

**Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kutnie**

**SPRAWOZDANIE  
Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWEGO RZECZNIKA  
KONSUMENTÓW W KUTNIE**

**ZA ROK 2015**

**Kutno, marzec 2016 r.**

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

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

|                                                                                                                                                                                                 |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 1. Województwo                                                                                                                                                                                  | łódzkie                        |
| 2. Miasto /Powiat                                                                                                                                                                               | Kutno                          |
| 3. PRK/ MRK                                                                                                                                                                                     | PRK                            |
| 4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów                                                                                                                                                        | Aleksandra Bielecka            |
| 5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)                                                                                                                                                         | wyższe - prawo i administracja |
| 6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.                                                                            | tak                            |
| NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6                                                                                                                               | - $\frac{3}{5}$ etatu          |
| 7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.                                                                      | - $\frac{1}{2}$ etatu          |
|                                                                                                                                                                                                 | - $\frac{2}{5}$ etatu          |
|                                                                                                                                                                                                 | - $\frac{1}{5}$ etatu          |
|                                                                                                                                                                                                 | - inne, np. dyżury             |
| 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).                                                                    |                                |
| 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. | tak                            |
| 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                              |

W 2015 r. w strukturę Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów włączony został Pełnomocnik Starosty ds. Pacjenta. Do realizacji zadań w tym zakresie zatrudniona została dodatkowa osoba w ramach 1 etatu. Organizacyjnie Pełnomocnik Starosty ds. Pacjenta podlega Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów, z realizacji zadań nałożonych na mocy pełnomocnictwa Starosty odpowiada bezpośrednio przed Starostą, do końca stycznia każdego roku przedkłada Staroście sprawozdanie z realizacji zadań.

Do podstawowych obowiązków rzecznika konsumentów należy m.in.:

- 1) Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, w tym:
  - udzielanie bezpłatnych porad prawnych konsumentom,
  - pomoc w redagowaniu pism z roszczeniami wynikającymi z reklamacji towarów i usług,
  - wskazywanie instytucji, w których konsument może uzyskać fachowe, techniczne porady i opinie,
- 2) Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów, w tym:
  - prowadzenie mediacji mającej na celu polubowne i pozasądowe zakończenie sporu pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą,
  - wskazywanie stosownych przepisów prawa koniecznych do zastosowania w konkretnej, indywidualnej sprawie,
- 3) Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- 4) Pomoc prawna w zakresie przygotowania pozwów sądowych i pozostałych pism procesowych wnoszonych indywidualnie przez konsumentów,
- 5) Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- 6) Współdziałanie z instytucjami i organizacjami zajmującymi się ochroną konsumentów, w tym m.in. z:
  - Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
  - Rzecznikiem Praw Obywatelskich,
  - Urzędem Regulacji Energetyki,
  - Urzędem Komunikacji Elektronicznej,
  - Generalnym Inspektorem Ochrony Danych Osobowych,
  - organami Inspekcji Handlowej,
  - organami Inspekcji Sanitarnej,
  - Arbitrem Bankowym,
  - Rzecznikiem Finansowym,
  - Europejskim Centrum Konsumenckim,

- pozarządowymi organizacjami konsumenckimi np. Stowarzyszeniem Konsumentów Polskim, Federacją Konsumentów, Stowarzyszeniem Rzeczników Konsumentów,
- 7) Działania w zakresie edukacji konsumenckiej w szkołach,
- 8) Działania w zakresie edukacji konsumenckiej wśród społeczności lokalnej,
- 9) Współpraca z mediami w celu propagowania praw konsumentów (wywiady telewizyjne, radiowe, prasowe),
- 10) Działania na rzecz konsumentów w zakresie przeciwdziałania naruszeniom zbiorowych interesów konsumentów, w tym:
  - bieżące monitorowanie rejestru klauzul abuzywnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
  - współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w zakresie ochrony zbiorowych interesów konsumentów,
  - występowanie do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z pozwem o uznanie klauzul wzorca umowy za niedozwolone,
- 11) Współdziałanie z instytucjami i organizacjami zajmującymi się ochroną konsumentów w zakresie przeciwdziałania nieuczciwym praktykom rynkowym,
- 12) Współdziałanie z instytucjami i organizacjami zajmującymi się ochroną konsumentów w zakresie stwierdzenia występowania na rynku towarów niebezpiecznych,
- 13) Współdziałanie z instytucjami i organizacjami zajmującymi się ochroną konsumentów w zakresie zwalczania nieuczciwej konkurencji,
- 14) Wykonywanie innych zadań przewidzianych przepisami prawa, mających na celu ochronę i propagowanie szeroko pojętego interesu konsumentów.

## II.     REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Zainteresowanie mieszkańców Powiatu Kutnowskiego poradami prawnymi i bezpośrednimi interwencjami podejmowanymi przez Rzecznika jest od wielu lat bardzo duże i z roku na rok ma tendencję wzrostową.

Liczba udzielonych porad w **2015 r. wyniosła 3091** (w 2014 r. – 2623, 2013 r. – 2134, 2012 r. – 1326)

Problemy, z jakimi konsumenci zgłaszali się po poradę były bardzo różnorodne – od skarg na łamanie przez sprzedawców i usługodawców przepisów dotyczących praw konsumentów, a w szczególności na nieuwzględnianie zgłaszanych reklamacji

produktów wadliwych, niezgodnych z umową, poprzez nienależyte lub nieterminowe wykonywanie umów i ograniczanie praw konsumentów oraz niekorzystne klauzule umowne lub wykorzystywanie niewiedzy konsumentów i wprowadzenie w błąd podczas prezentowania ofert i zawierania umów, doprowadzania do niekorzystnego rozporządzenia mieniem, stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych i naruszanie zbiorowych interesów konsumentów.

Istotnym problemem w 2015 r. nadal były umowy zawierane z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa (przez akwizytorów, na pokazach i prezentacjach, sponsorowanych wycieczkach) i na odległość (przez Internet, telefon, sprzedaż wysyłkowa). Konsumentom nadal nie czytają podpisywanych umów i nie znają swoich praw w zakresie możliwości odstąpienia od umowy w terminie 14 dni. Przedsiębiorcy nadal przekazują niepełne informacje uwypuklając pozytywne cechy usługi a zatajając np. dodatkowe opłaty.

Zaznaczyć jednak należy, że znacznie więcej konsumentów (w porównaniu z latami ubiegłymi) zgłaszało się w okresie, kiedy odstąpienie od umowy było jeszcze możliwe. W tym zakresie Rzecznik Konsumentów pomagał sporządzić stosowne oświadczenia i sprawy kończyły się pozytywnie dla konsumentów.

Przedsiębiorcy prowadzący w ten sposób działalność zamieszczają obecnie w umowach wymagane przez przepisy prawa informacje. Konsumentom nadal jednak nie mają nawyku czytania umów przed ich podpisaniem, ani też czytania informacji przesyłanych przez przedsiębiorców w efekcie zawarcia umowy na odległość. Nadal również istnieją rozbieżności w interpretacji przepisów prawa, w tym zakresie musi ukształtować się stosowne orzecznictwo.

Odrębnym problemem są informacje ustne przekazywane w trakcie pokazów i prezentacji, czy też podczas prezentowania oferty w domu konsumenta szczególnie do osób starszych. W tym zakresie konieczna jest dalsza edukacja konsumencka a także reagowanie stosownych organów na nieuczciwe postępowanie przedsiębiorców.

W 2015 roku Rzecznik Konsumentów udzielił 409 porad w tej sprawie (porady obejmowały w szczególności sporządzanie pism o odstąpieniu od umowy zgodnie z przysługującymi konsumentom uprawnieniami wynikającymi z przepisów prawa lub oświadczeń z powołaniem się na błąd oświadczenia woli i nieświadome zawarcie umowy), w 76 przypadkach zaś podjął interwencję bezpośrednio u przedsiębiorcy. Głównym powodem problemów z tym szczególnym rodzajem sprzedaży jest niska świadomość konsumentów w zakresie przysługujących uprawnień i możliwości zrezygnowania z zawartej umowy w określonym przepisami prawa czasie, jak również zbyt duża ufność wobec osoby prezentującej ofertę. W celu podniesienia świadomości konsumentów temat ten podnoszony jest w audycjach telewizyjnych, radiowych i artykułach prasowych oraz podczas spotkań z emerytami i rencistami, w informacjach przekazywanych do lokalnych stron internetowych. Informacje te przekazywane są każdorazowo w szkołach w trakcie wykładów dotyczących ochrony konsumentów w Polsce.

W 2015 roku pojawił się również problem reprezentowania przez jednego akwizytora dwóch lub trzech przedsiębiorców (np. usługi telekomunikacyjne, sprzedaż energii i usługi medyczne). Akwizytorzy informowali o jednej umowie i jedną pozostawiali w domu konsumenta, natomiast wyłudzali podpisy pod innymi umowami, nie pozostawiali tych umów i konsumenci orientowali się o podpisaniu umowy dopiero po wejściu ich w życie i otrzymaniu np. faktury do zapłaty. Jest to praktyka wyjątkowo naganna i nieuczciwa, szczególnie, że działania tego typu podejmowane były wobec osób starszych. Niepokojące przy tego typu praktykach jest odmawianie wszczęcia postępowań zarówno przez Prokuraturę, jak i Policję. Działanie te noszą znamiona oszustwa a kierowane są w szczególności do osób starszych. W tym zakresie zastanowić się należy również skąd firmy pozyskują dane konsumentów.

Problem z zawieraniem umów na odległość dotyczył w minionym roku również działań sprzedawcy energii elektrycznej. Przedsiębiorca wprowadził na rynek oferty zawierające dodatkowe opłaty, o których konsumenci nie byli informowani, prezentowano wyłącznie atuty oferty przemilczano natomiast dodatkowe opłaty. Oferty tego typu były często ekonomicznie niekorzystne i niedostosowane do potrzeb konkretnych konsumentów.

W tym zakresie stosowne informacje zostały przekazane zarówno do Urzędu Regulacji Energetyki oraz Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Zastrzeżenia w oferowaniu tego typu produktów dotyczyły również możliwości wprowadzania opłat niezatwierdzonych w taryfach przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów podjął działania wyjaśniające w tej sprawie. W tym zakresie były podejmowane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kutnie również interwencje bezpośrednio u przedsiębiorcy w każdej indywidualnej sprawie.

Sprzedawca energii miał również problemy dotyczące funkcjonowania systemu rozliczeń, wystawiania faktur, obsługi klienta i wprowadzania w życie umów zawieranych w tzw. punkcie partnerskim lub na odległość. Wielu konsumentów nie otrzymywało faktur za bieżące zużycie energii elektrycznej lub otrzymało faktury znacznie zawyżone (kilkutysięczne kwoty). Umowy nie wchodziły w życie i konsumenci obciążani byli stawkami z umów sprzedaży rezerwowej (stawki znacznie wyższe od „taryfowych”). W związku z tymi nieprawidłowościami i problemami były podejmowane interwencje bezpośrednio u przedsiębiorcy w każdej indywidualnej sprawie. Uzyskanie stosownych korekt i „wyprostowanie” stanu faktycznego i prawnego wymagało dużego zaangażowania pracowników Biura Rzecznika. Problem w roku bieżącym nadal istnieje i nadal podejmowane są działania mające na celu ochronę indywidualnych interesów konsumentów w tym zakresie.

Zaznaczyć przy tym należy, iż alternatywni sprzedawcy energii elektrycznej również prowadzili działania wprowadzające konsumentów w błąd. Nadal zdarzają się skargi konsumentów dotyczące podszywania się firm sprzedających energię

elektryczną pod dotychczasowego sprzedawcę. W tym miejscu również należy zwrócić uwagę na fakt nieczytania umów przez konsumentów i zbyt dużego zaufania do osób prezentujących ofertę i proponujących zawarcie umowy.

W zakresie skarg dotyczących działalności sprzedawców energii elektrycznej udzielono 397 porad (w tym przygotowanie stosownych pism i reklamacji do przedsiębiorcy), w 77 przypadkach podjęto bezpośrednie interwencje u przedsiębiorcy. Problem trwa nadal i w roku bieżącym również jest wiele skarg w tym zakresie.

W 2015 r. Rzecznik przyjął również zgłoszenia konsumentów dotyczące nieuzasadnionych wezwań do zapłaty za rzekome ściąganie i rozpowszechnianie utworów, co stanowi przestępstwo określone w Ustawie z dnia 04.02.1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tj. Dz.U. z 2006 r. Nr 90, poz. 631 z późn.zm.) Pisma miały charakter zastraszania i nie przedstawiały żadnego dowodu na rzeczywiste popełnienie zarzucanego przestępstwa. Działania Rzecznika polegały na przygotowaniu pism dla konsumentów kwestionujących popełnienie zarzucanego przestępstwa i odmawiające zapłaty jakiegokolwiek kwoty.

Problemem były wezwania do zapłaty dotyczące rzekomych zamówień i przesyłek, których konsumenci nie otrzymywali i nie zamawiali.

W zakresie wyżej wymienionych praktyk w roku minionym nasiliła się liczba skarg konsumentów dotyczących działań podejmowanych przez firmy windykacyjne próbujące uzyskać zapłatę zakwestionowanych należności w zakresie rzekomego rozpowszechniania utworów lub zapłatę za niezamawiane i niedostarczone przesyłki. Wierzycielami pierwotnymi w tych sprawach są firmy zarejestrowane poza granicami Unii Europejskiej, brak jest możliwości zweryfikowania zasadności roszczenia, żądania przedłożenia dowodów. Wynajęte firmy windykacyjne zaś unikały odbierania pism od rzecznika i nie udzielały odpowiedzi (często również zmieniały siedzibę lub odsprzedawały długi innym firmom windykacyjnym, w efekcie czego konsumenci są nękani kolejnymi wezwania do zapłaty kwestionowanego zadłużenia). W tym zakresie udzielono 134 porad, w 33 przypadkach podjęto bezpośrednie interwencje. Niepokojące w tym zakresie są również metody pozyskiwania danych osobowych konsumentów.

W roku minionym wzrosła również liczba nieuznawanych reklamacji aparatów telefonicznych przez serwisy gwarantów. Tendencja ta uległa zwiększeniu w porównaniu z latami ubiegłymi. Aparaty telefoniczne są skomplikowanymi technicznie i technologicznie urządzeniami, brak jest możliwości zakwestionowania zarzutów serwisów dot. np. zamoczenia telefonu lub innego uszkodzenia mechanicznego. Ochrona konsumentów i możliwości dowodowe w tym zakresie są mocno ograniczone.

Niezmiennie - od kilku lat - liczba zgłaszanych reklamacji obuwia jest bardzo wysoka. Problem ten ma charakter ogólnopolski i wszystkie instytucje zajmujące ochroną konsumentów zgłaszają, iż liczba reklamacji obuwia nie maleje, zaś sprzedawcy nagminnie odrzucają roszczenia konsumentów dotyczące wymiany obuwia lub zwrotu pieniędzy. Jakość sprzedawanego obuwia jest bardzo różna, jednak przepisy prawa nie uzależniają zakresu odpowiedzialności sprzedawcy od jakości, czy ceny towaru. Każdy towar powinien spełniać swoją funkcję i posiadać cechy odpowiednie dla towaru danego rodzaju. Duży problem występuje w tzw. „sklepach chińskich”, gdzie wartość towaru jest niewielka ale również jakość i użyteczność pozostawia wiele do życzenia. W przypadku tego typu produktów obowiązują te same przepisy, nie ma dolnej granicy ceny, przy której konsument może wnosić reklamacje.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kutnie, w ramach pełnionych obowiązków w 2015 r. udzielał porad telefonicznie i bezpośrednio w biurze mieszczącym się w siedzibie Starostwa Powiatowego w Kutnie przy ul. Królowej Jadwigi 7 (pokój Nr 42). Bezpośrednio w biurze konsumenci mogli uzyskać informacje w poniedziałki i środy w godzinach 12<sup>00</sup> – 15<sup>00</sup> oraz piątki w godzinach 8<sup>00</sup> - 11<sup>00</sup>.

Rzecznik konsumentów prowadzi tablicę ogłoszeń w siedzibie urzędu przy ul. Królowej Jadwigi 7. Na tablicy wywieszone zostały podstawowe informacje dotyczące praw konsumentów, adresy i telefony instytucji, które zajmują się ochroną konsumentów w Polsce. Tablica wykorzystywana jest również do wywieszania bieżących informacji i komunikatów, które mogą być przydatne dla konsumentów. Informacje otrzymywane od Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów również zamieszczane są na tablicy.

Rzecznik opracował i wykorzystuje w bieżącej pracy wzór zgłoszenia reklamacyjnego na podstawie przepisów dotyczących rękojmi oraz niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. Zgłoszenie takie udostępniane jest konsumentom do wykorzystania w każdej indywidualnej sprawie. Istnieje możliwość otrzymania wzoru zgłoszenia reklamacyjnego bezpośrednio w biurze, za pośrednictwem fax-u, e-maila lub listownie – w zależności od potrzeb konsumenta.

Rzecznik wykorzystuje również wzór podania o podjęcie interwencji w sprawie zgłaszanych przez konsumentów problemów. Podanie ułatwia złożenie skargi i określenie roszczeń, a także stanu faktycznego sprawy. Podanie do wypełnienia również można otrzymać w biurze rzecznika lub e-mailem.

Każda rozpatrywana przez Rzecznika sprawa ma charakter bardzo indywidualny, stąd też charakter prawny wystąpień jest bardzo różnorodny. W przypadkach jednoznacznych i nie budzących wątpliwości Rzecznik występował do przedsiębiorcy w formie wezwania – pisma, w którym obok powołania się na

obowiązujące przepisy prawa, wnosił o uwzględnienie reklamacji klienta wyznaczając w tym celu określony czas na sfinalizowanie sprawy i udzielenie odpowiedzi.

Interwencje Rzecznika Konsumentów mają zawsze na celu polubowne i pozasądowe zakończenie sporu, Rzecznik oferuje spełnienie roli mediatora i w przypadku wyrażenia woli zawarcia ugody przez przedsiębiorcę przeprowadzana jest mediacja. Jest to czasami proces dłuższy i wymagający wymiany opinii i propozycji, jak również łagodzenia emocji między stronami.

W sprawach niejednoznacznych i wymagających uzyskania szerszej informacji na temat zaistniałego sporu między konsumentem a przedsiębiorcą Rzecznik występował do przedsiębiorcy z prośbą o udzielenie informacji lub do instytucji, która mogłaby zająć stanowisko w sprawie w roli fachowca, czy rzeczoznawcy. W tym zakresie działania Rzecznika są jednak mocno ograniczone, nie dysponując budżetem może bowiem występować o opinie tylko do tych instytucji, które zgodzą się wydać opinię lub zająć stanowisko bezpłatnie.

Natomiast w sprawach wymagających uzyskania odpłatnej ekspertyzy Rzecznik informował konsumenta o takiej konieczności wskazując jednocześnie stosowne instytucje. Decyzję o uzyskaniu opinii zawsze podejmował konsument.

W 2015 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów kontynuował również dyżury w Urzędzie Miasta w Żychlinie – każdy drugi i czwarty wtorek miesiąca. Dyżury w Urzędzie Miasta w Krośniewicach zostały wstrzymane z uwagi na brak pokoju, w którym rzecznik mógłby udzielać porad.

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

W 2015 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie podejmował działań w tym zakresie.

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

Ilość interwencji podejmowane bezpośrednio u przedsiębiorców także ma tendencję wzrostową, która utrzymuje się od lat. W **2014 r. Rzecznika występował do przedsiębiorców łącznie w 657 sprawach** (dla porównania w 2014 – 637, w 2013 – 590, 2012 – 537, 2011 – 491, 2010 – 352, 2009 – 281, 2008 – 205, w 2007 – 147).

Podejmowane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów interwencje u przedsiębiorców nie zawsze przynoszą pozytywne dla konsumentów rezultaty. Negatywne efekty występują wówczas, gdy roszczenie konsumenta jest nieuzasadnione, np. wada lub niezgodność towaru wystąpiła na skutek uszkodzenia mechanicznego, minął termin na zgłoszenie reklamacji sprzedawcy (2 miesiące

w przypadku niezgodności towaru z umową lub 1 rok w przypadku rękojmi), brak wiarygodnych dowodów potwierdzających słuszność roszczenia określonego przez konsumenta.

Niepomyślnie dla konsumentów kończą się również sprawy, w których sprzedawca nie wyraził zgody na polubowne zakończenie sporu a konsument nie zdecydował się na wystąpienie z roszczeniem na drogę sądową lub nie wykonał opinii niezależnego rzeczoznawcy, która potwierdzałaby zasadność wniesienia reklamacji towaru, tzn. nie udowodnił istnienia wady lub niezgodności. Zdarzają się również sytuacje, gdy wartość reklamowanego towaru jest znacznie niższa aniżeli koszt uzyskania ekspertyzy rzeczoznawcy. Opinie takie muszą uzyskiwać konsumenci, co łączy się z poniesieniem dodatkowych kosztów, Rzecznik Konsumentów nie posiada bowiem możliwości finansowania tego typu działań.

W dniu 25.12.2014 r. weszła w życie Ustawa z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r., poz. 827), która wprowadziła wiele zmian w przepisach dotyczących umów zawieranych z konsumentami.

Na mocy nowych przepisów sprawy dotyczące umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa reguluje wyżej wskazana Ustawa o prawach konsumenta, zaś sprawy reklamacji towarów i usług i odpowiedzialności sprzedawcy wobec konsumenta zostały ponownie włączone do Kodeksu cywilnego, pojęcie niezgodności towaru z umową zastąpiło pojęciem rękojmi.

Do umów zawartych przed dniem wejścia w życie nowej ustawy , tj. do dnia 25.12.2014 r. obowiązują poprzednie przepisy.

Przez okres 2 lat zatem prawa i obowiązki konsumentów oraz zasady reklamacji rozpatrywane są w oparciu zarówno o nowe, jak i „stare” przepisy. W zależności od daty zawarcia umowy stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego dot. rękojmi lub przepisy Ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego z dnia 27.07.2002 r. (Dz.U. z 2002 r., Nr 141, poz. 1176 z późn.zm.)

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

W ramach pełnionych obowiązków w 2015 r. i w związku ze zgłaszanymi przez konsumentów problemami Rzecznik podejmował m.in. niżej przedstawione działania:

- wystąpienie do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędu Regulacji Energetyki i Urzędu Komunikacji Elektronicznej w sprawie firm oferujących sprzedaż energii elektrycznej i usług telekomunikacyjnych poza lokalem przedsiębiorstwa ze wskazaniem zarzutów dot. naruszenia przepisów prawa w zakresie nieuczciwych praktyk rynkowych, oszustwa

i braku przekazywania uczciwych, rzetelnych informacji konsumentom, UOKiK podjął działania wyjaśniające w tej sprawie;

- Rzecznik występował do Inspekcji Handlowej z wnioskami dot. przeprowadzenie kontroli w sklepach i hipermarketach mieszczących się na terenie Kutna, wnioski spowodowane były skargami konsumentów dotyczącymi nieprawidłowości występujących w placówkach handlowych i dotyczących jakości produktów lub niezgodności cen towarów podanych na produkcie i w kasie, kontrole są przeprowadzane na każdy wniosek rzecznika;
- W zakresie skarg dotyczących działalności firm ubezpieczeniowych Rzecznik Konsumentów kieruje również konsumentów do Rzecznika Finansowego, w niektórych sprawach konsultuje się z biurem Rzecznika Finansowego i pomaga konsumentom w sporządzaniu stosownych wniosków;
- Rzecznik Konsumentów na bieżąco otrzymuje z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów informacje o ważnych decyzjach i działaniach podejmowanych przez UOKiK, o produktach niebezpiecznych ujawnionych na rynku; informacje te wykorzystywane są w bieżącej pracy Rzecznika, a w szczególnych przypadkach rozpowszechniane na terenie działania Rzecznika;
- Rzecznik Konsumentów na bieżąco monitoruje „Rejestr klauzul niedozwolonych” prowadzony przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania rejestr zawiera 6350 pozycji);
- Rzecznik Konsumentów na bieżąco monitoruje informacje przekazywane przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów a dotyczące szeroko pojętego interesu konsumentów;
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów brał udział w spotkaniach konsultacyjnych rzeczników konsumentów z województwa łódzkiego; celem spotkania była wymiana informacji na temat bieżącej działalności oraz analiza problemów najczęściej zgłaszanych przez konsumentów; tego typu spotkania odbywają się cyklicznie, organizatorem zaś jest zawsze jeden z rzeczników z naszego województwa;

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

Łącznie w 2015 r. rzecznik uczestniczył w 22 postępowaniach sądowych. W 7 sprawach Rzecznik sporządził dla konsumentów inne pisma procesowe niezbędne przy toczących się postępowaniach, m.in. odpowiedzi na pozew, odpowiedzi na apelację, sprzeciwy od nakazu zapłaty. W 8 przypadkach wstąpił do toczącego się postępowania po stronie konsumenta, w 7 przypadkach zostały przygotowane dla konsumentów pozwы o zapłatę.

## 6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W celu jak najszerszego rozpropagowania informacji dotyczących uprawnień i obowiązków konsumentów Powiatowy Rzecznik Konsumentów udziela wywiadów w lokalnej telewizji kablowej i rozgłośni radiowej i lokalnej prasie. W wyniku podejmowanych działań informacyjnych poruszane były przez Rzecznika aktualne problemy, dotyczące mieszkańców Powiatu Kutnowskiego.

W przypadku pojawienia się na lokalny rynku konkretnego zagrożenia, czy problemu Rzecznik reaguje w każdy dostępny sposób powalający dotrzeć z niezbędną informacją do jak najszerszego grona konsumentów z terenu Powiatu Kutnowskiego.

Wszystkie istotne informacje dotyczące przysługujących konsumentom praw i ujawnionych zagrożeń zamieszczane są również na tablicy ogłoszeń prowadzonej przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Rzecznik dociera również do związków emerytów i rencistów, gdzie przekazuje podstawowe informacje na temat umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na temat reklamacji towarów wadliwych.

Działania o charakterze edukacyjnym w 2015 r. polegały na prowadzeniu wykładów w szkołach ponadpodstawowych z terenu Powiatu Kutnowskiego. Rzecznik przeprowadził szereg jednogodzinnych wykładów. Młodzież szkolna wykazała duże zainteresowanie tematem, zadawano wiele pytań i podejmowano dyskusję. Podczas wykładów Rzecznik przekazywał również młodzieży materiały o charakterze edukacyjnym otrzymane z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i Stowarzyszenia Konsumentów Polskich (ulotki, broszury). W roku bieżącym wykłady są kontynuowane.

Działaniami o charakterze edukacyjno – informacyjnym, które prowadził Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kutnie w 2015 r. było również udzielanie porad prawnych i udostępnianie tekstów aktów prawnych dotyczących sprzedaży konsumenckiej przedsiębiorcom i sprzedawcom funkcjonującym na terenie Powiatu Kutnowskiego. W ramach tej aktywności Rzecznik Konsumentów udostępnia na bieżąco zainteresowanym przedsiębiorcom publikację Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pt. „Przepisy konsumenckie dla przedsiębiorców.”

Rzecznik Konsumentów prowadzi tablicę ogłoszeń w siedzibie urzędu przy ul. Królowej Jadwigi 7. Na tablicy wywieszone zostały podstawowe informacje dotyczące praw konsumentów, adresy i telefony instytucji, które zajmują się ochroną konsumentów w Polsce. Tablica wykorzystywana jest również do wywieszania bieżących informacji i komunikatów, które mogą być przydatne dla konsumentów. Informacje otrzymywane od Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów również zamieszczane są na tablicy.

## 7. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),  
- na bieżąco podejmowane są działania mające na celu wyeliminowania z rynku niedozwolonych postanowień umownych; rzecznik występuje w tego typu sprawach bezpośrednio do przedsiębiorcy wskazując na postanowienia niezgodne z umową i wskazując na rejestr postanowień niedozwolonych prowadzony przez UOKiK; jeżeli tak podjęta interwencja nie skutkuje sprawa jest kierowana do UOKiK
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,  
- na bieżąco podejmowane są działania mające na celu wyeliminowania z rynku działań noszących znamiona nieuczciwych praktyk rynkowych; rzecznik występuje w tego typu sprawach bezpośrednio do przedsiębiorcy wskazując na działania będące nieuczciwymi praktykami rynkowymi; jeżeli tak podjęta interwencja nie skutkuje sprawa jest kierowana do UOKiK lub do sądu powszechnego;
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,  
- rzecznik informuje konsumentów zgłaszających się z problemami będącymi przedmiotem toczących się już postępowań grupowych i wskazuje czynności konieczne do przystąpienia do pozwu zbiorowego
- 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.

Rosnąca z każdym rokiem liczba podejmowanych przez Rzecznika Konsumentów interwencji i zgłaszanych przez konsumentów problemów powoduje, iż koniecznym jest realizowanie zadań przy pomocy wyodrębnionego biura rzecznika konsumentów i przy udziale osób, które są w stanie wesprzeć rzecznika konsumentów w bieżącej pracy.

Możliwość utworzenia biura rzecznika konsumentów dała Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 z 2003 r. z późn. zm.) – art. 40 ust 4 stanowi, iż w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców Rzecznik Konsumentów może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura.

Biorąc pod uwagę ilość i skomplikowanie zgłaszanych do Rzecznika Konsumentów spraw należy utrzymać istnienie biura z perspektywą dalszego rozwoju i zwiększenia zatrudnienia.

## **2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.**

Ochrona praw konsumentów jest istotnym zadaniem o charakterze społecznym realizowanym na szczeblu samorządowym. W warunkach gospodarki rynkowej niezbędna jest ochrona konsumentów, którzy są najsłabszym ogniwem mechanizmów rynkowych.

Propagowanie i rozszerzanie wiedzy społeczeństwa w zakresie ochrony praw konsumenta ma obecnie istotne znaczenie. O wadze tych problemów świadczy również fakt istnienia odpowiedniej regulacji w Konstytucji RP. Prawa konsumenckie są integralną częścią praw człowieka i obywatela i jest to ta dziedzina prawa, której znajomość jest konsumentowi potrzebna w życiu codziennym.

Od współczesnego konsumenta wymagana jest obecnie znacznie większa świadomość zarówno w zakresie przysługujących im praw, jak i obowiązków przedsiębiorców w związku z zawieraniem umów o charakterze konsumenckim.

Przepisy prawa w zakresie ochrony praw konsumentów będą nadal ewoluowały. Samorząd terytorialny jest instytucją, która może, poprzez Powiatowych / Miejskich Rzeczników Konsumentów, skutecznie tą świadomość podnosić. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa w zakresie praw i obowiązków konsumentów jest istotnym elementem pozwalającym na edukację i podnoszenie samoświadomości wśród konsumentów a co za tym idzie na skuteczne dochodzenie słuszných roszczeń. Podejmowane interwencje natomiast skutkują uznawaniem roszczeń i odzyskiwaniem znacznych kwot, ma to więc niebagatelne znaczenie dla społeczności lokalnej.

W każdej gospodarce wolnorynkowej konsumenci potrzebują szczególnej ochrony i szczególnych regulacji prawnych w tym zakresie. Aktualnie obowiązujące przepisy prawa taką ochronę dają pod warunkiem, że konsumenci są świadomymi uczestnikami rynku i posiadają wiedzę na temat przysługujących im praw. W tym zakresie z pewnością dużą rolę odgrywają Powiatowi / Miejscy Rzecznicy Konsumentów.

## **IV. TABELA**

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI**  
**POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2015 r.**  
**Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów w Kutnie**

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

|                                                         | Ogółem      |
|---------------------------------------------------------|-------------|
| <b>I. Usługi, w tym:</b>                                | <b>1677</b> |
| ubezpieczeniowa                                         | 340         |
| finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)                    | 250         |
| remontowo-budowlana                                     | 52          |
| dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości | 397         |
| telekomunikacja (telefony, TV)                          | 409         |
| turystyczno-hotelarska                                  | 23          |
| deweloperska, pośrednictwo nieruchomości                | 1           |
| motoryzacja                                             | 32          |
| pralnicza/szewska/fryzjerska                            | 6           |
| timeshare                                               | 0           |
| pocztowa                                                | 2           |
| gastronomiczna                                          | 0           |
| przewozowa                                              | 0           |
| edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa              | 3           |
| medyczna                                                | 5           |
| wyposażenie wnętrz                                      | 18          |
| pogrzebowa                                              | 0           |
| windykacyjne                                            | 134         |
| inne                                                    | 5           |
| <b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>                      | <b>1005</b> |
| obuwie i odzież                                         | 560         |
| wyposażenie mieszkania                                  | 120         |
| sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)             | 203         |
| komputer i akcesoria komputerowe                        | 91          |
| motoryzacja                                             | 29          |
| artykuły spożywcze                                      | 1           |
| artykuły chemiczne i kosmetyki                          | 1           |
| zabawki                                                 | 0           |
| inne                                                    | 0           |
| <b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>           | <b>409</b>  |
| <b>Wszystkie porady ogółem</b>                          | <b>3091</b> |

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

| Przedmiot sprawy                                        | Ilość wystąp. ogółem | Zakończone pozytywnie | Zakończone negatywnie | Sprawy w toku |
|---------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| <b>I. Usługi, w tym:</b>                                | <b>221</b>           | <b>157</b>            | <b>36</b>             | <b>28</b>     |
| ubezpieczeniowa                                         | 30                   | 16                    | 6                     | 8             |
| finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)                    | 15                   | 11                    | 2                     | 2             |
| remontowo-budowlana                                     | 4                    | 2                     | 2                     | -             |
| dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości | 77                   | 64                    | 1                     | 12            |
| telekomunikacja (telefon, TV)                           | 42                   | 38                    | 2                     | 2             |
| turystyczno-hotelarska                                  | 4                    | 2                     | 2                     | -             |
| deweloperska, pośrednictwo nieruchomości                | -                    | -                     | -                     | -             |
| motoryzacja                                             | 1                    | -                     | 1                     | -             |
| pralnicza                                               | 2                    | -                     | 2                     | -             |
| timeshare                                               | -                    | -                     | -                     | -             |
| pocztowa                                                | -                    | -                     | -                     | -             |
| gastronomiczna                                          | -                    | -                     | -                     | -             |
| przewozowa                                              | 3                    | 3                     | -                     | -             |
| edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa              | -                    | -                     | -                     | -             |
| medyczna                                                | 1                    | -                     | -                     | 1             |
| wyposażenie wnętrz                                      | 6                    | 2                     | 3                     | 1             |
| pogrzebowa                                              | -                    | -                     | -                     | -             |
| windykacyjne                                            | 33                   | 17                    | 15                    | 1             |
| inne                                                    | 3                    | 2                     | -                     | 1             |
| <b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>                      | <b>436</b>           | <b>329</b>            | <b>76</b>             | <b>31</b>     |
| obuwie i odzież                                         | 284                  | 238                   | 42                    | 4             |
| wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego          | 15                   | 8                     | 4                     | 3             |
| sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)             | 28                   | 17                    | 11                    | -             |
| komputer i akcesoria komputerowe                        | 6                    | 4                     | 2                     | -             |
| motoryzacja                                             | 4                    | 3                     | -                     | 1             |
| artykuły spożywcze                                      | -                    | -                     | -                     | -             |
| artykuły chemiczne i kosmetyki                          | -                    | -                     | -                     | -             |
| zabawki                                                 | -                    | -                     | -                     | -             |
| inne                                                    | 23                   | 20                    | 7                     | 1             |
| <b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>           | <b>76</b>            | <b>39</b>             | <b>15</b>             | <b>22</b>     |
| <b>Ilość wystąpień ogółem</b>                           | <b>657</b>           | <b>486</b>            | <b>112</b>            | <b>59</b>     |

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

| Ip. | Przedmiot sporu                                                                                                          | Rozstrzygnięcie sądu                                           |           | Sprawy w toku | Ilość ogółem |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------|---------------|--------------|
|     |                                                                                                                          | pozytywne<br>(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            |
| 5.  | Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **                         |                                                                |           |               | 2            |
| 6.  | Inne – przygotowywanie konsumentom innych pism procesowych                                                               | 4                                                              | 2         | 1             | 7            |
|     | <b>RAZEM</b>                                                                                                             |                                                                |           |               |              |
| 1.  | Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny                                                                     | -----                                                          | -----     | -----         | -----        |
| 2.  | Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań w sądach powszechnych                                                    | 4                                                              | 2         | 2             | 8            |

\*Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

\*\* Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

Tabela nr 4: Inne zadania:

| L.p | Realizacja zadań wynikających z:                                                              | Ilość                                                                                          |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne                                         | na bieżąco w ramach podejmowanych działań                                                      |
| 2.  | Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym                                      | na bieżąco w ramach podejmowanych działań                                                      |
| 3.  | Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym                                         | wskazywanie toczących się postępowań i pomoc przy przystąpieniu konsumenta do pozwu zbiorowego |
| 4.  | Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów        |                                                                                                |
| 5.  | Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy |                                                                                                |

W 2015 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów zgłosił na Policję w 2 sprawach zawiadomienie o popełnieniu wykroczenia przez przedsiębiorcę określonego w art. 114 ust. 1 Ustawy z dnia 16.07.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2015 r., poz. 184). Brak udzielenia odpowiedzi na wstąpienie rzecznika konsumentów jest wykroczeniem zagrożonym karą grzywny nie mniejszą niż 2000 zł . Sprawy zostały skierowane do Sądu Karnego w Kutnie (w 2 sprawach Sąd uznał popełnienie wykroczenia przez przedsiębiorcę, w 1 odstąpił od wymierzenia kary finansowej).