20 listopada 2014r. w **Liceum Ogólnokształcącym im. Piotra Skargi w Pułtusku** rzecznik przeprowadził program popularyzacji wiedzy konsumenckiej dla uczniów klas pierwszych, drugich w wymiarze dwóch godzin lekcyjnych. Rzecznik przekazał młodzieży materiały informacyjne w postaci ulotek i broszur.

Pozycja konsumenta na rynku jest ściśle powiązana z jego świadomością prawną, dostępem do informacji czy edukacją konsumencką. W tej sytuacji propagowanie wiedzy konsumenckiej staje się koniecznością.

Na przełomie marca i kwietnia 2014r. odbyła się VI 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 Pułusk.*
- 2. Najlepszy Podmiot Działający w Usługach na terenie miasta Pułusk.*
- 3. Najlepszy Podmiot Działający w Handlu na terenach wiejskich powiatu pułuskiego*
- 4. Najlepszy Podmiot Działający w Usługach na terenach wiejskich powiatu pułuskiego.*

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**

W okresie sprawozdawczym od dnia 1 stycznia 2014r. do 31 grudnia 2014r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusku nie podejmował zadań wynikających z ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym.

- **art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),**

Rzecznik wystąpił w jednym przypadku, gdy pomimo dwukrotnych wystąpień i pouczeń przedsiębiorcy, 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.

- **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.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusku proponuje polepszanie standardów ochrony konsumentów poprzez:

- zapewnienie możliwości skutecznego egzekwowania zasad ochrony konsumentów poprzez zwiększenie udziału organizacji konsumenckich w realizacji założeń polityki konsumenckiej;
- 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;
- 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;
- 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.

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.

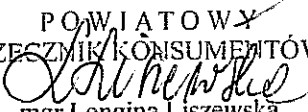
Jak ważna jest rola rzecznika mogą ocenić tylko sami konsumenci, dla których rzecznik jest przysłowiową „ostatnią deską ratunku”. Jednakże z analizy powyższego sprawozdania wynika jednoznacznie, że zainteresowanie prawami konsumentów stale wzrasta. Zwiększony stan świadomości konsumenckiej jest wynikiem działalności instytucji Rzecznika Konsumentów, jak również podejmowanych przez niego działań propagujących i uświadamiających konsumentom potrzebę ochrony ich praw. Sprostanie wszystkim ustawowym obowiązkom oraz zapewnienie sprawnego i skutecznego działania, w obliczu tak różnych problemów konsumenckich, wymaga jednak od rzecznika dużego zaangażowania i ciągłego doskonalenia wiedzy na tym stanowisku.

Pragnę zwrócić uwagę, że 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. Pozwoliłoby to rzecznikom na stałe podnoszenie swojej

wiedzy, wymianę doświadczeń i podzielenie się swoimi problemami, a także wpłynęło na większą integrację tego środowiska.

Rzecznik zdaje sobie doskonale sprawę z tego, iż skuteczna i aktywna jego działalność sprzyja również 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.

IV. TABELLE

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW

mgr Longina Liszewska

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2014 R.
Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów w Pułtusku.**

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	342
ubezpieczeniowa	8
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	16
remontowo-budowlana	28
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	37
telekomunikacja (telefony, TV)	106
turystyczno-hotelarska	18
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	2
motoryzacja	21
pralnicza	20
timeshare	-
pocztowa	8
gastronomiczna	2
przewozowa	1
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	7
medyczna	4
wyposażenie wnętrz	20
pogrzebowa	-
windykacyjne	35
inne	9
II. Umowy sprzedaży, w tym:	563
obuwie i odzież	152
wyposażenie mieszkania	98
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	155
komputer i akcesoria komputerowe	57
motoryzacja	30
artykuły spożywcze	20
artykuły chemiczne i kosmetyki	1
zabawki	12
inne(zegarek, biżuteria, sprzęt rehab., książki)	38
III. Umowy poza lokalem i na odległość	152

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	11	9	2	-
ubezpieczeniowa	-	-	-	-
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	-	-	-	-
remontowo-budowlana	1	1	-	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	1	1	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)	8	6	2	-
turystyczno-hotelarska	-	-	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	-	-	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz ²	-	-	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
inne (krawiecka)	1	1	-	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	17	16	1	-
obuwie i odzież	8	8	-	-
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	2	1	1	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	2	2	-	-
komputer i akcesoria komputerowe	2	2	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	1	1	-	-
inne	2	2	-	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	16	15	1	-

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

Ip.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone	-	-	-	-
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	-	-
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
6.	Inne	-	-	-	-
	RAZEM	-	-	-	-
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	1	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	-	-

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	-
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	-
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	-
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	1
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	-

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
Olga Liszewska
mgr Olga Liszewska