

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kutnie

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

ZA ROK 2016

Kutno, marzec 2017 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 prawnicze
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



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 mających zastosowanie 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 i decyzji wydawanych przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
 - współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w zakresie ochrony zbiorowych interesów konsumentów,
- 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 **2016 r. wyniosła 3319** (w 2015 r. – 3091, 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 2016 r. nadal były umowy zawierane przez konsumentów poza lokalem przedsiębiorstwa (u akwizytorów, na pokazach i prezentacjach, sponsorowanych wycieczkach) i na odległość (przez Internet, telefon, sprzedaż



wysyłkowa). Konsumenci nadal nie czytają podpisywanych umów i nie znają swoich praw w zakresie możliwości odstąpienia od umowy w terminie 14 dni bez podawania przyczyny. Przedsiębiorcy nadal przekazują niepełne informacje uwypuklając pozytywne cechy usługi lub towaru a zatajając cechy niekorzystne np. dodatkowe opłaty, koszty kredytu.

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. Konsumenci 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. Problemem nadal jest wielkość i kolor czcionki stosowanej głównie przy sporządzaniu regulaminów ogólnych i regulaminów promocji. Przepisy prawa nie precyzują jednak tej kwestii.

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 konsumentów a także reagowanie stosownych organów na nieuczciwe postępowanie przedsiębiorców.

W 2016 roku Rzecznik Konsumentów udzielił 438 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 49 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.

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



Te same problemy dotyczyły również umów zawieranych w siedzibie przedsiębiorcy, konsumenci nie mieli przedstawianych wszystkich ofert, nie informowano o możliwości wyboru między ofertami ale narzucano klientom umowy zawierające opłaty handlowe.

W tym zakresie stosowne informacje zostały przekazane zarówno do Urzędu Regulacji Energetyki oraz Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. 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). Nowo zawierane 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.

Ilość interwencji podjętych w wyżej wymienionych sprawach nie odzwierciedla nakładu pracy i zaangażowania pracowników Biura. Każda interwencja wymaga wielokrotnego występowania w każdej sprawie, szczegółowego analizowania przedkładanych odpowiedzi i faktur. Te sprawy spowodowały w minionym roku wyjątkowo dużo problemów i wymagały bardzo dużego zaangażowania.

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 przypadku wyboru alternatywnego sprzedawcy energii elektrycznej należy wziąć pod uwagę, iż konsumenci mogą otrzymywać dwie faktury: jedną za ilość zużytych kWh i drugą z opłatami przesyłowymi (za dystrybucję energii) od Operatora Systemu Dystrybucyjnego. Ta kwestia była częstym powodem niezadowolenia konsumentów, jednak zaznaczyć należy, iż proces ten jest prawidłowy i zgodny z obowiązującymi przepisami.

W zakresie skarg dotyczących działalności sprzedawców energii elektrycznej udzielono 993 porad (w tym przygotowanie stosownych pism i reklamacji do przedsiębiorcy), w 122 przypadkach podjęto bezpośrednie interwencje

u przedsiębiorcy. Problem trwa nadal i w roku bieżącym również jest wiele skarg w tym zakresie.

W 2016 r. wiele porad prawnych obejmowało również przygotowywanie pism dla konsumentów. Konsumenti zgłaszali się ze skargami, przy których nie było konieczności podejmowania interwencji u przedsiębiorcy ale konieczne było przygotowanie pisma reklamacyjnego dla konsumenta. W tym zakresie uznać należy, iż sprawy, w których konsumenci nie wracali z ponownymi uwagami i zastrzeżeniami, kończyły się pozytywnie.

Problemem, z którym borykają się konsumenci od kilku lat, są działania podejmowane przez firmy windykacyjne próbujące uzyskać zapłatę zakwestionowanych, nieistniejących lub przedawnionych wierzytelności. Niepokojące w tym zakresie są również metody pozyskiwania danych osobowych konsumentów. Działania tych firm prowadzą do kierowania spraw na drogę postępowania sądowego, konsumenci otrzymują nakazy zapłaty, od których należy wnieść w stosownym czasie sprzeciw. Brak sprzeciwu powoduje, iż nakaz zapłaty staje się prawomocny. W tym zakresie pracownicy biura przygotowywali konsumentom stosowne pisma procesowe do sądu i sprzeciwu od nakazów zapłaty.

Pytania, z jakimi konsumenci zwracają się do biura rzecznika dotyczą również odmowy udzielenia kredytu przez bank z powodu informacji zawartych w Biurze Informacji Kredytowej (BIK). W tym zakresie wskazywano na możliwość uzyskania bezpłatnie raportu z BIK i przygotowywano stosowne wnioski. Po uzyskaniu raportu okazywało się, że brak jest tam informacji o zadłużeniach. Banki nadal niewłaściwie informują konsumentów o celach prowadzenia i przekazywania danych do BIK, zaśłaniają się stwierdzeniem "jest Pan/Pani w BIK i dlatego nie dostanie Pan/Pani kredytu". Konsumenti mają niewłaściwe wyobrażenie na temat BIK. Jest to instytucja gromadząca wszelkie informacje dotyczące udzielanych kredytów, również te pozytywne dotyczące np. terminowości spłat. Dane zawarte w BIK mogą być zatem korzystne dla konsumenta i potwierdzać jego rzetelność w spłacie zobowiązań. Brak jakiejkolwiek historii kredytowej traktowany może być przez kredytodawców jako informacja negatywna. Te błędne informacje najczęściej pochodzą od pracowników banku, który rozpatruje wniosek kredytowy konsumenta. Zaznaczyć przy tym należy, iż decyzja o udzieleniu, bądź odmowie udzielenia kredytu, jest suwerenną decyzją banku i bank nie musi uzasadniać odmowy udzielenia kredytu, najczęściej ma to miejsce w sytuacji, gdy konsument nie posiada zdolności kredytowej. Nie uważam, by obecne praktyki banków były krzywdzące dla konsumentów. W latach ubiegłych banki udzielały kredytów bez względu na zdolność kredytową konsumenta, co powodowało niejednokrotnie nadmierne zadłużenie i tzw. „pętlę kredytową”. Wielu konsumentów do dziś boryka się ze spłatą zaciągniętych zobowiązań i kredytów, których nie byli w stanie spłacić z bieżących dochodów.



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

W 2016 r. wzrosła także liczba skarg dotyczących problemów z egzekwowaniem uprawnień konsumentów wynikających z wykupowanych ubezpieczeń sprzętu ADG i RTV, tzw. „przedłużone gwarancje”, „przypadkowe uszkodzenie”. Ubezpieczenia te oferowane są w sklepach przy zakupie nowego sprzętu, informacje udzielane przez sprzedawców często są błędne i lakoniczne. Konsumenty nie mają świadomości, że „przedłużenie gwarancji” to w istocie zawarcie umowy ubezpieczenia na dany towar z konkretnym ubezpieczycielem i za pośrednictwem sklepu. Każda taka umowa opiera się na Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia, które bardzo często zawierają wiele wyłączeń odpowiedzialności ubezpieczyciela. W praktyce ochrona ta jest często iluzoryczna, w szczególności dotyczy to ochrony przed tzw. „przypadkowym uszkodzeniem”. Konsumenty, w chwili dokonywania zakupu, przekonywani są, że ubezpieczenie to zapewni ochronę w przypadku jakiegokolwiek uszkodzenia, podczas, gdy po wystąpieniu danej szkody okazuje się, że odpowiedzialność ta jest mocno ograniczona i w praktyce wyklucza możliwość uzyskania odszkodowania lub bezpłatnej naprawy a definicja „przypadkowego uszkodzenia” stosowana przez ubezpieczyciela jest sformułowana w sposób niekorzystny dla konsumentów. W tym zakresie stosowne działania podejmowane są przez Rzecznika Finansowego, jak również przez rzeczników konsumentów. W celu zdiagnozowania skali problemu konsumenci kierowani są do Rzecznika Finansowego w tych sprawach, pracownicy Biura Rzecznika Konsumentów zaś pomagają konsumentom w przygotowaniu stosownych wniosków i załączników. Niestety nie zostało jeszcze wykształcone orzecznictwo sądowe w tych sprawach, problem ma zatem charakter rozwojowy. Ochrona konsumentów w tym zakresie powinna pójść w kierunku ukształtowania się wykładni językowej i prawnej stosowanych przez ubezpieczycieli pojęć. Obecnie w tym zakresie panuje zupełna dowolność, co powoduje niekorzystne konsekwencje dla konsumentów.

Niezmiennie - od wielu 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 2016 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 12⁰⁰ – 15⁰⁰ oraz piątki w godzinach 8⁰⁰ - 11⁰⁰.

Rzecznik konsumentów prowadzi tablicę ogłoszeń w siedzibie urzędu przy ul. Królowej Jadwigi 7. Na tablicy wywieszane są 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. Istotne, z punktu widzenia konsumenta informacje, otrzymywane z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów również zamieszczane są na tablicy ogłoszeń.

Rzecznik opracował i wykorzystuje w bieżącej pracy wzór zgłoszenia reklamacyjnego na podstawie przepisów dotyczących rękojmi. 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 występuje do przedsiębiorcy w formie wezwania – pisma, w którym obok powołania się na obowiązujące przepisy prawa, wnosi 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 pełnienie 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 lub charakteru zgłaszanej wady Rzecznik występuje do:

- przedsiębiorcy z prośbą o udzielenie informacji,
- 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 informuje konsumenta o takiej konieczności wskazując jednocześnie stosowne instytucje. Decyzję o uzyskaniu opinii zawsze podejmuje konsument.

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

W roku 2016 nie zaistniała potrzeba składania przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. Rzecznik jest informowany o planowanych sesjach Rady Miasta Kutno i otrzymuje zaproszenie na sesję wraz z proponowanym porządkiem obrad.

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

Ilość interwencji podejmowanych bezpośrednio u przedsiębiorców utrzymuje się na wysokim poziomie. W 2016 r. Rzecznika występował do przedsiębiorców łącznie w 576 sprawach (dla porównania w 2015 – 657, 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 lata 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 potwierdzała by 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 oraz odpowiedzialności sprzedawcy wobec konsumenta zostały ponownie włączone do Kodeksu cywilnego, pojęcie niezgodności towaru z umową zastąpiło pojęcie 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 były w oparciu zarówno o nowe, jak i „stare” przepisy. W zależności od daty zawarcia umowy zastosowanie miały 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 2016 r. i w związku ze zgłaszanymi przez konsumentów problemami Rzecznik podejmował m.in. niżej przedstawione działania:

- wystąpienia 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:
 - 1 interwencja dotyczyła sprzedawców energii elektrycznej, informacje i zarzuty konsumentów przekazywane są na bieżąco i uzupełniane w sytuacji wpływania kolejnych skarg, sprawa jest w toku,
 - 1 interwencja dotyczyła sprzedawców usług telekomunikacyjnych, informacje i zarzuty konsumentów przekazywane są na bieżąco i uzupełniane w sytuacji wpływania kolejnych skarg, sprawa jest w toku;
- 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, oznaczeń produktów, składu produktu,



daty przydatności do spożycia lub niezgodności cen towarów podanych na produkcie i w kasie; wystąpienia te mają charakter doraźny, spowodowany sygnałami konsumentów lub podejmowane są w związku z prowadzonymi przez Rzecznika interwencjami w indywidualnych sprawach;

- 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 „Bazę Decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów”, „Bazę Wyroków dotyczących Decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów”, „Rejestr klauzul niedozwolonych” „Rejestr wyrobów niebezpiecznych”; rejestry te dostępne są na stronie www.uokik.gov.pl;
- Rzecznik Konsumentów na bieżąco monitoruje informacje przekazywane przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów a dotyczące szeroko pojętego interesu konsumentów; w tym zakresie poszczególne delegatury UOKiK proszą o przysyłanie spraw mogących pomóc w toczących się postępowaniach wyjaśniających;
- 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 postępowañ.

Łącznie w 2016 r. rzecznik uczestniczył w 22 postępowaniach sądowych. W 15 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 4 przypadkach wstąpił do toczącego się postępowania po stronie konsumenta, w 3 przypadkach zostały przygotowane dla konsumentów pozwы o zapłatę.



6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W miarę możliwości czasowych Powiatowy Rzecznik Konsumentów udziela wywiadów w lokalnej telewizji kablowej i rozgłośni radiowej i lokalnej prasie. W wyniku podejmowanych działań informacyjnych poruszane są przez Rzecznika aktualne problemy, dotyczące mieszkańców Powiatu Kutnowskiego.

W przypadku pojawienia się na lokalnym rynku konkretnego zagrożenia, czy problemu Rzecznik reaguje w każdy dostępny sposób powalający dotrzeć z niezbędną informacją do jak najszerzego grona konsumentów z terenu Powiatu Kutnowskiego. Nie są prowadzone statystyki udzielanych wywiadów.

W każdym przypadku zgłoszenia się lokalnych mediów z pytaniami dotyczącymi ochrony praw konsumentów odpowiedzi udzielane są na bieżąco.

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

Działania o charakterze edukacyjnym w 2016 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). Nie są prowadzone statystyki przeprowadzonych wykładów. W roku bieżącym wykłady są kontynuowane.

Działaniami o charakterze edukacyjno – informacyjnym, które prowadził Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kutnie w 2016 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.

Godziny przyjęć interesantów i kontakt do Powiatowego Rzecznika Konsumentów zamieszczone są na stronie internetowej Starostwa:

www.powiatkutno.eu/starostwo_powiatowe.



7. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479³⁸ Kpc (niedozwolone postanowienia umowne)

W dniu 05.08.2015 r. została uchwalona nowelizacja Ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 16.02.2007 r. (ustawa została ogłoszona w Dzienniku Ustaw z dnia 16.10.2015 r. i weszła w życie z dniem 16.04.2016 r.), w której dodano Dział III, dotyczący zakazu stosowania niedozwolonych postanowień wzorców umownych. Zmianie uległa przede wszystkim procedura uznawania postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Dotychczas rozstrzygał w tym zakresie Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (SOKiK) na podstawie przepisów zawartych w Tytule VII Dziale IV b (art. 479³⁶ – 479⁴⁵) Kodeksu postępowania cywilnego. Według nowych regulacji o uznaniu postanowienia za niedozwolone orzeka Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w drodze decyzji administracyjnej. Należy jednak wskazać, że uchylenie przepisów KPC o postępowaniu przed sądem ochrony konkurencji i konsumentów nastąpi dopiero po upływie 10 lat od dnia ogłoszenia ustawy, tj. 16 października 2025 r. Do tego czasu będą istnieć dwa odrębne reżimy postępowania – sądowe oraz administracyjne. Postanowienia umowne uznane prawomocnym wyrokiem SOKiK za niedozwolone były wpisywane do rejestru klauzul niedozwolonych i od tego momentu ich stosowanie w obrocie z konsumentami było zakazane. Na analogicznych zasadach do 2026 r. do rejestru będą trafiały klauzule, uznane prawomocnym wyrokiem SOKiK, tylko w tych sprawach, w których wniesiono pozwy do SOKiK przed 17.04.2016 r.

- na bieżąco podejmowane są działania mające na celu wyeliminowanie z rynku niedozwolonych postanowień umownych; Rzecznik występuje w tego typu sprawach bezpośrednio do przedsiębiorcy wskazując na postanowienia niezgodne z prawem i wskazując na rejestr postanowień niedozwolonych prowadzony przez UOKiK oraz - obecnie - na Decyzje wydawane przez Prezesa UOKiK; działania te są podejmowane w związku z prowadzeniem indywidualnej sprawy i w sytuacji stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorcę klauzul abuzywnych; jeżeli tak podjęta interwencja nie skutkuje zmianą lub zaprzestaniem stosowania klauzuli niedozwolonej - sprawa jest kierowana do UOKiK, który podejmuje działania i wdraża stosowną procedurę, tj. postępowanie wyjaśniające, stwierdzenie stosowania postanowień abuzywnych, wydanie decyzji uznającej daną klauzulę za niedozwoloną;

- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym
 - na bieżąco podejmowane są działania mające na celu wyeliminowanie z rynku działań noszących znamiona nieuczciwych praktyk rynkowych; działania te są podejmowane w związku z prowadzeniem indywidualnej sprawy - rzecznik występuje w tego typu sprawach bezpośrednio do przedsiębiorcy wskazując na działania noszące znamiona nieuczciwych praktyk rynkowych; 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 podjęcia w celu przystąpienia do pozwu zbiorowego;
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów) – nie podejmowano tego typu działań w 2016 r.
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy) – w 2016 r. Rzecznik nie przedstawiał sądowi istotnego poglądu w sprawie, poza stanowiskiem wyrażanym każdorazowo w przypadku wstąpienia, po stronie konsumenta, do toczącego się postępowania przez sądem cywilnym.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Rosnąca z każdym rokiem liczba oraz złożoność udzielanych porad prawnych i podejmowanych przez Rzecznika Konsumentów interwencji oraz 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 (t.j. Dz.U. z 2017, poz. 229) – 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.

Warunki lokalowe, w jakich udzielane są porady prawne, mają również duże znaczenie. Konsumentom muszą czuć się swobodnie i być nieskrępowani obecnością innych pracowników. Bardzo często poruszane są tematy drażliwe i dane przekazywane rzecznikowi są danymi wrażliwymi.



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 – art. 76 - *Władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Zakres tej ochrony określa ustawa.*

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 mu 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 słusznych 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 i utworzone do pomocy biura.

STAROSTWO POWIATOWE w KUTNIE
99-300 Kutno, ul. T. Kościuszki 16
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
99-301 Kutno, ul. Królowej Jadwigi 7
tel. 24 355 47 56

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
Aleksandra Bielecka

IV. TABELLE

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2016 r.
Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów w Kutnie

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	1797
ubezpieczeniowa	105
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	94
remontowo-budowlana	37
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	993
telekomunikacja (telefony, TV)	328
turystyczno-hotelarska	14
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-
motoryzacja	54
pralnicza/szewska/fryzjerska	11
timeshare	-
pocztowa	-
gastronomiczna	-
przewozowa	8
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-
medyczna	2
wyposażenie wnętrz	36
pogrzebowa	-
windykacyjne	106
inne	9
II. Umowy sprzedaży, w tym:	1084
obuwie i odzież	636
wyposażenie mieszkania	103
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	201
komputer i akcesoria komputerowe	75
motoryzacja	34
artykuły spożywcze	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	3
zabawki	3
inne	29
III. Umowy poza lokalem i na odległość	138
Wszystkie porady ogółem	3319

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąp. ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	229	159	15	55
ubezpieczeniowa	18	10	5	3
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	13	7	1	5
remontowo-budowlana	9	5	1	3
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	122	88	-	34
telekomunikacja (telefon, TV)	33	27	2	4
turystyczno-hotelarska	3	2	1	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	-	-	-	-
motoryzacja	2	1	1	-
pralnicza	1	-	1	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	1	-	1	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	6	5	1	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	7	4	-	3
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	8	6	-	2
inne	6	4	1	1
II. Umowy sprzedaży, w tym:	298	244	50	4
obuwie i odzież	230	194	35	1
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	14	12	2	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	19	12	6	1
komputer i akcesoria komputerowe	2	1	-	1
motoryzacja	9	6	2	1
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	1	1	-	-
zabawki	3	3	-	-
inne	20	15	5	-
III. Umowy poza lokalem i na odległość	49	33	6	10
Ilość wystąpień ogółem	576	436	71	69

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 (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 *				3
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	-----
6.	Inne – przygotowywanie konsumentom innych pism procesow., np. odpowiedź na pozew, sprzeciw od nakazu zapłaty, apelacja	14	1	2	17
	RAZEM				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-----	-----	-----	-----
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań w sądach powszechnych	3	-----	1	4

*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 2016 r. nie było konieczności zgłaszania wniosków na Policję 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 2017 r., poz. 229). Brak udzielenia odpowiedzi na wstąpienie rzecznika konsumentów jest wykroczeniem zagrożonym karą grzywny nie mniejszą niż 2000 zł . W 2016 r. przedsiębiorcy udzielali odpowiedzi na wystąpienia rzecznika.

STAROSTWO POWIATOWE w KUTNIE
99-300 Kutno, ul. T. Kościuszki 16
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
99-301 Kutno, ul. Królowej Jadwigi 7
tel. 24 355 47 56

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
Aleksandra Bielecka