

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kutnie

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

ZA ROK 2017

Kutno, marzec 2018 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 i administracyjne
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.

Jednym z podstawowych zadań wykonywanych przez rzeczników konsumentów jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kutnie, w ramach pełnionych obowiązków, udziela porad telefonicznie, e-mailowo i bezpośrednio w biurze, mieszczącym się w siedzibie Starostwa Powiatowego w Kutnie przy ul. Królowej Jadwigi 7 (pokój Nr 42). W przypadku porad uzyskiwanych bezpośrednio w biurze wyznaczone są godziny przyjęć interesantów w poniedziałki i środy w godzinach 12⁰⁰ – 15⁰⁰ oraz piątki w godzinach 8⁰⁰ - 11⁰⁰. W każdy drugi i czwarty wtorek miesiąca Powiatowy Rzecznik Konsumentów pełni również dyżur w Urzędzie Gminy w Żychlinie.

Udzielanie porad prawnych jest zadaniem, które obejmuje szeroki zakres działań. Pomoc konsumentom polega przede wszystkim na udzielaniu informacji dotyczących prawnej sytuacji konsumenta, wskazaniu możliwości dochodzenia roszczeń, wyjaśnieniu i interpretowaniu przepisów prawa, ale także przygotowywaniu pism reklamacyjnych, sporządzaniu pism procesowych, sporządzaniu wniosków konsumentom do instytucji branżowych np. Rzecznika Finansowego.

Udzielane porady prawne często mają również charakter niekonsumencki lub dotyczą informacji ogólnych.

Liczba udzielonych porad w 2017 r. wyniosła 2909, w tym: 2732 porad branżowych (szczegóły wskazane w załączonych do sprawozdania tabelach Nr 1 i 3), 97 porad dot. informacji ogólnych, 80 porad niekonsumenckich.

Wskaźnik udzielanych porad nadal utrzymuje się na wysokim poziomie. Z obserwacji Rzecznika Konsumentów wynika, że zainteresowanie, czy też potrzeba zasięgania porad przez konsumentów dotyczy skrajnych sytuacji i poziomu świadomości interesantów. Dostrzega się wzrost świadomości prawnej konsumentów i wielu z zasięgających porad konsumentów, kieruje swoje zapytania do Rzecznika w celu potwierdzenia, uszczegółowienia lub usystematyzowania posiadanej wiedzy. To dostrzegalny, pozytywny znak, utwierdzający, że edukacja konsumencka jest potrzebna i przynosi wymierne korzyści.

Nadal jednak duża grupa konsumentów, w tym najczęściej osoby starsze, nie znają przepisów konsumenckich, nie mają świadomości swoich uprawnień, nie mają nawyku czytania umów lub okazują zbyt dużą ufność do sprzedawców lub akwizytorów, przez co, udzielanie pomocy prawnej tej grupie osób, jest bardzo istotne. Nie tylko przez swoją niefrasobliwość, ale bardzo często ze względu na skomplikowanie przepisów i umów, konsumenci nie są w stanie zorientować się w swojej sytuacji, czy np. podjęli dobrą decyzję, czy umowa jest właściwie realizowana, czy padli ofiarą nieuczciwego przedsiębiorcy, itp.

Problemy, z jakimi konsumenci zgłaszają się po poradę są bardzo różnorodne. Są to skargi przede wszystkim na łamanie przez sprzedawców i usługodawców przepisów dotyczących praw konsumentów, w szczególności skargi dotyczące odrzuconych reklamacji produktów wadliwych, niezgodnych z umową. Skargi dotyczą również nienależytego lub nieterminowego wykonywania umowy, ograniczania praw konsumentów, niekorzystnych klauzul umownych, wykorzystywania niewiedzy konsumentów i wprowadzenia konsumentów w błąd podczas zawierania umów zarówno na odległość, poza lokalem przedsiębiorstwa, jak i stacjonarnie, doprowadzania do niekorzystnego rozporządzenia mieniem, stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych lub naruszania zbiorowych interesów konsumentów.

Różnorodność udzielanych porad uzależniona jest od szerokiego spektrum spraw, które uznaje się za konsumenckie. Zawieranie umów konsumenckich jest stałym elementem życia człowieka i dotyczy bardzo wielu aspektów, począwszy od nabywania towarów (zakup biletu autobusowego, zakup jedzenia, odzieży, sprzętów AGD, RTV) po zawieranie umów o dostarczanie usług (sprzedaż energii,

tv, Internet, telefon, umowy ubezpieczenia, umowy bankowe, wycieczki turystyczne) itd.

Z porad branżowych udzielonych w 2017 r. należy zatem wyodrębnić dwie główne kategorie umów dot. **sprzedaży towarów** i **sprzedaży usług**. Dane liczbowe ujęto w tabelach nr 1 i 3, załączonych do sprawozdania.

W kategorii **sprzedaż**, w 2017 r. udzielono 1467 porad. Najwięcej zapytań dotyczyło sektora obuwniczego i odzieżowego (705), urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętów komputerowych (456), mebli, artykułów wyposażenia wnętrz (151) i samochodów (72). Nie brakowało również zapytań dot. artykułów żywnościowych, zabawek, artykułów dla dzieci, kosmetyków.

Problemy zgłaszane przez konsumentów w ramach dokonywanych zakupów towarów, dotyczyły najczęściej wady zakupionej rzeczy, odmowy przyjęcia reklamacji przez sprzedawcę lub producenta, odrzucenia reklamacji, nieustosunkowania się do roszczeń klientów w ustawowym terminie 14 dni przez sprzedawców, stosowanie przez przedsiębiorców niewłaściwej, sprzecznej z prawem i niekorzystnej dla konsumentów interpretacji przepisów prawa. W ubiegłym roku nadal dostrzegalne było zdezorientowanie wśród konsumentów w zakresie dwóch różnych możliwości dochodzenia swoich roszczeń (z tytułu rękojmi lub gwarancji) i niejasności wynikających z tego powodu.

Niezmienne - 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.

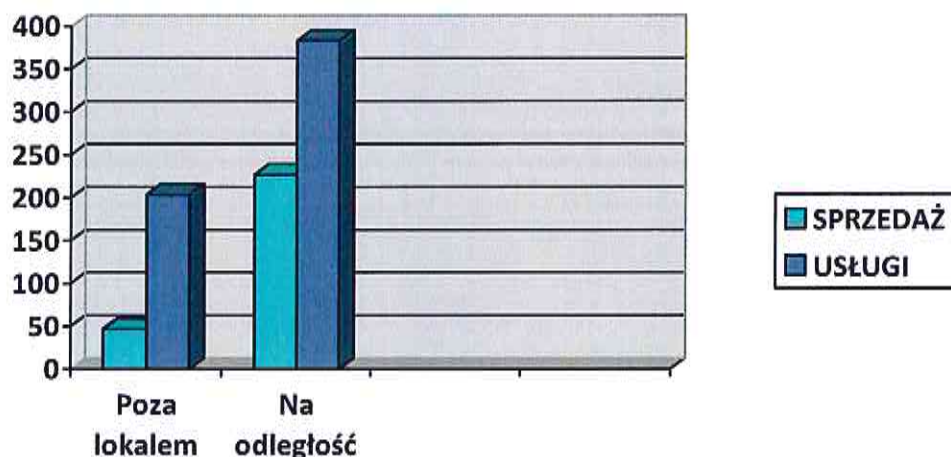
W 2017 r. zgłaszane były również skargi dotyczące problemów z egzekwowaniem uprawnień konsumentów wynikających z wykupowanych ubezpieczeń sprzętu ADG i RTV, tzw. „przedłużone gwarancje”, „przypadkowe uszkodzenie”. Ubezpieczenia te oferowane są w sklepach przy zakupie nowego sprzętu, informacje udzielane 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 zawierają wyłączenia odpowiedzialności ubezpieczyciela. W praktyce ochrona ta jest często iluzoryczna, w szczególności dotyczy to ochrony przed tzw. „przypadkowym uszkodzeniem”. Konsumenci, w chwili dokonywania zakupu, przekonywani są, że ubezpieczenie 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. Po wyczerpaniu możliwości polubownego zakończenia sporu w tym zakresie konsumenci kierowani są do Rzecznika Finansowego. Pracownicy Biura Rzecznika Konsumentów 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.

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. zawilgocenia urządzenia lub innego uszkodzenia mechanicznego. Ochrona konsumentów i możliwości dowodowe w tym zakresie są mocno ograniczone. W tym zakresie Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kutnie zgłosił sprawę do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z wnioskiem o rozpoznanie problemu i podjęcie działań. Sprawa została przekazana do Inspekcji Handlowej.

Z uwagi, na to, że wiele problemów przysparzają konsumentom regulacje prawne dotyczące zakupów towarów nabywanych **poza lokalem** (na prezentacjach, pokazach, u akwizytorów) i **na odległość** (telefon, Internet), należy oddzielnie wyodrębnić te szczególne rodzaje umów w niniejszej statystyce.

Aż 1/3 wszystkich udzielonych w 2017r. przez Rzecznika Konsumentów porad, dotyczyły umów zawartych poza lokalem i na odległość (w tym 274 dot. sprzedaży towarów i 587 dot. usług).



Wykres nr 1: Porady prawne dot. umów zawartych poza lokalem i na odległość
Źródło: Opracowanie własne

Z obserwacji Rzecznika Konsumentów wynika, że w 2017 r. zwiększyło się zainteresowanie konsumentów, w zakresie obowiązków i praw wynikających z zakupów dokonywanych na odległość. W dobie cyfryzacji, e-zakupy stały się codziennością dla wielu konsumentów. Konsumenty z powiatu kutnowskiego często zadawali pytania dotyczące tej formy zakupów, możliwości odstąpienia od umowy, kosztów odstąpienia, możliwości składania reklamacji z tytułu rękojmi lub gwarancji. W przypadku tego rodzaju sprzedaży konsument ma prawo od umowy odstąpić bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, poza kosztem zwrotu towaru do przedsiębiorcy (w terminie 14 dni od zawarcia umowy). W zakresie możliwości zgłaszania reklamacji z powodu wady towaru konsumenci mają takie same prawa, jak klienci sklepów stacjonarnych – odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi trwa 2 lata od dnia sprzedaży towaru.

Nadal konsumenci mają problem z rozróżnieniem uprawnień przysługujących w przypadku umów zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa (sklepy stacjonarne) i umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa. W szczególności problemy te dotyczą możliwości odstąpienia od umowy bez podawania przyczyny. Uprawnienie takie, w prawie polskim, przysługuje wyłącznie w przypadku szczególnych rodzaju sprzedaży (na odległość i poza lokalem) i ujęte zostało w Ustawie o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 683 z późn.zm.). W przypadku umów tradycyjnych (w sklepie stacjonarnym) takie uprawnienie konsumentowi nie przysługuje z mocy prawa. Konsument nie ma zatem prawa do rezygnacji z zakupu, jeżeli nie wyrazi na to zgody sprzedawcy. Coraz więcej sklepów i sieci handlowych przyznaje takie uprawnienie konsumentom ale należy pamiętać, że jest to dobra wola sprzedawcy wykraczająca poza obowiązujące przepisy prawa, (pro-konsumenckie podejście).

W kategorii sprzedaż równie dużo, w porównaniu z latami ubiegłymi, pojawiło się pytań w zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa (u akwizytorów, na prezentacjach, zorganizowanych spotkaniach, sponsorowanych wycieczkach). Konsumenci nie czytają podpisywanych umów i nie znają swoich praw w zakresie możliwości odstąpienia od umowy w terminie 14 dni bez podawania przyczyny. Nadal – niestety – wykazują niefrasobliwość przy zawieraniu umów, nie zwracając uwagi na zapisy umowy i ufając informacjom ustnym przekazywanym przez przedsiębiorców i akwizytorów. Przedsiębiorcy/akwizytorzy nadal przekazują niepełne informacje uwypuklając pozytywne cechy usługi lub towaru a zatajając cechy niekorzystne np. dodatkowe opłaty, koszty kredytu itp.

Przedsiębiorcy, prowadzący w ten sposób działalność, mają prawny obowiązek zamieszczać w umowach podstawowe informacje dot. zakresu i warunków kontraktu, ceny, formy zapłaty, praw konsumenta, możliwości odstąpienia od umowy bez podawania przyczyny w terminie 14 dni. Na podstawie analizy umów przedkładanych przez konsumentów, wysuwa się wniosek, że przedsiębiorcy wykorzystują prawidłowe wzorce umów i stosują się do ustawowych obowiązków informacyjnych. Konsumenci nie mają jednak nawyku czytania umów przed ich podpisaniem, ani też czytania informacji przesyłanych przez przedsiębiorców w efekcie zawarcia umowy na odległość. Dużym problemem w obrocie konsumenckim nie jest jednak błąd informacji w umowach, a forma jej przekazania. Umowy często są zbyt skomplikowane dla przeciętnego konsumenta. Forma przekazu informacji, czyli zamieszczanie w umowach bardzo dużej ilości tekstu napisanego małą czcionką, stosowania branżowych lub prawnych sformułowań, nieczytelny kolor czcionki lub tła papieru stosowanych głównie przy sporządzaniu regulaminów ogólnych i regulaminów promocji, powoduje dezorientację u konsumentów. Przepisy prawa nie precyzują jednak tej kwestii. Należy wskazać, że problem ten dotyczy wszystkich umów wymagających formy pisemnej, czyli dotyczących sprzedaży towarów, jak i usług, zawartych w lokalu, poza lokalem i na odległość.

Odrębnym problemem są informacje ustne przekazywane w trakcie pokazów i prezentacji, rozmów telefonicznych, czy też podczas prezentowania oferty w domu konsumenta, szczególnie osobom starszym. W tym zakresie konieczna jest dalsza edukacja konsumencka a także reagowanie stosownych organów na nieuczciwe postępowanie przedsiębiorców i nieuczciwe praktyki rynkowe, które zniekształcają zachowania przeciętnego konsumenta na etapie przedkontraktowym, w trakcie realizowania umowy i po jej zakończeniu.

Wobec powyższego, porady prawne udzielane w 2017 r. polegały także na sporządzaniu pism o odstąpieniu od umowy zgodnie z przysługującymi

konsumantom uprawnieniami wynikającymi z przepisów prawa lub oświadczeń z powołaniem się na nieświadome zawarcie umowy lub fakt zawarcia umowy pod wpływem błędu.

Zaznaczyć należy, że znacznie więcej konsumentów (w porównaniu z latami ubiegłymi) zgłasza się w okresie, kiedy odstąpienie od umowy jest jeszcze możliwe. W tym zakresie Rzecznik Konsumentów pomagał sporządzić stosowne oświadczenia i sprawy kończyły się pozytywnie dla konsumentów. W tym miejscu należy również nadmienić, że w sprawach dot. umów nietradycyjnych Rzecznik Konsumentów podjął pisemną interwencję do przedsiębiorcy w 48 przypadkach (tabele nr 1, 2, 3).

W kategorii **usług**, w 2017 r. udzielono 1242 porad (tabela nr 1 i 3). Najwięcej spraw, bo aż 491, dotyczyło sektora energetycznego.

Problem z zawieraniem umów ze sprzedawcami energii elektrycznej jest wciąż aktualny. Przedsiębiorcy wprowadzają na rynek oferty zawierające dodatkowe opłaty (opłaty handlowe), o których konsumenci nie są informowani, prezentowane są wyłącznie atuty oferty przemilczane natomiast wprowadzanie dodatkowych opłat lub zmiany ceny energii elektrycznej po np. 1 roku obowiązywania umowy. Oferty tego typu są często niekorzystne, ekonomicznie nieuzasadnione i niedostosowane do potrzeb konkretnych konsumentów.

Te same problemy dotyczą umów zawieranych zarówno w siedzibie przedsiębiorcy, poza lokalem i na odległość. Konsumenci nie mają przedstawianych wszystkich ofert, nie są informowani o możliwości wyboru między ofertami ale narzucane są 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 i w grudniu 2017 r. wydana została Decyzja Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów stwierdzająca naruszenie zbiorowych interesów konsumentów przez przedsiębiorcę nakazująca zaniechanie tej praktyki oraz usunięcie jej negatywnych skutków. Sprawa ofert z opłatami handlowymi, niedostosowanych do potrzeb konsumentów nadal istnieje, Decyzja Prezesa UOKiK dotyczy bowiem jednego produktu, podczas, gdy przedsiębiorcy wprowadzają na rynek wciąż nowe umowy również zawierające opłaty handlowe.

Sprzedawcy energii mają nadal problemy dotyczące funkcjonowania systemu rozliczeń, wystawiania faktur, obsługi klienta i wprowadzania w życie umów zawieranych w salonach sprzedaży lub na odległość i poza lokalem przedsiębiorcy. Wielu konsumentów nadal nie otrzymuje faktur za bieżące zużycie energii elektrycznej. Nowo zawierane umowy nie wchodzi w życie i konsumenci obciążani

są stawkami z umów sprzedaży rezerwowej (stawki znacznie wyższe od „taryfowych”). W związku z tymi nieprawidłowościami i problemami są podejmowane interwencje bezpośrednio u przedsiębiorcy w każdej indywidualnej sprawie. Uzyskanie stosownych korekt i „wyprostowanie” stanu faktycznego i prawnego wymaga dużego zaangażowania pracowników Biura Rzecznika. W roku bieżącym problem nadal istnieje i nadal podejmowane są działania mające na celu ochronę indywidualnych interesów konsumentów w tym zakresie.

W ubiegłym roku, nadal pojawiały 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 (na naszym terenie jest to Energa Operator SA). Ta kwestia była częstym powodem niezadowolenia konsumentów, jednak zaznaczyć należy, iż proces ten jest prawidłowy i zgodny z obowiązującymi przepisami. Konsument ma prawo zmienić sprzedawcę energii elektrycznej a firmy energetyczne mają prawo składać oferty i zawierać umowy z konsumentami, również w formie na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa. Edukacja konsumentów w tym zakresie powinna prowadzić do podniesienia świadomości odnośnie obowiązku czytania umów i stosowania ograniczonego zaufania odnośnie informacji przekazywanych ustnie.

W obrębie sektora energetycznego, jak wskazano powyżej - udzielono 491 porad (w tym przygotowanie stosownych pism i reklamacji do przedsiębiorcy). Aż w 72 przypadkach Rzecznik Konsumentów podjął bezpośrednie interwencje u przedsiębiorcy (tabele Nr 1, 2, 3). Problem trwa nadal i w roku bieżącym również jest wiele skarg z tej branży. Ilość interwencji podjętych w wyżej wymienionych sprawach nie odzwierciedla nakładu pracy i zaangażowania pracowników Biura. Każda interwencja wymaga wielokrotnego występowania w sprawie, szczegółowego analizowania przedkładanych odpowiedzi i faktur. Te sprawy spowodowały w latach ubiegłych wyjątkowo dużo problemów i wymagały bardzo dużego zaangażowania również w minionym roku (postępowania w sprawach podjętych w 2016 r. toczyły się również przez wiele miesięcy 2017 r.).

Drugą, co do liczebności, kategorią spraw dotyczących usług, stanowiły skargi z sektora telekomunikacyjnego.

Skargi konsumentów skoncentrowane były w zakresie: trudności z rozwiązaniem/odstąpieniem od umowy zawartej z operatorem (dot. zarówno telefonu, Internetu i telewizji), jakości usług, nieprawidłowości w realizacji umowy, niejasności związanych z wystawionymi fakturami lub naliczanymi opłatami (w tym, np. opłat dodatkowych, kar umownych), odrzuconych reklamacji, problemów z przeniesieniem usług do innego operatora lub innego miejsca zamieszkania (w przypadku usług stacjonarnych) oraz, co jest istotne z punktu widzenia ochrony praw konsumentów, skargi często dotyczą nieuczciwej praktyki polegającej na podawaniu się przez przedsiębiorców za dotychczasowych lub znanych operatorów, celem zawarcia lub zmiany obowiązującej umowy. Ostatni z wymienionych problemów stanowi analogię do działań stosowanych także przez przedsiębiorców z sektora energetycznego.

W kategorii usług, Rzecznik Konsumentów udzielił także 115 porad w zakresie usług finansowych.

Problemem, z którym borykają się konsumenci od kilku lat, są działania podejmowane przez firmy windykacyjne próbujące uzyskać zapłatę zakwestionowanych, nieistniejących lub przedawnionych wierzytelności (najczęściej dotyczące usług telekomunikacyjnych, bankowych itp.) 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.

Odrębnym problemem dla konsumentów jest działanie firm windykacyjnych polegające na wnoszeniu pozwów do sądu internetowego (elektroniczne postępowanie upominawcze) i w przypadku złożenia sprzeciwu przez konsumenta nie prowadzenie dalej sprawy, co skutkuje umorzeniem postępowania przez Sąd, nie zaś oddaleniem pozwu. Umorzenie postępowania nie korzysta z powagi rzeczy osądzonej i firma windykacyjna może ponownie wnosić pozwy w tych samych sprawach. Obecnie obowiązujące przepisy prawa umożliwiają takie działanie. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kutnie zgłosił ten problem do Rzecznika Praw Obywatelskich, który – przychylając się do podnoszonych argumentów – zwrócił się z wystąpieniem generalnym do Ministra Sprawiedliwości wnosząc o rozważenie możliwości dokonania zmian w przepisach prawa w tym zakresie i zablokowanie możliwości wielokrotnego wnoszenia pozwów w tej samej sprawie. Konieczne wydaje się w tego typu sprawach rozpatrywanie przez Sądy sprzeciwów

od nakazu zapłaty pod względem merytorycznym i wydawanie wyroków kończących postępowanie (oddalenie powództwa lub uznanie pozwu za zasadny).

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, zastaniają się stwierdzeniem "jest Pan/Pani w BIK i dlatego nie dostanie Pan/Pani kredytu". Konsumenci 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 banków, którzy rozpatrują wnioski kredytowe konsumentów. 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 (w ocenie banku). 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 2017 r. odnotowano również 81 zapytań/skarg dotyczących usług ubezpieczeniowych.

Konsumenci zwracali się do Rzecznika Konsumentów o poradę prawną w sytuacji gdy firma odmówiła wypłaty ubezpieczenia lub zaniżyła wartość szkody. Problemem w tym sektorze są również funkcjonujące na rynku umowy ubezpieczenia sprzętu ADG i RTV, tzw. „przedłużone gwarancje”, „przypadkowe uszkodzenie”. Ubezpieczenia te – co zostało już opisane wyżej – oferowane są w sklepach przy zakupie nowego sprzętu. Umowy te rodzą niejasności. W praktyce, dochodzenie roszczeń z tego tytułu jest utrudnione. Umowy i zakres ochrony jest nieprecyzyjny. Na etapie interwencji Rzecznika Konsumentów, rzadko niestety, firmy ubezpieczeniowe zmieniają zdanie na korzyść konsumenta. Rzecznik Konsumentów przygotowuje, więc w tym zakresie również pisemne wnioski dla konsumentów do Rzecznika Finansowego o rozpatrzenie ich spraw.

Oprócz czterech ww. głównych sektorów, w zakresie których konsumenci najczęściej zasięgaliby porad (sektor energetyczny, telekomunikacyjny, finansowy

i ubezpieczeniowy), pojawiały się także zapytania/skargi dotyczące naprawy pojazdów (63 porady), usług turystycznych (50), bieżącej konserwacji, utrzymania domu (w tym wszelkie usługi remontowo-budowlane) (24), usług pocztowych/kurierskich (23) i transportowych (11).

Nowo zdiagnozowany problem, który pojawił się pod koniec 2017 r. dotyczył umów o tzw. usługi medyczne i sprzedaż artykułów medycznych (w związku z trudnością zakategoryzowania sprawy na etapie rozpatrywania niniejszego problemu, zgłoszenia dotyczące usług medycznych przyporządkowano do kategorii usługi – inne).

W Ustawie o prawach konsumenta (Dz.U. z 2017 r., poz. 683 z późn.zm.) istnieje wyłączenie (wynikające z Dyrektywy UE) możliwości odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa w przypadku umów o usługi medyczne, telemedyczne lub sprzedaż artykułów medycznych. Pojawiają się obecnie firmy, które oferują takie usługi i takie produkty, jednak zachodzą wątpliwości, co do faktycznego charakteru umów. Nie mamy w prawie polskim należycie zdefiniowanych pojęć usługi medycznej i produktu medycznego, co może prowadzić do nadużycia prawa i takiego kształtowania umów, by uniemożliwić konsumentom odstąpienie od umowy lub wywołać wrażenie, że takie uprawnienie nie przysługuje.

Obecnie podmioty medyczne rejestrowane są w rejestrach podmiotów wykonujących działalność leczniczą prowadzonych przez właściwych miejscowo Wojewodów. Produkt medyczny zaś musi być zarejestrowany w Urzędzie Rejestracji Produktów Leczniczych, Wyrobów Medycznych i Produktów Biobójczych. Z dotychczasowej analizy problemu wynika, że nie wszystkie firmy oferujące tzw. produkty medyczne rzeczywiście uzyskały wpis w ww. Instytucjach a tym samym nie mogą stosować wyłączenia do odstąpienia od umowy, o którym mowa w Ustawie o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 683 z późn.zm.). Sprawa ma charakter rozwojowy, Prokuratura Rejonowa w Płocku prowadzi rozpoznanie tego rodzaju spraw pod kątem usiłowania doprowadzenia lub doprowadzenia do niekorzystnego rozporządzenia mieniem wielu osób fizycznych z tytułu zawieranych umów poza lokalem przedsiębiorstwa o świadczenie usług telemedycznych, telekomunikacyjnych oraz o sprzedaż energii elektrycznej. Sprawy, w których rzecznicy konsumentów występują do Sądów Powszechnych, mają być zgłaszane do ww. Prokuratury.

Jak wskazują dane zgromadzone w 2017 r., konsumenci kierowali się do Rzecznika Konsumentów w różnorodnych sprawach. Każda sprawa i skarga była rozpatrywana przez Rzecznika Konsumentów indywidualnie. Porady przybierały formę udzielenia wskazówek, wyjaśnienia mechanizmów działania rynku, wyjaśnienia obowiązujących przepisów, praw i obowiązków stron umowy.

Pomoc prawna udzielana przez Rzecznika Konsumentów polegała również na przygotowywaniu stosownych pism dla konsumentów. W licznych przypadkach konsumenci zgłaszają się ze skargami, przy których nie ma konieczności podejmowania interwencji u przedsiębiorcy ale konieczne jest przygotowanie pisma reklamacyjnego, z roszczeniem, oświadczeniem konsumenta. W tym zakresie uznać należy, iż sprawy, w których konsumenci nie wracają z ponownymi uwagami i zastrzeżeniami, kończą się pozytywnie. Tego typu działania wykonywane są najczęściej na miejscu, podczas udzielania porady prawnej, konsument otrzymuje przygotowane pismo w trakcie jednorazowej wizyty.

Rzecznik opracował i wykorzystuje w bieżącej pracy wzory pism na podstawie obowiązujących przepisów konsumenckich. Wzory udostępniane są konsumentom do wykorzystania w każdej indywidualnej sprawie. Istnieje możliwość otrzymania wzoru pisma bezpośrednio w biurze, za pośrednictwem fax-u, e-maila lub listownie – w zależności od potrzeb konsumenta.

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

W roku 2017 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.

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów, to ważny element pracy Rzecznika. Pisemne interwencje polegają na prowadzeniu mediacji mającej na celu polubowne i pozasądowe zakończenie sporu pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą oraz wskazywaniu stosownych przepisów prawa mających zastosowanie w konkretnej, indywidualnej sprawie.

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

Ilość interwencji podejmowanych bezpośrednio u przedsiębiorców utrzymuje się na wysokim poziomie. W 2017 r. Rzecznika występował do przedsiębiorców łącznie w 457 sprawach (tabele Nr 1 i 2).

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 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 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.

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 potwierdzałaby zasadność 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.

Najwięcej wystąpień w roku sprawozdawczym dotyczyło umów sprzedaży (280), w tym obuwia i odzieży (183), umów sprzedaży sprzętu RTV i AGD (53), mebli i artykułów wyposażenia wnętrz (21). Wśród umów dot. usług Rzecznik wystąpił 177 razy, a większość wystąpień wśród usług dotyczyła sektora energetycznego (72), telekomunikacyjnego (33), finansowego (28).

Wśród wszystkich podjętych działań należy wyodrębnić te, które dotyczyły szczególnych rodzajów umów. W sprawach dotyczących umów poza lokalem i na odległość zawartych przez konsumentów z przedsiębiorcami, Rzecznik Konsumentów wystąpił 41 razy. Połowa spraw dotyczyła problemu z rozwiązaniem tychże umów (22), reszta dotyczyła wad zakupionych towarów (15) i nieuczciwych praktyk rynkowych (4).

Szczegółowa problematyka wystąpień pokrywa się ze specyfiką skarg konsumentów opisanych w punkcie dot. udzielonych porad prawnych. Wystąpienia kierowane były do przedsiębiorców w sytuacji, gdy żądania konsumenta nie zostały spełnione na etapie reklamacji albo też zostały rozpatrzone niezgodnie ze zgłoszonym roszczeniem lub niezgodnie z prawem. W przypadku powstania sporu konsumenckiego pomiędzy konsumentem ze sprzedawcą lub gwarantem, konieczne było więc wystąpienie Rzecznika z oficjalnym pismem i wszczęcie postępowania wyjaśniającego.

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

W ramach pełnionych obowiązków w 2017 r. i w związku ze zgłaszanymi przez konsumentów problemami Rzecznik podejmował m.in. niżej przedstawione działania:

- wystąpienia do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w sprawie firm oferujących sprzedaż energii elektrycznej poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, jak również firm zawierających umowy z konsumentami w lokalu, ze wskazaniem zarzutów dot. naruszenia przepisów prawa w zakresie stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, oszustwa i braku przekazywania uczciwych, rzetelnych informacji konsumentom. Prezes UOKiK wydał decyzję stwierdzającą naruszenie zbiorowych interesów konsumentów przez przedsiębiorcę i nakazującą zaniechanie tej praktyki oraz usunięcie negatywnych, dla konsumentów, skutków umów tak zawartych;

- wystąpienie do Rzecznika Praw Obywatelskich w sprawie umarzania postępowań sądowych wszczynanych przez firmy windykacyjne i nie prowadzenie przez Sądy postępowania mającego na celu rozpoznanie sprawy pod względem merytorycznym i oddalenie lub uznanie powództwa;
- 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 skierował zapytanie do Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych o wydanie opinii w sprawie zgodności z prawem żądania przez banki podawania danych osobowych i okazywania dowodów osobistych konsumentów przy dokonywaniu wpłat na rachunki bankowe np. usługodawcy (za świadczone usługi telekomunikacyjne, finansowe, itp.), sprawa w toku;
- 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 przesyłanie 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.
- Pracownicy Biura Powiatowego rzecznika Konsumentów brali udział w szkoleniach dot. bieżącej pracy oraz sprawozdawczości do UOKiK.

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

Łącznie w 2017 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kutnie uczestniczył w 20 postępowaniach sądowych. W 1 przypadku Rzecznik wytoczył powództwo o zapłatę działając na rzecz konsumenta, w 13 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 2 przypadkach wstąpił do toczącego się postępowania po stronie konsumenta, w 4 przypadkach zostały przygotowane dla konsumentów pozwy o zapłatę. Sprawy sądowe obrazuje tabela Nr 4.

W 2017 r. Rzecznik złożył 2 zgłoszenia 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) – tabela Nr 4. Brak udzielenia odpowiedzi na wstąpienie rzecznika konsumentów jest wykroczeniem zagrożonym karą grzywny nie mniejszą niż 2000 zł. W obu przypadkach Policja skierowała wnioski o ukaranie przedsiębiorcy do Sądu Karnego.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W miarę możliwości czasowych Powiatowy Rzecznik Konsumentów udziela wywiadów i zamieszcza informacje w lokalnej telewizji kablowej, lokalnej prasie i lokalnych portalach internetowych. 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 2017 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. 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 2017 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](http://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 2017 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 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.

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. W tym zakresie należałoby dążyć do posiadania 2 pokoi do wykorzystania w bieżącej pracy Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

W zakresie polepszenia standardów ochrony konsumentów konieczne jest dalsze nowelizowanie przepisów prawa przy uwzględnieniu lokalnych uwarunkowań oraz poziomu wiedzy i poziomu wykształcenia konsumentów. Rzecznicy konsumentów powinni czynnie uczestniczyć w pracach legislacyjnych w tym zakresie, głos osób zajmujących się na co dzień i w praktyce ochroną konsumentów powinien odgrywać istotną rolę w zmianach i kształtowaniu krajowego prawa konsumenckiego.

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.

Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

	1.1.osobiście i telefonicznie												razem	1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie												razem							
	rozwiązanie umowy			wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności				inne			rozwiązanie umowy			towarów i nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia				nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności			inne			
	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość		w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość		w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	
SPRZEDAŻ:																																	
1 art. żywnościowe				2								7				9															0		
2 odzież i obuwie	2		23	639		41										705				178		5									183		
3 meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu	12	18	25	60		36										151		1	1	19											21		
4 urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	3	27	38	356		26						6				456		4	1	44		3					1				53		
5 samochody i środki transportu osobistego	1		17	54												72				4		1									5		
6 kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące				2								4				6	1														1		
7 produkty związane z opieką zdrowotną				1												1											1				1		
8 art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci			11	40		8										59				1											1		
9 inne		2	2	1										3		8		4		10		1									15		
USŁUGI:																																	
10 związane z rynkiem nieruchomości				8								1				9												1			1		
11 bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				15			7					2				24				2							1				3		
12 czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				7												7				2											2		
13 konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				63												63															0		
14 finansowe	1	37		8			20					49				115		2		1		1					23	1			28		
15 ubezpieczeniowe				13			12					56				81				4							12				16		
16 pocztowe i kurierskie				23												23				1											1		
17 telekomunikacyjne	2	45	58	94		63	8	46	16			16	16	1	3	368	4	2	2	13	2		1				1	2	6		33		
18 transportowe				11												11				5								4			9		
19 turystyka i rekreacja			11	34		3								2		50				6							1				7		
20 sektor energetyczny i wodny	22	69	49	128					96	54		66	1	6		491		2	3	42	1	2				1		1	15	1	4	72	
21 związane z opieką i opieką zdrowotną																0											3				3		
22 edukacyjne																0															0		
23 inne				18								5				23				1							1				2		
RAZEM	43	198	234	1577	0	177	47	46	112	54	0	82	147	7	8	2732	5	15	7	333	3	12	2	0	0	1	1	3			457		
informacje ogólne																97																	
niekonsumenckie																80																	
razem:																2909	razem:																457

1.1. osobiście i telefonicznie	
w lokalu / bez znaczenia	1868
poza lokalem	251
na odległość	813

TABELA NR 1

TABELA NR 2
INTERVENCIJE PIŠEMNE

Liczba z C. główny problem	A. metoda zawarcia umowy	C. główny problem																		
	1. w lokalu / bez znaczenia					1. w lokalu / bez znaczenia Suma	2. na odległość				2. na odległość Suma	3. poza lokalem				3. poza lokalem Suma	5. niekonsumenckie	5. niekonsumenckie Suma	Suma końcowa	
B. Informacje sektorowe	1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie	2.wady towarów nienależyte wykonanie umowy	3. warunki umowy, nieдозwolone postanowienia umowne	4. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr	5. inne		1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie	2.wady towarów nienależyte wykonanie umowy	4. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr	5. inne		1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie	2.wady towarów nienależyte wykonanie umowy	4. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr	5. inne		5. inne			
10. związane z rynkiem nieruchomości					1	1													1	
11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja		2				2											1	1	3	
12. czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia		2				2													2	
14. finansowe		1	1		23	25						2			1	3			28	
15. ubezpieczeniowe		4			12	16													16	
16. pocztowe i kurierskie		1				1													1	
17. telekomunikacyjne	4	13	1		6	24	2	2	1		5	2			2	4			33	
18. transportowe		5			4	9													9	
19. turystyka i rekreacja		6			1	7													7	
2. odzież i obuwie		178				178			5		6								183	
20. sektor energetyczny i wodny		42		1	15	58	2	1		1	4	3		2	1	4	10		72	
21. związane z opieką i opieką zdrowotną					3	3													3	
23. inne		1			1	2													2	
3. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu		19				19	1				1	1				1			21	
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		44			1	45	1	3			4	4				4			53	
5. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria		4				4		1			1								5	
6. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące							1				1								1	
7. produkty związane z opieką zdrowotną					1	1													1	
8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		1				1													1	
9. inne		10				10		1			1	4				4			18	
Suma końcowa	4	333	2	1	68	408	7	13	1	1	22	16	2	3	5	26	1	1	457	

Inne udzielone porady:	SUMA:
Informacje ogólne	97
Niekonsumenckie	80

Pomoc na drodze sądowej

	4.1. udział RK w postępowaniach sądowych															RAZEM	4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami															RAZEM
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			Inne				rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			Inne			
	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość		w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	
SPRZEDAŻ:																																
art. żywnościowe																															0	
odzież i obuwie																															0	
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymywania domu				1													2														2	
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																															0	
samochody i środki transportu osobistego																1															1	
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																															0	
produkty związane z opieką zdrowotną		1														1															0	
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																															0	
Inne																															0	
USŁUGI:																															0	
związane z rynkiem nieruchomości																															0	
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																															0	
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																															0	
finansowe														1		1										1		6			7	
ubezpieczeniowe																															0	
pocztowe i kurierskie																															0	
telekomunikacyjne																	2			2											4	
transportowe																		1													1	
turystyka i rekreacja																															0	
sektor energetyczny i wodny																															0	
związane z opieką i opieką zdrowotną																															0	
edukacyjne																															0	
Inne																															0	
RAZEM	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	1	2	1	3	0	0	2	0	0	1	0	0	7	0	0	17
sprawy o ukaranie																															2	
razem:																5															17	

TABELA NR 4