

S P R A W O Z D A N I E
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W PUŁTUSKU ZA OKRES 01.01.2011 DO 31.12.2011 ROKU

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

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

Do zadań rzecznika konsumentów należy:

- zapewnianie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentkimi;
- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

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

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

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

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

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

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

- informacje o prawach konsumenta i możliwościach ich realizacji,

- porady prawne w zakresie rozwiązywania podstawowych problemów konsumenckich dotyczących praw materialnych, w szczególności w zakresie sprzedaży konsumenckiej oraz procedur postępowania przy egzekwowaniu tych praw,
- informacje i dane teleadresowe o instytucjach i organizacjach, które są odpowiedzialne za udzielanie porad specjalistycznych i rozwiązywanie skomplikowanych spraw konsumenckich, odpowiednio do przedmiotu i zakresu merytorycznego problemów konsumentów (np. w sprawach dotyczących jakości i bezpieczeństwa produktów dostępnych na rynku – o właściwych instytucjach kontrolnych),
- informacje o alternatywnych systemach rozstrzygnięcia sporów konsumenckich wraz z adresami odpowiednich instytucji arbitrażowych (np. w sprawach dotyczących usług finansowych – Arbitra Bankowego lub Rzecznika Ubezpieczonych).

Istotne miejsce zajmuje poradnictwo w sprawach konsumenckich, dotyczące głównie sposobu postępowania w zakresie reklamacji szerokiej gamy towarów i usług. Tego typu działalność jest dobrym odzwierciedleniem sytuacji na rynku i wskazuje, jaki zasięg mają braki, nieprawidłowości czy naruszenia obowiązujących przepisów w zakresie sprzedaży konsumenckiej.

Dominują porady prawne polegające na wskazaniu konsumentom właściwych przepisów prawa i procedur postępowania, w oparciu o które mogą skutecznie dochodzić swoich praw. Są to podstawowe porady prawne w sprawach konsumenckich, które stanowią ok. 80% wszystkich porad, udzielanych zarówno telefonicznie, jak i osobiście.

W czasie porady rzecznik podaje konsumentom, a czasami też przedsiębiorcom, podstawy prawne określonych działań, wyjaśnia procedury dochodzenia roszczeń, udziela pomocy w redagowaniu pism.

W związku z tym, w niektórych przypadkach nie dochodzi do złożenia skargi przez konsumentów, którzy po uzyskaniu porady skutecznie dochodzą swoich roszczeń, doprowadzając samodzielnie do polubownego zakończenia sporu. Zdarza się, że przedsiębiorcy po uzyskaniu porady zmieniają swoje stanowisko i doprowadzają do ugody w sprawach z konsumentami.

Specyfiką działania rzecznika są skargi o podjęcie interwencji, składane przez konsumentów, niezadowolonych ze sposobu załatwienia przez przedsiębiorców reklamacji na towary i usługi.

Od wielu lat zdecydowana większość spraw konsumenckich dotyczy artykułów przemysłowych i usług. Podobnie, jak w latach ubiegłych, największa ilość skarg dotyczyła trudności w egzekwowaniu uprawnień z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową zakupionego obuwia. Znaczące ilości skarg dotyczyły także wyrobów odzieżowych, sprzętu RTV i AGD, mebli. W sferze usług skargi dotyczyły odmowy żądania usunięcia wad przedmiotów usług, a także terminowości zleconych prac. W zakresie usług najczęściej udzielana pomoc odnosiła się do usług remontowo- budowlanych (wymiana okien i drzwi), aż do umów ubezpieczenia, bankowych, umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych czy też internetowych.

Główną przyczyną i źródłem skarg jest utrzymująca się niska jakość niektórych towarów przemysłowych, znajdujących się w sprzedaży. Tradycyjnie w tej grupie towarów dominuje obuwie. Jego niska trwałość z reguły nie pozwala na użytkowanie dłużej niż przez sezon, co jest

powodem największej ilości reklamacji, masowo oddalanych przez sprzedawców, a w konsekwencji – największej ilości skarg, co do sposobu ich załatwienia.

Metody uchylania się sprzedawców od odpowiedzialności z tytułu niezgodności towaru z umową są różne. Najbardziej powszechną formą jest uzasadnienie oddalenia roszczeń konsumentów na podstawie opinii rzeczoznawców i towaroznawców, powoływanych i opłacanych przez sprzedawców, producentów czy importerów.

Treść tych opinii w bardzo wielu przypadkach świadczy o wyjątkowo niskiej wiedzy merytorycznej osób je wydających. Część konsumentów kwestionuje treść niekorzystnych dla nich opinii i różnymi sposobami usiłuje dochodzić swoich roszczeń, między innymi przy pomocy rzecznika konsumentów.

Rzecznik oceniając stopień złożoności, zakres merytoryczny i stan rozpoznania sprawy podejmuje decyzję, czy w zakresie swoich kompetencji i uprawnień może udzielić pomocy, czy też powinien przekazać konsumentowi informację, do której instytucji może zgłosić się, aby w danej sprawie uzyskać pomoc.

Konsumenci potrzebują również pomocy przy analizie dokumentów, które mogłyby stanowić dowód w postępowaniach przy egzekwowaniu przysługujących im praw. Najczęściej występujące i najbardziej istotne dla konsumentów są problemy z nieuczciwymi sprzedawcami, którzy sprzedają towary złej jakości i bronią się przed odpowiedzialnością.

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 pochybie zakupionych towarów, uzyskując pozytywne efekty.

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

Głównymi przyczynami powstawania sporów cywilno – prawnych między konsumentami a przedsiębiorcami są:

- nieznanie przepisów prawa zarówno w przypadku handlowców jak i konsumentów,
- nieterminowe rozpatrywanie zgłaszanych reklamacji bądź ich rozpatrzenie niezgodne z żądaniem konsumenta,
- interpretowanie przez prowadzących działalność gospodarczą przepisów obowiązującego prawa na swoją korzyść,
- obarczanie przez sprzedawców odpowiedzialnością za wadliwy towar producentów,
- niska jakość niektórych towarów znajdujących się w obrocie oraz wykonywanych usług.

Często konsumenci podnosili we wnioskach o pomoc, iż zdarzały się przypadki, że sprzedawcy w chwili zgłaszania reklamacji przez konsumenta „zrzucali” z siebie ustawową odpowiedzialność, wymuszając na konsumentach reklamowanie towaru z gwarancji, nie uznając roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową.

Praca rzecznika związana jest ze specyficzną formą wykonywania tej funkcji. Opiera się na tworzeniu związków międzyludzkich i budowaniu wzajemnego zaufania, by w konsekwencji doprowadzić do wspólnego rozwiązania problemu. Bezpośredni kontakt z konsumentami wymaga ze strony rzecznika dociekliwości w dążeniu do ustalenia stanu faktycznego, a ze strony konsumenta wykazania się zaufaniem, stanowiącym podstawę do udzielenia właściwej odpowiedzi na wskazaną przez niego sprawę.

Zadaniem rzecznika jest pomoc w codziennych problemach, dotyczących konsumentów w dochodzeniu przysługujących im uprawnień. Faktem jest to, żeby nieznanomość przez nich prawa, nie zaszkodziła ich interesom.

Rzecznik działa w oparciu o zasady bezpłatności, ale przede wszystkim poufności i rzetelności. Praca rzecznika poza zagadnieniami prawnymi obejmuje również aspekt psychologiczny, sprowadzający się do wysłuchania i wsparcia konsumenta. Istotnym elementem tej pracy jest właściwa, obiektywna ocena sytuacji, stosowna dla osoby trzeciej. Pozwala ona konsumentom spojrzeć na własne problemy w odmiennym nowym świetle, co z kolei pomaga im podjąć właściwą decyzję.

**W okresie sprawozdawczym od 1.01.2011r. do 31.12.2011r.
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtuskudzielił ogółem
1099 porad.**

Spektrum spraw konsumenckich, z jakimi musi się zmierzyć rzecznik, jest bardzo szeroki. Wymaga to niejednokrotnie szybkiego podejmowania samodzielnych decyzji przy zachowaniu świadomości, iż negatywne konsekwencje źle podjętej decyzji dotkną właśnie konsumenta. Taki czynnik niezwykle motywuje do pracy, ale też zmusza do samodzielnego myślenia.

Podejmując te działania mam nadzieję, że instytucja rzecznika nadal będzie się cieszyć tak wielkim zaufaniem konsumentów jak dotychczas, a jego poradnictwo przy rozwiązywaniu sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami pozostanie wysoce skuteczne.

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

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

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

W dzisiejszych czasach, przy wielkiej liczbie działających na rynku przedsiębiorców oferujących różnego rodzaju towary i usługi, często dochodzi do sporów z konsumentami. Spory te dotyczą roszczeń wynikających ze sprzedaży towarów i świadczenia usług.

Gospodarka wolnorynkowa jest z założenia rynkiem konsumenta. Jednakże nawet najlepsze prawo i wzniosłe założenia nie chronią szarego człowieka przed „pryncypialnymi” praktykami handlowców. Cóż bowiem z tego, że klient usiłuje reklamować wadliwy towar, kiedy sprzedawca uchyla się od producenckiej i handlowej odpowiedzialności orzekając, że całą winę ponosi klient.

W sytuacji, gdy podmiot gospodarczy nie uznaje reklamacji konsumenta, sprawa trafia do rzecznika.

W ramach swoich ustawowych uprawnień rzecznik podejmował interwencje w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów u przedsiębiorców (sprzedawców, usługodawców, producentów, gwarantów, operatorów), mające na celu polubowne zakończenie sporu konsumenta z przedsiębiorcą.

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

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

W okresie sprawozdawczym do biura rzecznika wpłynęły 41 skargi w formie pisemnej od konsumentów o podjęcie odpowiednich działań i udzieleniu stosownej pomocy, z czego na dzień 31 grudnia 2011r. zakończono 39.

- zakończone pozytywnie - **34**
- zakończone negatywnie - **5**
- sprawy w toku – **2**

Niejednokrotnie, by sprawdzić zasadność skargi, wymaga to odpowiedniego podejścia i wysiłku rzecznika. Nie mogąc zgodzić się z pominięciem istotnych, a udokumentowanych okoliczności w sprawie, konieczne jest podejmowanie przez rzecznika działań zgodnych z obowiązującymi przepisami prawa.

Występując do kontrahenta, rzecznik wskazuje na prawny aspekt sprawy, prosi o udzielenie wyjaśnień i informacji oraz o zajęcie stanowiska.

Należy podkreślić, że niewątpliwą zaletą działań prowadzonych przez rzecznika jest czynny udział stron w postępowaniu, przez co same mogą decydować o sposobie rozwiązania konfliktu, osiągając porozumienie satysfakcjonujące obie strony. Rzecznik to neutralna osoba trzecia, pomagająca stronom rozwiązać spór. Funkcjonuje on niejednokrotnie w warunkach skrajnie nieprzyjaznych, nasyconych negatywnymi i agresywnymi emocjami, zarządza samym przebiegiem konfrontacji oraz czynnie wpływa na zachowanie obu stron. Dlatego też wymaga się od niego psychologicznej analizy zachowań oraz technik negocjacji problemów. Bezwzględną cechą rzecznika jest bezstronność i neutralność. Często bywa tak, że do mediacji zasiadają strony skłócone, wrogo do siebie nastawione, a wyniku prowadzonych negocjacji można

zaobserwować przybliżający się kompromis. Ostatecznie, w wyniku pozytywnego dla obu stron rozstrzygnięcia jest uścisk dłoni i zadowolenie, jak również wyrazy wdzięczności dla instytucji rzecznika.

Z przeglądu spraw prowadzonych w 2011r. wynika, że przedsiębiorcy nie zawsze stosują obowiązujące przepisy prawne. Między innymi nie wypełniają protokołów reklamacyjnych, nie wręczają konsumentom zawierającym umowy poza lokalem przedsiębiorstwa wzorów oświadczeń o odstąpieniu od umowy, nie respektują obowiązków związanych z informowaniem konsumentów o możliwości odstąpienia przez nich w terminie 10 - dniowym od zawieranych umów, nie załatwiają reklamacji zgodnie z żądaniami konsumentów, a nawet starają się zniechęcić do dochodzenia swoich roszczeń.

Większość spraw, wnoszonych przez konsumentów w formie skarg i informacji o nieprawidłowościach w działaniu przedsiębiorców jest załatwianych pozytywnie dla konsumentów. Są wśród nich sprawy mające źródło w działaniu naruszającym prawo, a także sprawy wynikające z nieznanomości przepisów i zasad działania.

Warto podkreślić, że zdecydowana część przedsiębiorców, po zapoznaniu się z uwagami rzecznika, dotyczącymi nieprawidłowego przeprowadzania procedury reklamacyjnej, podjęła działania naprawcze, polegające na usunięciu stwierdzonych nieprawidłowości.

W 2011r. 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.

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 2011r. 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,
- Powiatowymi/ Miejskimi Rzecznikami Konsumentów.

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.

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 2011r. uczestniczył w następujących formach szkolenia:

1. Konferencja pt. „*Konsument i rynek - partnerstwo czy konflikt interesów*”, zorganizowana przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich w dniu 14 marca 2011r.,
2. Spotkanie z przedstawicielami organizacji konsumenckich zorganizowane przez Telekomunikację Polską S.A. w dniu 5 kwietnia 2011r. z zakresu usług regulowanych, obsługi klientów TP i PTK Centertel oraz poświęcone zmianom w procesie rozliczeniowo – windykacyjnym,
3. Konferencja pt. „*Jak rynek wymiany informacji zwiększa bezpieczeństwo finansowe konsumentów?*”, zorganizowana przez Biuro Informacji Kredytowej w dniach 7 – 8 kwietnia 2011r.
4. Spotkanie rzeczników mazowieckich zorganizowane przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów W Warszawie w dniu

- 3 października 2011r. Tematem przewodnim była prezentacja Europejskiego Systemu Rejestracji Skarg Konsumentkich oraz prezentacja *ustawy z dnia 12 maja 2011r. o kredycie konsumenckim*,
5. Seminarium dla rzeczników konsumentów pt. *Wybrane problemy konsumentów usług ubezpieczeniowych*”, zorganizowane przez Komisję Nadzoru Finansowego w dniu 14 października 2011r.,
 6. Seminarium dla rzeczników konsumentów pt. „ *Wybrane problemy konsumentów usług i produktów oferowanych przez podmioty sektora kapitałowego, bankowego i emerytalnego*”, zorganizowane przez Komisję Nadzoru Finansowego w dniu 24 października 2011r.,
 7. Debata pt. „ *Konkurencja na rynkach lokalnych*”, zorganizowana przez UOKiK w dniu 29 listopada 2011r.,
 8. Seminarium dla rzeczników mazowieckich pt. „ *Konsument – pośrednik w obronie nieruchomości oraz konsument – zarządca nieruchomości*” zorganizowane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Otwocku.

Współdziałanie z podmiotami zajmującymi się ochroną interesów konsumentów w znacznym stopniu przyczynia się do zwiększania efektywności pracy rzecznika.

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

W 2011r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusku nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów i nie wstępował do toczących się postępowań.

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.

Z doświadczenia wiem, że konsumenci, którzy przełamują ograniczającą ich barierę wstydu i zwątpienia w to, że ktokolwiek może im pomóc i zwrócą się o poradę, najczęściej są z niej usatysfakcjonowani. Często okazuje się, że dla niemożliwych do rozwiązania w wyobrażeniach konsumentów problemów, rzecznik znajduje szybkie i łatwe rozwiązanie. Wiele obaw i lęków rodzi się z naszej niewiedzy. Z moich obserwacji wynika, że osoby, które skorzystają z pomocy, odzyskują pewność siebie i wiarę w to, że mają kontrolę nad swoim życiem. Dzięki wiedzy zdobytej podczas porad udzielanych przez rzecznika, sami są w stanie kierować swoimi sprawami i skutecznie je załatwiać.

Jak mawiał Feliks Chwalibóg „ Nie wstyd nie wiedzieć, lecz wstyd nie pragnąć swojej wiedzy uzupełnić”.

Konsumenci uzyskując świadomość prawną poprzez edukację konsumencką, otrzymują też możliwość swobodnego korzystania z przysługujących im praw. 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.

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, również te skierowane do młodych konsumentów. Przykładem działań rzecznika w tym zakresie są spotkania z młodzieżą, uczniami szkół gimnazjalnych i ponadgimnazjalnych powiatu pułtuskiego, dzięki którym młodzież zostaje „wyposażona” w podstawową wiedzę, niezbędną do bycia świadomym konsumentem.

W dniu 7 czerwca 2011r. w **Zespole Szkół im. Bolesława Prusa w Pułtusk** odbyło się spotkanie rzecznika z uczniami klas drugich i trzecich pod hasłem „ABC młodego konsumenta”.

W ramach IV edycji Programu „Światowy Tydzień Przedsiębiorczości” w dniach 1 i 2 grudnia 2011r. w **Liceum Ogólnokształcącym im. Piotra Skargi w Pułtusk** rzecznik przeprowadził program popularyzacji wiedzy konsumenckiej dla uczniów klas pierwszych, drugich i trzecich w wymiarze dwóch godzin lekcyjnych.

Szerzej zaznajomiłam młodych konsumentów z obowiązującymi przepisami w kwestii zasad reklamacji towarów konsumpcyjnych i usług w świetle ustawy o sprzedaży konsumenckiej.

Jestem przekonana o tym, że wiedzę przekazaną przez rzecznika w tematyce praw konsumenckich młodzież zachowa nie tylko dla siebie,

ale również przekazać ją rodzinie i znajomym. W ten sposób liczba świadomych konsumentów ma szansę jeszcze bardziej się powiększyć.

Rzecznik konsumentów prowadził w 2011r. 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.

Odnosząc się do problematyki konsumenckiej uważam, że ginie ona w natłoku innych przedmiotów lub po prostu w ogóle jej nie ma. Pracy jest więc jak widać sporo. Aby nie tylko już przekazać wiedzę w zakresie praw konsumenckich, ale również wykształcić trwałe postawy i umiejętności z nich korzystania, należy wprowadzić jak największą liczbę godzin przede wszystkim zajęć praktycznych. Tego typu aktywność powinna być bazą dla nowocześnie skonstruowanych i ciągle aktualizowanych zajęć. Polskie społeczeństwo powinno być świadome swoich praw i przywilejów wynikających ze wspólnego rynku i unijnego ustawodawstwa konsumenckiego.

Dlatego też oprócz codziennej działalności, niezwykle pożyteczne są działania zmierzające do zwiększenia edukacyjnej roli rzecznika. Służy temu współpraca z mediami – jako jeden ze sposobów dotarcia do konsumentów z całego powiatu pułtuskiego.

„Tygodnik Ciechanowski” przeprowadził wywiad z rzecznikiem i zamieścił artykuł pt. *„Zawsze w interesie konsumenta, ale nie przeciwko przedsiębiorcom”*, w którym wyjaśniłam, na czym polega praca rzecznika

i poinformowałam, w jakich branżach handlowych i usługowych najczęściej zdarzają się niezadowoleni jakością towarów i usług klienci.

W „**Pułtuskiej Gazecie Powiatowej**” ukazała się publikacja na temat: ABC konsumenta „*Zawieranie umowy – zakup butów to też umowa*”.

W wywiadzie przeprowadzonym przez „**Kurier Pułtuski**”, w okresie świąteczno – noworocznym ukazał się artykuł pt: „*Uwaga na przedświąteczne zakupy*”, związany z tematyką wyprzedaży i promocji, dotyczący praw konsumenckich i poruszania się w labiryntach rynkowej rzeczywistości. Czytelnicy dowiedzieli się, jak czytać oznaczenia na wyrobach, składać reklamacje, egzekwować gwarancje. Udzieliłam również konsumentom istotnych wskazówek, dotyczących zawierania umów przez Internet oraz obowiązujących przepisów w kwestii zwrotu towarów konsumpcyjnych zakupionych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

Na przełomie kwietnia i maja 2011r. odbyła się trzecia 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 podsumowaniu edukacji konsumenckiej należy zwrócić uwagę na to, że dzisiejszy konsument jest coraz bardziej świadomy, coraz bardziej zorientowany w przysługujących mu prawach, coraz skuteczniej potrafiący sięgać po mechanizmy obrony swoich interesów. Stało się tak w jakimś stopniu również dzięki prowadzonej przez rzecznika konsumentów działalności edukacyjnej przy jednoczesnym wykorzystaniu możliwości, jakimi dysponuje rzecznik. Bezpłatne poradnictwo konsumenckie stanowi dodatkowe źródło edukacji, wiedzy oraz rozwoju postaw konsumenckich.

Praca rzecznika, jego zaangażowanie w działania na rzecz wzmocnienia pozycji konsumenta na rynku, dbanie o edukowanie młodych konsumentów przyczyniły się do rosnącej świadomości konsumenckiej. Wszystkie te działania spotykają się z szerokim oddźwiękiem u konsumentów, zapewniając im praktyczne wskazówki dotyczące samodzielnego dochodzenia roszczeń.

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).**

W okresie sprawozdawczym od 1 stycznia do 31 grudnia 2011r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Pułtusku nie podejmował zadań wynikających z art.479(38) Kpc, ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i nie przedstawiał sądowi istotnego poglądu dla sprawy.

Rzecznik wystąpił tylko w jednym przypadku, gdy pomimo dwukrotnych wystąpień i pouczeń przedsiębiorca, prowadzący działalność gospodarczą, nie udzielił żadnych wyjaśnień i informacji, których na podstawie art. 42 ust. 1 pkt 3 żądał rzecznik w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Należy uznać, że jest to wykroczenie dokonane na szkodę konsumentów, zagrożone zgodnie z art. 114 uokik grzywną, a orzekanie w takich sprawach następuje w trybie przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

W związku z powyższym rzecznik skierował na policję pisemne zawiadomienie o popełnieniu wykroczenia i wniósł o skierowanie do właściwego Sądu Rejonowego wniosku o ukaranie sprawcy wykroczenia.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

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

Niewątpliwie wiele uwagi należy poświęcić następującym kwestiom:

- wpływanie na system prawnej ochrony konsumentów poprzez dokonanie dogłębnej analizy istniejącego ustawodawstwa konsumenckiego;
- włączenie reprezentacji konsumentów do konsultacji polityki konsumenckiej;
- 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;
- 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;
- wzmocnienie infrastruktury organizacyjnej służącej ochronie i egzekwowaniu praw konsumenckich;

- 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 sąd polubowny;
- 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.

W tej pracy najistotniejszym jest „wysłuchać człowieka”, którego dotąd nikt nie wysłuchał. Konsumenci przychodzą z różnymi sprawami – dla nich najistotniejszymi. Rolą rzecznika jest przede wszystkim wysłuchać konsumenta i poświęcić mu tyle czasu, ile tego ten człowiek potrzebuje – choćby trzeba było wysłuchać całej historii jego życia. Trzeba przy tym ocenić szanse na podjęcie konkretnych działań prawnych. Muszę przyznać, że wiedza, doświadczenie i umiejętności są przy tym wręcz nieocenione. Praca rzecznika konsumentów jest bardzo stresująca, bo przecież nie wszystkie problemy można rozwiązać ugodowo, nie zawsze też klient ma rację. Najtrudniejsze są sytuacje, kiedy konsumenta trzeba przekonać, że jego roszczenia nie znajdują uzasadnienia

w obowiązujących przepisach. Często spotykam się wtedy z nerwową reakcją, że prawo jest złe i trzeba je natychmiast zmienić.

Trudno byłoby pomóc konsumentce, która zgłasza sprawę zakupu pralki na raty, z wykorzystaniem kredytu. Kredyt przez ponad rok nie był spłacany, a skierowanie przez kredytodawcę pozwu do sądu nasunęło klientce pomysł żądania od rzecznika znalezienia „kruczków prawnych”, aby uwolnić ją od obowiązku spłaty zadłużenia.

Na szczęście praca rzecznika dostarcza także niezwyklej satysfakcji, kiedy zgłoszony problem udaje się załatwić polubownie, zgodnie z oczekiwaniami konsumenta. Poczucia dobrze spełnionego obowiązku dostarczają listy i telefony od konsumentów, którzy dziękują za życzliwość, skuteczne i mądre działania w obronie konsumentów. Radość przeżywa się tylko wtedy, gdy sprawia się ją innym.

Długoletnia praktyka jako rzecznika przekonała mnie, że najlepszym sposobem ochrony konsumentów jest zapewnienie im bieżącej, a zarazem jak najpełniejszej informacji o prawach i obowiązkach zarówno ich samych, jak też sprzedawców i usługodawców. Chodzi bowiem o ukształtowanie, o ile to możliwe, konsumenta świadomego, czyli sprawnie poruszającego się w labiryncie nieustannie zmieniających się przepisów i umiejętnie omijającego wszelkie pułapki zastawiane przez coraz to „sprytniejszych” przedsiębiorców.

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

IV. TABELLE

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2011 R.
Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów w Pułtusk**

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

| | Ogółem |
|---|---------------|
| I. Usługi, w tym: | 304 |
| ubezpieczeniowa | 10 |
| finansowa (inne niż ubezpieczeniowa) | 30 |
| remontowo-budowlana | 24 |
| dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości | 38 |
| telekomunikacja (telefony, TV) | 92 |
| turystyczno-hotelarska | 15 |
| deweloperska, pośrednictwo nieruchomości | - |
| motoryzacja | 18 |
| pralnicza | 30 |
| timeshare | - |
| pocztowa | 6 |
| gastronomiczna | - |
| przewozowa | 5 |
| edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa | 6 |
| medyczna | 2 |
| wyposażenie wnętrz | 19 |
| pogrzebowa | - |
| windykacyjne | 2 |
| Inne (krawiecka, kamieniarska, optyczna) | 7 |
| II. Umowy sprzedaży, w tym: | 734 |
| obuwie i odzież | 255 |
| wyposażenie mieszkania | 184 |
| sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny) | 209 |
| komputer i akcesoria komputerowe | 31 |
| motoryzacja | 30 |
| artykuły spożywcze | 5 |
| artykuły chemiczne i kosmetyki | 3 |
| zabawki | - |
| Inne (sprzęt rehab., książki, biżuteria, walizka) | 17 |
| III. Umowy poza lokalem i na odległość | 61 |

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

| Przedmiot sprawy | Ilość wystąpień ogółem | Zakończone pozytywnie | Zakończone negatywnie | Spraw y w toku |
|---|-------------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------------|
| I. Usługi, w tym: | 12 | 9 | 3 | - |
| ubezpieczeniowa | - | - | - | - |
| finansowa (inna niż ubezpieczeniowa) | - | - | - | - |
| remontowo-budowlana | - | - | - | - |
| dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości | 2 | 2 | - | - |
| telekomunikacja (telefon, TV) | 10 | 7 | 3 | - |
| turystyczno-hotelarska | - | - | - | - |
| deweloperska, pośrednictwo nieruchomości | - | - | - | - |
| motoryzacja | - | - | - | - |
| pralnicza | - | - | - | - |
| timeshare | - | - | - | - |
| pocztowa | - | - | - | - |
| gastronomiczna | - | - | - | - |
| przewozowa | - | - | - | - |
| edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa | - | - | - | - |
| medyczna | - | - | - | - |
| wyposażenie wnętrz | - | - | - | - |
| pogrzebowa | - | - | - | - |
| windykacyjne | - | - | - | - |
| inne | - | - | - | - |
| II. Umowy sprzedaży, w tym: | 21 | 18 | 1 | 2 |
| obuwie i odzież | 12 | 11 | 1 | - |
| wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego | 2 | 2 | - | - |
| Sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny) | 4 | 2 | - | 2 |
| komputer i akcesoria komputerowe | 1 | 1 | - | - |
| motoryzacja | - | - | - | - |
| artykuły spożywcze | - | - | - | - |
| artykuły chemiczne i kosmetyki | - | - | - | - |
| zabawki | - | - | - | - |
| inne | 2 | 2 | - | - |
| III. Umowy poza lokalem i na odległość | 8 | 7 | 1 | - |

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

| lp | 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 | - | - | - | - |
| 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 | - |