

## INFORMACJE OGÓLNE

### Struktura biura rzecznika, stan kadrowy

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Województwo i powiat</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Województwo łódzkie, powiat kutnowski                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Liczba mieszkańców miasta/powiatu</b><br>Proszę podać najnowsze dostępne dane                                                                                                                                                                                                                                                        | ok. 100000                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Imię i nazwisko rzecznika konsumentów</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Aleksandra Bielecka                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Wykształcenie</b><br>Proszę zaznaczyć właściwe                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <input checked="" type="checkbox"/> wyższe prawnicze<br><input type="checkbox"/> radca prawny<br><input type="checkbox"/> wyższe ekonomiczne<br><input type="checkbox"/> wyższe filologiczne<br><input type="checkbox"/> wyższe inne (jakie?)                                                                                                                                                            |
| <b>Wymiar etatu</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/> cały etat<br><input type="checkbox"/> 4/5 etatu<br><input type="checkbox"/> 3/5 etatu<br><input type="checkbox"/> 1/2 etatu<br><input type="checkbox"/> 1/4 etatu<br><input type="checkbox"/> 1/8 etatu<br><input type="checkbox"/> inny wymiar etatu (jaki?)<br><input type="checkbox"/> inna forma zatrudnienia (proszę opisać)                                    |
| jeśli rzecznik dzieli etat między ochronę konsumentów a inne zadania, proszę napisać jakie są to zadania                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Czy rzecznik korzysta stale z pomocy innych osób? Jeśli tak, to w jakim wymiarze.</b><br><br>Proszę napisać, ile osób stale pomaga rzecznikowi w wykonywaniu obowiązków (jeśli liczba zmieniała się w trakcie roku, proszę wpisać średnią). Proszę napisać, na ile etatów łącznie (nie wliczając samego rzecznika) pracują te osoby. | <div style="text-align: right;"> <input checked="" type="checkbox"/> tak                      <input type="checkbox"/> nie           </div><br>1 osoba zatrudniona w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów na cały etat. (w 2020 r. z powodu długotrwałej usprawiedliwionej nieobecności pracownika Biura Rzecznik Konsumentów wykonywał obowiązek jednoosobowo, osoba na zastępstwo - prace biurowe) |
| <b>Dostępność rzecznika dla konsumentów</b><br><br>Proszę podać liczbę godzin w tygodniu, w których rzecznik lub jego współpracownicy są dostępni dla konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).                                                                                                                                 | Bezpośrednio 3 razy w tygodniu po 3 godziny (telefonicznie i mailowo porady udzielane są przez 8 godzin 5 dni w tygodniu) Z powodu pandemii w 2020 r. ograniczona została obsługa bezpośrednia                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Czy rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                | <div style="text-align: right;"> <input checked="" type="checkbox"/> tak                      <input type="checkbox"/> nie           </div>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Koszty działalności (zł.)</b><br><br>Proszę podać wysokość budżetu biura lub wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować                                                                                                           | Szacunkowo ok. 150 000,00 zł                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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,
  - Prezesem Urzędu 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 oraz decyzji i ostrzeżeń konsumenckich 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.

## Poradnictwo i informacja prawna

*Proszę opisać, jak rzecznik świadczy poradnictwo (telefonicznie, emailowo, przez media społecznościowe, osobiście w biurze, osobiście w innych miejscach - np. urzędy, centra handlowe, jarmarki, wydarzenia itp.) i w jakim wymiarze.*

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

Ochrona praw konsumentów jest istotnym zadaniem o charakterze społecznym realizowanym na szczeblu samorządowym. Propagowanie i rozszerzanie wiedzy społeczeństwa oraz pomoc prawna w zakresie ochrony praw konsumentów ma istotne znaczenie dla obywatela. O wadze tych problemów świadczy również fakt wpisania odpowiedniej regulacji do Konstytucji RP - art. 76 stanowi, że *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 dziedzina prawa, której znajomość jest społeczeństwu potrzebna w życiu codziennym. Ochronę praw konsumentów na szczeblu samorządowym realizuje, zgodnie z Ustawą o ochronie Konkurencji i Konsumentów (t.j. Dz.U. z 2021 r., poz. 275) Powiatowy/Miejski Rzecznik 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 12<sup>00</sup> - 15<sup>00</sup> oraz piątki w godzinach 8<sup>00</sup> - 11<sup>00</sup>. W każdy

drugi i czwarty wtorek miesiąca Powiatowy Rzecznik Konsumentów pełni również dyżur w Urzędzie Gminy w Żychlinie.

Z uwagi na stan pandemii COVID-19 od marca 2020 r. ograniczona została bezpośrednia obsługa interesantów oraz zawieszono zostały dyżury w Urzędzie Gminy w Żychlinie. Procedury w zakresie przyjmowania wniosków i udzielania porad prawnych zmieniły się w zakresie umożliwienia konsumentom składania tych wniosków i uzyskania informacji prawnej drogą mailową (skany, zdjęcia), bez konieczności wizyty w Starostwie. Drogą mailową również są wysyłane wnioski dla konsumentów (sformułowane przez Rzecznika) ułatwiające opis sytuacji i wniesienie roszczeń przez konsumentów. Procedury sprzed pandemii umożliwiały składanie wniosków bezpośrednio w Biurze Rzecznika Konsumentów, w Kancelarii ogólnej Starostwa oraz przy wykorzystaniu Platformy EPUAP. Poczta elektroniczna służyła do uzupełniania wniosków ewentualnie kontaktu z konsumentem już po podjęciu interwencji.

W okresie od marca 2020 r. do dziś istotnie zwiększyła się liczba wniosków składanych drogą elektroniczną oraz ilość telefonicznych porad prawnych. Ograniczona jest bezpośrednia obsługa interesantów. W sytuacjach, w których konsument nie ma możliwości złożenia wniosku drogą mailową, może złożyć wniosek do skrzynki znajdującej się w przedsionku Starostwa. W wyjątkowych sytuacjach Rzecznik udziela porady osobiście w przedsionku Starostwa z zachowaniem reżimu sanitarnego (maski, płyn dezynfekujący).

*Proszę oszacować profil wiekowy osób, które proszą o poradę rzecznika konsumentów.*

|                           |    |   |
|---------------------------|----|---|
| młodzież (16-25 lat)      | 20 | % |
| dorośli (26-60 lat)       | 40 | % |
| seniorzy (powyżej 60 lat) | 40 | % |

*Jaka część spraw to proste pytania, które nie wymagają analizy dokumentów?*

- |                                                   |                                 |                                    |
|---------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> mniej niż 10% | <input type="checkbox"/> 11-30% | <input type="checkbox"/> 31-50%    |
| <input type="checkbox"/> 51-70%                   | <input type="checkbox"/> 71-90% | <input type="checkbox"/> ponad 91% |

*Jakiej pomocy najczęściej oczekują konsumenci od rzecznika?*

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, pomocy konsumentom w sporządzaniu wniosków do instytucji branżowych np. Rzecznika Finansowego.

Udzielane porady prawne dotyczą często informacji ogólnych lub spraw nie mających *stricte* charakteru konsumenckiego. W przypadku spraw niekonsumenckich Rzecznik wskazuje instytucję, która w danej sprawie jest właściwa.

Wskaźnik udzielanych porad nadal utrzymuje się na wysokim poziomie. Z obserwacji Rzecznika Konsumentów wynika, że zainteresowanie, czy też potrzeba zasięgnięcia porad przez konsumentów dotyczy skrajnych sytuacji i uzależniona jest od poziomu świadomości interesantów. Dostrzega się wzrost świadomości prawnej konsumentów i wiele osób zasięgujących porad konsumenckich, 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 efekty.

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 wobec sprzedawców i akwizytorów, przez co udzielanie pomocy prawnej tej grupie osób jest bardzo istotne i potrzebne. 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 też padli ofiarą nieuczciwego przedsiębiorcy, itp.

Problemy, z jakimi konsumenci zgłaszają się po poradę są bardzo różnorodne. Są to przede wszystkim skargi 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, wykorzystywanie przewagi kontraktowej 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 spowodowana jest szerokim 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, obuwia, sprzętów AGD, RTV) po zawieranie umów o dostarczanie usług (Internet, telefon, tv), mediów (sprzedaż energii, wody) umowy ubezpieczenia, umowy bankowe, wycieczki i imprezy turystyczne, usługi edukacyjne itd.

*Jaka część spraw kończy się:*

|                                                                |     |
|----------------------------------------------------------------|-----|
| - pomocą w napisaniu reklamacji                                | 20% |
| - pomocą w sporządzeniu sprzeciwu lub innego pisma procesowego | 20% |
| - przekazaniem sprawy do innej instytucji (RzF, UKE, URE itd.) | 2%  |
| - skierowaniem sprawy do podmiotu ADR                          | 1%  |

## Wnioski w sprawie przepisów prawa miejscowego

*Ile takich wniosków rzecznik/czka złożył/a w danym roku i jakich aktów prawa dotyczyły?  
A jeśli tego nie robił/a - dlaczego nie korzysta z tego uprawnienia?*

W 2020 r. korzystając z uprawnień wynikających z Ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2021, poz. 275) dot. składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów Powiatowy Rzecznik Konsumentów podjął do wyjaśnienia sprawę ustalenia stawki ryczałtowej za gospodarowanie odpadami komunalnymi odnośnie domków letniskowych i innych nieruchomości wykorzystywanych jedynie przez część roku. Rada Gminy, do której zwrócił się Rzecznik zmniejszyła opłatę ryczałtową i dostosowała sposób

jej wyliczenia do obowiązujących przepisów prawa określonych Ustawie o utrzymaniu czystości i porządku w gminach (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 1439)

## Wystąpienia do przedsiębiorców

*Czy rzecznik wymaga, żeby konsument samodzielnie przeszedł procedurę reklamacyjną, zanim zwróci się do rzecznika o podjęcie interwencji?*

☒ tak

☐ nie

*Jak konsumenci reagują na ten wymóg?*

Składają reklamacje zgodnie z wytycznymi wskazanymi przez Rzecznika lub zgodnie z procedurą danego przedsiębiorcy i kontaktują się ponownie po otrzymanymi odpowiedzi lub po odrzuceniu reklamacji. Często konsumenci proszą o sporządzenie pisma reklamacyjnego, co oczywiście zostaje wykonane.

*Proszę napisać, jakie były skutki wezwań kierowanych przez rzecznika/czkę do przedsiębiorców. Jak przedsiębiorcy reagują na takie wystąpienia? Czy widać różnicę postaw pomiędzy dużymi a małymi przedsiębiorstwami? Inne wnioski i uwagi.*

Przedsiębiorcy udzielają odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika Konsumentów, często przystępują do negocjacji, czy mediacji proponowanej przez Rzecznika w indywidualnej sprawie.

W przypadku braku reakcji na wystąpienie Rzecznika wysyłane jest ponaglenie ze zwróceniem uwagi na art. 114 ust. 1 Ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16.02.2007 r. (t.j. Dz.U. z 2021 r., poz. 275), który stanowi, że kto wbrew przepisowi art. 42 ust. 4 narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika podlega karze grzywny nie mniejszej niż 2000 zł

Z dotychczasowych obserwacji wynika, że przedsiębiorcy zazwyczaj nie uchylają się od udzielenia odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika Konsumentów. Duże znaczenie ma tutaj sankcja finansowa wskazana powyżej i uznanie braku odpowiedzi na wystąpienie rzecznika konsumentów za wykroczenie. W zakresie udzielania odpowiedzi na wystąpienia rzecznika nie widzę różnicy pomiędzy małymi a dużymi przedsiębiorcami.

Obowiązek udzielenia odpowiedzi i sankcje za jej brak należy utrzymać w obowiązującym systemie prawnym, jest to bezspornie narzędzie, które rzecznik może wykorzystać w celu zwiększenia skuteczności działań i lepszej ochrony konsumentów.

*Czy rzecznik korzysta z niesformalizowanych metod perswazji (telefon do przedsiębiorcy, spotkanie, rozmowa)? Ile razy?*

Zdarzają się sprawy, przy których takie niesformalizowane metody są stosowane, nie jest to jednak częste działanie. Interwencja pisemna ma tę wyższość, że pozostaje bezsporny dowód ustaleń a w przypadku konieczności wystąpienia na drogę postępowania sądowego jest to niezbędne.

Rzecznik bierze udział w wizjach lokalnych w przypadku reklamacji produktów lub usług zrealizowanych w domu konsumenta lub podczas wizyt serwisów. Podczas takich wizji jest sporządzany protokół utrwalający ustalenia i rozbieżności stron (również do wykorzystania w ewentualnym procesie sądowym). Uczestnictwo Rzecznika w takich działaniach pozwala również na składanie zeznań w charakterze świadka w procesie sądowym.

*Ile razy rzecznik wystąpił do przedsiębiorcy nie w sprawie konkretnego konsumenta lecz w interesie publicznym? Proszę opisać te sprawy.*

Wystąpienia i interwencje do przedsiębiorstw energetycznych mają walor działania na rzecz interesu publicznego. Uwagi i zastrzeżenia dotyczące działalności punktów partnerskich takiego przedsiębiorcy mają wpływ na umowy zawierane z szeroko rozumianą społecznością lokalną. Działania te są podejmowane stale i wystąpienia Rzecznika w tym zakresie mają na celu wyeliminowanie działań noszących znamiona nieuczciwych praktyk rynkowych.

W 2020 r. Rzecznik występował do przedsiębiorcy telekomunikacyjnego z wnioskiem o uregulowanie zasad przyjmowania interesantów. W okresie pandemii zasady bezpośredniej obsługi interesantów uległy dużym zmianom, konieczne jednak było precyzyjne wskazanie jak ma się odbywać obsługa, tymczasem przedsiębiorca nie przyjmował interesantów nie wskazując kiedy będzie to możliwe, ani też nie umożliwiając kontaktu w inny sposób. Po interwencji Rzecznika zasadny te zostały podane do wiadomości konsumentów.

*Proszę oszacować, jaka jest średnia wartość przedmiotu sporu w sprawach, w których rzecznik występował do przedsiębiorców.*

Szacunkowa wartość jednego przedmiotu sporu nie ma znaczenia, waha się od kilkudziesięciu złotych do kilkudziesięciu tysięcy złotych. Niektórych spraw nie da się oszacować lub brak takich danych. Wartość dokonywanych napraw rzeczy lub usług także nie jest możliwa do oszacowania przez Rzecznika i do wykazania tego szacunku.

## Polubowne rozwiązywanie sporów

*Czy rzecznik wymaga, żeby konsument samodzielnie przeszedł procedurę ADR, zanim zwróci się do rzecznika o podjęcie interwencji?*

☐ tak

☒ nie

*Jaka jest reakcja konsumentów na to oczekiwanie?*

*Czy rzecznika/czka pomagał konsumentom w prowadzeniu sporów (np. występował jako pełnomocnik, przygotowywał stanowiska) przed podmiotem ADR?*

☒ tak

☐ nie

*Jaki był wynik postępowań ADR, w których rzecznik/czka brał udział?*

Rzecznik sporządzał dla konsumentów wnioski o przeprowadzenie ADR. Nie we wszystkich sprawach posiada jednak informację zwrotną co do wyników tych działań. W części spraw

zaś konsumenci powracali z problemem nierozwiązanym i informacją od instytucji przeprowadzającej ADR, że dalsze prowadzenie sprawy możliwe jest na drodze postępowania sądowego i w tym zakresie należy zwrócić się do rzecznika konsumentów.

*Czy do rzecznika trafiają sprawy, które wcześniej konsument próbował rozstrzygnąć na drodze ADR? Ile było takich spraw? Dlaczego nie zostały rozstrzygnięte? Czy rzecznikowi udało się doprowadzić te spory konsumenckie do końca, a jeśli tak, to w jaki sposób (interwencja, sąd)?*

Zdarzają się sprawy, kiedy konsument zgłasza się ze sporem, który przeszedł procedurę ADR i nie zakończył się pozytywnie dla konsumenta. Do Rzecznika konsument kierowany jest zazwyczaj przez instytucję przeprowadzającą ADR z informacją, że dalsze prowadzenie sprawy możliwe jest na drodze sądowej i w tym zakresie należy zwrócić się do właściwego miejscowo rzecznika konsumentów. W takich przypadkach podejmowana jest przez Rzecznika próba pozasądowego zakończenia sporu a w sytuacji, gdy nie jest to skuteczne konsument jest informowany, że dalsze dochodzenie roszczeń możliwe jest na drodze sądowej z powództwa cywilnego. Konsument podejmuje decyzję, czy chce dalej dochodzić roszczeń na drodze sądowej. W takich przypadkach przygotowywane są pozwы dla konsumentów, wytaczane powództwo, Rzecznik wstępuje do postępowania po stronie konsumenta i przygotowuje dalsze pisma procesowe wymagane przez Sąd. Konsumenci nie są zainteresowani kierowaniem spraw do Sądów, ma to związek z przewlekłością tych postępowań, skomplikowaniem procedury oraz umiarkowanym zaufaniem konsumentów do sądów powszechnych. W sytuacji jednak, gdy konsument decyduje się na takie rozwiązanie Rzecznik wspiera konsumenta na każdym etapie sprawy.

## Aktywność sądowa rzecznika/czki

*Czy występował/a Pan/i do sądów z powództwami w imieniu konsumentów?*

*Jeśli nie - dlaczego? Jeśli tak, proszę napisać, jakiego rodzaju były to sprawy, jaka była średnia wartość przedmiotu sporu, jakie trudności napotkał/a Pan/i przy realizacji tego uprawnienia? Jak się potoczyły te sprawy?*

Rzecznik Konsumentów występuje do Sądów w imieniu konsumentów w sprawach osób starszych, chorych, nieporadnych życiowo i w przypadkach ewidentnego naruszania interesów konsumentów przez przedsiębiorcę (w sprawach umów zawieranych na pokazach, poza lokalem przedsiębiorstwa, na odległość). Trudności w tym zakresie dotyczą braku czasu i braku możliwości częstego uczestniczenia w sprawach sądowych z uwagi na bardzo dużą ilość podejmowanych i prowadzonych interwencji i mediacji bezpośrednio z przedsiębiorcami. Aktywność rzecznika w postępowaniach sądowych wynika zatem z braku czasu i zbyt małej ilości pracowników Biura. Problemem dla Rzecznika mogą być również ewentualne koszty zastępstwa procesowego. Rzecznicy konsumentów zwolnieni są z ponoszenia kosztów sądowych, nie dotyczy to jednak kosztów zastępstwa procesowego.

Nie są prowadzone statystyki dot. wartości przedmiotu sporu.

*Czy przystępował/a Pan/i do powództw wniesionych przez konsumentów?*

*Jeśli nie - dlaczego? Jeśli tak, proszę napisać, jakiego rodzaju były to sprawy, jaka była średnia wartość przedmiotu sporu, jakie trudności napotkał/a Pan/i przy realizacji tego uprawnienia? Jaka była reakcja sądu na wstąpienie rzecznika do procesu? Jaki był wynik tych spraw?*

Rzecznik Konsumentów przygotowuje dla konsumentów pozwy i inne pisma procesowe i w sytuacjach, gdy sprawy te nie kończą się w postępowaniu uproszczonym i zostają przekazane do normalnego trybu. Rzecznik wstępuje, za zgodą i prośbą konsumenta, do toczących się postępowań. Reakcja Sadu jest pozytywna w tych sprawach. W przypadku wstępowania do sprawy po stronie konsumenta, który był pozwany przez przedsiębiorcę zdarzały się sytuacje, że powód (przedsiębiorca) zgłaszał zastrzeżenia powołując się na art. 63<sup>3</sup> Kodeksu cywilnego (przed zmianą przepisów). Sady nie uznawały tych zastrzeżeń i wyrażały zgodę na uczestniczenie Rzecznika w sprawie

*Czy przedstawiał/a Pan/i w procesach sądowych istotne poglądy dla sprawy? Proszę je opisać.*

Rzecznik w 2020 r. nie przedstawiał tylko i wyłącznie istotnych poglądów w sprawach, w których nie uczestniczył. Wstąpienie do sprawy i uczestniczenie w procesie po stronie konsumenta można jednak uznać za wyrażenie poglądu w sprawie i tak się dzieje w każdej indywidualnej sprawie, do której wstępuje Rzecznik.

*Czy pomagał/a Pan/i konsumentom w inny sposób w prowadzeniu procesów sądowych? Jeśli tak, to w jaki sposób (przygotowywanie sprzeciwu od nakazu zapłaty, przygotowanie innych pism procesowych, przygotowanie konsumenta do rozprawy itp.)?*

Rzecznik przygotowywał dla konsumentów sprzeciwu od nakazów zapłaty, zgłoszenia wierzytelności w przypadku ogłoszenia upadłości przedsiębiorcy i inne pisma procesowe w sprawach już wytoczonych przez konsumentów oraz w sprawach, w których przygotowywane były pozwy dla konsumenta. Rzecznik pomaga również sporządzać wnioski do Komornika Sądowego a w sprawach, w których występuje z pozwem składa również wnioski o egzekucję prawomocnych wyroków. Każdy konsument, który zwrócił się do Rzecznika z prośbą w tym zakresie miał udzieloną pomoc.

*Jaki procent spraw, w których rzecznik/czka napisał/a sprzeciw, została faktycznie skierowana przez konsumentów do sądu? Jaki był wynik tych spraw?*

Rzecznik nie posiada takich danych. Nie wszyscy konsumenci, dla których sprawy zakończyły się pozytywnie informowali o tym Rzecznika. Konsument wraca z informacją każdorazowo, jeżeli sprawa nie kończy się pomyślnie. W sytuacji jednak, gdy sprawa kończyła się na etapie wydania nakazu zapłaty w postępowaniu upominawczym i przedsiębiorca wykonywał ten nakaz zapłaty konsument nie zawsze informował Rzecznika o zakończeniu.

## Współdziałanie z innymi instytucjami

*Jak często rzecznik/czka kontaktuje się z innymi rzecznikami w swoim regionie (w tym z przedstawicielem regionu w Krajowej Radzie Rzeczników Konsumentów)?*

☐ co najmniej raz w tygodniu

☒ co najmniej raz w miesiącu

☐ raz na kilka miesięcy

☐ rzadziej lub nigdy

*Proszę opisać, czego dotyczyły te kontakty, kto je nawiązywał, jak przebiegała współpraca.*

Kontakty dotyczą problemów, z jakimi zgłaszają się konsumenci oraz nowych zjawisk na rynku mogących powodować problemy dla konsumentów. Rzecznicy wymieniają się doświadczeniami, ostrzeżeniami, itp. Kontakty i współpraca pomiędzy rzecznikami jest bardzo cenna, wymiana doświadczeń i informacji przyczynia się do lepszej ochrony konsumentów.

*Jak często kontaktuje się Pan/i z Inspekcją Handlową?*

formalnie (wymiana pism)

☐ co najmniej raz w tygodniu

☒ raz na kilka miesięcy

☐ co najmniej raz w miesiącu

☐ rzadziej lub nigdy

nieformalnie (emaile, telefony, osobiście)

☐ co najmniej raz w tygodniu

☒ raz na kilka miesięcy

☐ co najmniej raz w miesiącu

☐ rzadziej lub nigdy

*proszę opisać, czego dotyczyły te kontakty*

Kontakt z Inspekcją handlową dotyczy najczęściej spraw, zgłaszanych przez konsumentów, w których konieczne jest przeprowadzenie kontroli u sprzedawcy. Czas oczekiwania na przeprowadzenie takiej kontroli jest jednak bardzo wydłużony.

*Jak często kontaktuje się Pan/i z UOKiK (centrala, delegatura)?*

formalnie (wymiana pism)

☐ co najmniej raz w tygodniu

☒ raz na kilka miesięcy

☐ co najmniej raz w miesiącu

☐ rzadziej lub nigdy

nieformalnie (emaile, telefony, osobiście)

☐ co najmniej raz w tygodniu

☐ raz na kilka miesięcy

☒ co najmniej raz w miesiącu

☐ rzadziej lub nigdy

*proszę opisać, czego dotyczyły te kontakty (rozdzielając centralę i delegaturę/y)*

Kontakty z UOKiK dotyczą problemów i praktyk ujawnianych na rynku, które godzą w interesy konsumentów.

*Czy w 2020 roku brał/a Pan/i udział w szkoleniach organizowanych przez UOKiK lub organizacje społeczne (jeśli tak, proszę wymienić w których)?*

☐ tak

☒ nie

Szkolenia dot. zmienionych przepisów procedury cywilnej

*Czy uczestniczył/a Pan/i w spotkaniach z dyrektorami delegatur UOKiK*

☐ tak

☒ nie

*Czy dostaje Pan/i newsletter dla rzeczników konsumentów wysyłany przez UOKiK?*

☒ tak

☐ nie

*Czy przekazywał/a Pan/i informacje i materiały, o które UOKiK prosił w newsletterze?*

☒ tak

☐ nie

*Czy kierował/a Pan/i konsumentów do udziału w projektach pomocy sądowej organizowanych przez UOKiK (np. projekt Aquila)?*

☐ tak

☒ nie

*Czy korzystał/a Pan/i z wzorów pism opracowanych i udostępnionych przez UOKiK do kierowania wezwań do domów kultury, restauracji, hoteli, w których organizowane są pokazy? Jeśli tak, ile razy.*

☐ tak

☒ nie

Z uwagi na stan pandemii COVID-19 zarówno osobiste spotkania, jak i szkolenia zostały zawieszone. Kontakt następował telefonicznie i mailowo.

*Czy informował Pan/i UOKiK o dostrzeżonych nieprawidłowościach na rynku. Ile razy i w jakich sprawach? Czy współpracował/a Pan/i z UOKiK przy walce z przedsiębiorcami naruszającymi zbiorowe interesy konsumentów (np. organizującymi pokazy), a jeśli tak, to w jaki sposób?*

W każdym przypadku ujawnienia nieprawidłowości na rynku, czy też stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych były przekazywane informacje do UOKiK. Niezmiennie od kilku lat przekazywane są informacje dotyczące nieuczciwych praktyk rynkowych stosowanych przez przedsiębiorstwo energetyczne przy zawieraniu umów z konsumentami w ofertach rynkowych zawierających opłaty handlowe. Sprawa nie jest zakończona. Rzecznik reaguje także na prośby poszczególnych Delegatur UOKiK o przekazanie informacji na temat przedsiębiorców, wobec których wszczęte jest postępowania wyjaśniające lub podejmowane działania mające na celu wyeliminowanie zakwestionowanej praktyki stosowanej przez przedsiębiorcę a godzącej w prawa konsumentów.

*Z jakimi innymi instytucjami rzecznik konsumentów współpracował w 2020 roku? (organizacje konsumenckie, punkty darmowej pomocy prawnej, policja, ZUS, związki wyznaniowe). Proszę opisać, czego ta współpraca dotyczyła i jak przebiegała.*

Z uwagi na stan pandemii COVID-19 tego typu aktywności zostały w 2020 r. zawieszone.

## Edukacja konsumencka

*Proszę opisać, ile wizyt w szkołach Pan/Pani przeprowadziła/a w 2019, w jakich szkołach, jakiego rodzaju były to zajęcia (spotkania, lekcje, pikniki itp.), ile osób (mniej więcej) uczestniczyło w tych spotkaniach.*

Z uwagi na stan pandemii COVID-19 tego typu aktywności zostały w 2020 r. zawieszone.

*Jakie inne formy aktywności na polu edukacji skierowanej do młodzieży Pan/i prowadził/a? Np. gry miejskie, konkursy i olimpiady konsumenckie). Czy zapraszał/a Pan/i młodzież do swego biura?*

Z uwagi na stan pandemii COVID-19 tego typu aktywności zostały w 2020 r. zawieszone.

*Czy współpracuje Pan/i z młodzieżą uniwersytecką? Proszę opisać formy tej współpracy (staże w biurze rzecznika, współpracę z uniwersyteckimi poradniami/klinikami prawa itp.)*

W 2020 r. nie była podjęta współpraca z młodzieżą uniwersytecką.

*Czy uczestniczył/a Pan/i w spotkaniach z seniorami? Ile razy, przy jakich okazjach, kto te spotkania organizował? Ile osób (mniej więcej) brało udział w tych spotkaniach?*

Z uwagi na stan pandemii COVID-19 tego typu aktywności zostały w 2020 r. zawieszone.

Na bieżąco są podawane do wiadomości społeczności lokalnej informacje dotyczące praw konsumentów oraz ostrzeżenia i informacje Prezesa UOKiK. Wiadomości te zamieszczane są na stronie internetowej Starostwa i w lokalnych mediach internetowych za pośrednictwem Wydziału Zarządu, Rozwoju i Promocji Powiatu.

*Czy rzecznik/czka występuje w mediach? Proszę podać tytuły gazet, nazwy stacji telewizyjnych i radiowych, w których wystąpił/a. Proszę uwzględnić zwłaszcza te, w których ma stałą rubrykę/program.*

Na bieżąco są przekazywane informacje do lokalnych mediów internetowych, wywiady i artykuły w miarę potrzeby lub pojawiającego się zjawiska rynkowego mogącego naruszać interesy konsumentów. Cyklicznie przypominane są w lokalnych mediach uprawnienia konsumentów w przypadku zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

W miarę możliwości czasowych Powiatowy Rzecznik Konsumentów udziela wywiadów i zamieszcza informacje na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Kutnie, w lokalnej telewizji kablowej, lokalnym radiu, 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 najszerszego 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.

Rzecznik opracował i wykorzystuje w bieżącej pracy wniosek ułatwiający zgłoszenie sprawy w celu podjęcia interwencji w indywidualnej sprawie konsumenckiej oraz 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 e-maila lub listownie - w zależności od potrzeb konsumenta

## Rzecznik jako oskarżyciel publiczny

*Ile razy rzecznik/czka wystąpił/a do policji z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy za nieudzielenie żądanych informacji? Jaka była reakcja policji? Jaki był skutek tych wniosków? Czy takich wniosków jest mniej, czy więcej niż dawniej, dlaczego?*

W 2020 r. zostało złożonych 8 wniosków na Policję z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy z powodu braku odpowiedzi na wystąpienie rzecznika konsumentów. Policja kieruje w tym zakresie wnioski do Sadu karnego. Rzecznik nie wstępował do spraw ale był informowany o takiej możliwości.

Zgodnie z art. 114 ust. 1 Ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16.02.2007 r. (t.j. Dz.U. z 2021 r., poz. 275), który stanowi, że *kto wbrew przepisowi art. 42 ust. 4 narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika podlega karze grzywny nie mniejszej niż 2000 zł*

Z dotychczasowych obserwacji wynika, że przedsiębiorcy zazwyczaj nie uchylają się od udzielenia odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika Konsumentów. Duże znaczenie ma tutaj sankcja finansowa wskazana powyżej. W 2020 r. na 352 podjęte interwencje tylko w 8 sprawach rzecznik nie otrzymał odpowiedzi, co skutkowało złożeniem zawiadomienia o popełnieniu wykroczenia i wniosku o ukaranie przedsiębiorcy.

*Czy rzecznik występował jako oskarżyciel publiczny w przypadku innych wykroczeń na szkodę konsumentów (np. naruszenia ustaw: o kredycie konsumenckim, o nieuczciwych praktykach rynkowych, o języku polskim, Kodeksu wykroczeń)? Jeśli tak - proszę je opisać. Jeśli nie, proszę napisać dlaczego.*

W 2020 r. Rzecznik nie podejmował takich działań.

## WNIOSKI I PROPOZYCJE ZMIAN

*Jakie problemy na rynku uważa Pan/i za szczególne wyzwanie dla instytucji chroniących konsumentów (w poszczególnych branżach: finansowej, telekomunikacyjnej, handlu, turystyce)? Jak można lepiej im przeciwdziałać?*

W 2020 r. z powodu pandemii COVID-19 pojawiły się nowe kategorie spraw związanych z rozliczeniem (zwrotem) należności w przypadku odwołania przez organizatora lub w przypadku rezygnacji przez konsumenta z imprezy turystycznej lub innej podobnej usługi (np. pobytu w hotelu, zarezerwowanego lotu) ze względu na ograniczenia związane z pandemią; rozliczeniem (zwrotem) należności w przypadku odwołania przez przedsiębiorcę lub rezygnacji przez konsumenta z usługi organizacji imprezy okolicznościowej (wesela/komunii) lub usługi związanej z kulturą i rekreacją ze względu na ograniczenia związane z pandemią.

W 2020 r. zgłaszane były 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. Konsumenci 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 na wysokim poziomie pozostawała również liczba nieuznawania przez serwisy gwarantów reklamacji aparatów telefonicznych i komputerów. 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 również brak wykształconego orzecznictwa.

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. W 2020 (tak, jak i w latach poprzednich) Rzecznik Konsumentów pomagał konsumentom w zawarciu nowych umów, które dodatkowych opłat nie zawierały.

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. W tym zakresie ponawiane są informacje do UOKiK, również w roku bieżącym. Podejmowane są również interwencje do przedsiębiorców w każdej indywidualnej sprawie zgłoszonej przez konsumenta, interwencje te są długotrwałe i pracochłonne.

W ubiegłym roku, nadal pojawiały się skargi konsumentów dotyczące podszywania się firm sprzedających energię elektryczną pod dotychczasowego sprzedawcę. W tym miejscu należy zwrócić uwagę na fakt nieczytania umów przez konsumentów i zbyt dużego zaufania

do osób prezentujących ofertę i proponujących zawarcie umowy. Konieczna jest dalsza edukacja konsumentów w zakresie podniesienia świadomości odnośnie obowiązku czytania umów i stosowania ograniczonego zaufania odnośnie informacji przekazywanych ustnie.

*Jakie dostrzega Pan/i bariery w dochodzeniu uprawnień przez konsumentów? Jak można je ograniczyć?*

Pomoc świadczona przez rzeczników konsumentów oraz edukacja konsumencka mają w tym przypadku istotne znaczenie. Rzecznicy są najbliższą konsumentów i są w stanie realnie taką pomoc świadczyć. Konieczne są bieżące, ciągłe szkolenia dla rzeczników, ma to niebagatelne znaczenie dla jakości świadczonej pomocy.

*Jakie zmiany przepisów lub praktyki ich stosowania można wprowadzić, by polepszyć standardy ochrony konsumentów?*

Powiatowy Rzecznik Konsumentów na bieżąco udziela pomocy konsumentom z terenu Powiatu Kutnowskiego i na bieżąco reaguje na pojawiające się problemy i zagrożenia o charakterze konsumenckim. Problemy, jakie pojawiają się na rynku są bardzo różnorodne i wciąż ujawniane są nowe zagrożenia lub nowe praktyki naruszające lub ograniczające prawa konsumentów. Zmianom muszą zatem ulegać również przepisy, których znajomość w bieżącej pracy Rzecznika Konsumentów jest nieodzowna.

W zakresie polepszenia standardów ochrony konsumentów konieczne jest dalsze nowelizowanie przepisów prawa przy uwzględnieniu krajowych 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.

*Jakie zmiany przepisów lub praktyki należałoby wprowadzić, by poprawić warunki pracy rzeczników lub umożliwić im lepsze korzystanie z ich uprawnień i kompetencji?*

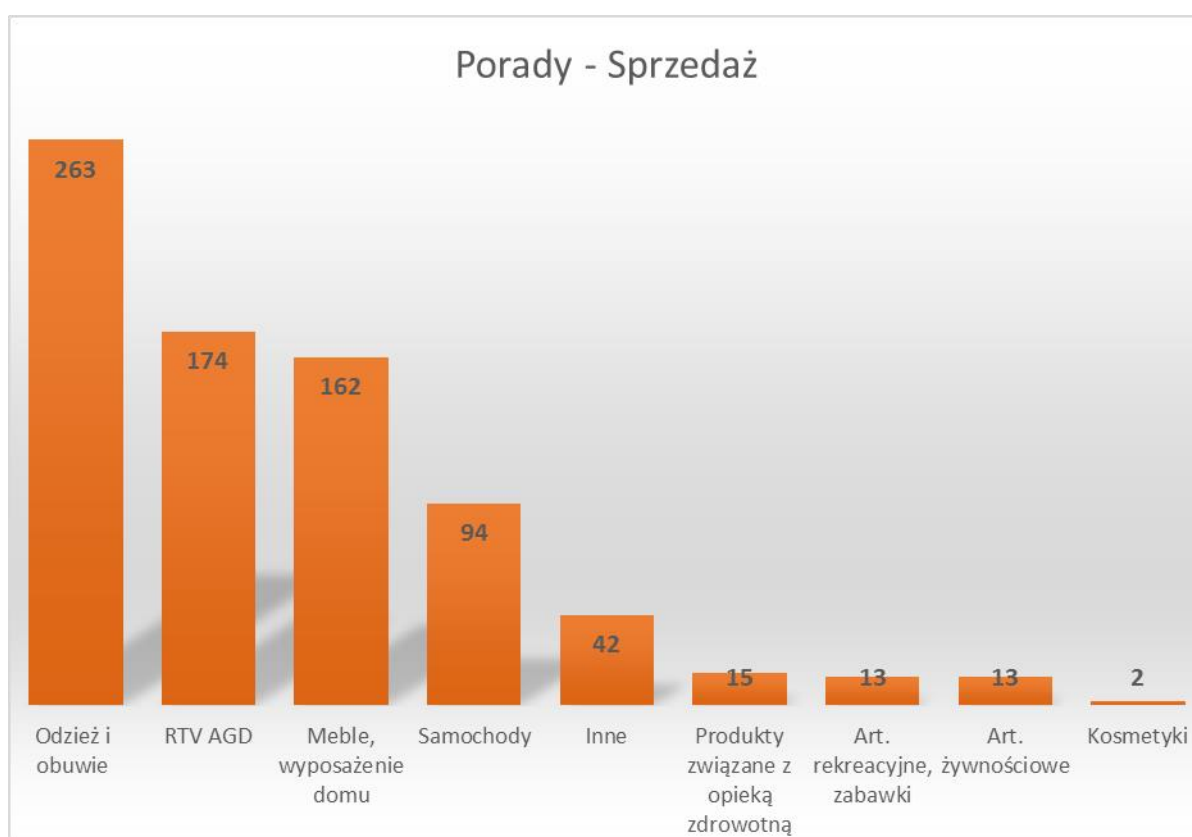
Biorąc pod uwagę ilość i skomplikowanie zgłaszanych do Rzecznika Konsumentów spraw należy utrzymać istnienie biura z perspektywą dalszego rozwoju i zwiększenia zatrudnienia. Warunki lokalowe, w jakich udzielane są porady prawne, mają również duże znaczenie. Konsumenci muszą czuć się swobodnie i być nieskrępowani 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.

## INFORMACJE DODATKOWE

W 2020 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielił łącznie **2744** nieodpłatnych porad prawnych (w tym: **1974** porad branżowych, **579** porad dotyczących informacji ogólnych i **191** porad niekonsumenckich), podjął **352 bezpośrednio** interwencje u przedsiębiorców i w **33** przypadkach angażował się w postępowania sądowe po stronie konsumentów (na różnych etapach toczących się spraw).

Z porad branżowych udzielonych w 2020 r. należy wyodrębnić dwie główne kategorie umów: umowy **sprzedaży towarów** i umowy o **świadczenie usług**.

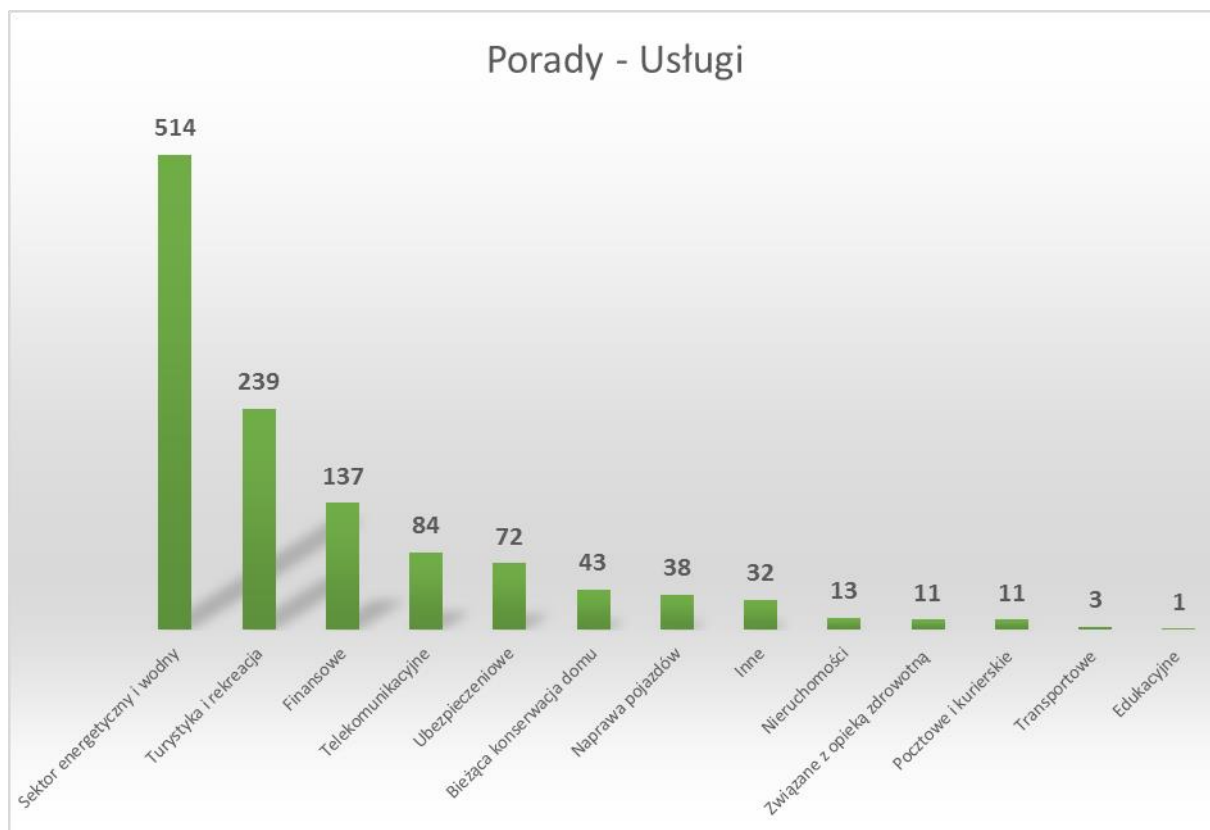
W kategorii **sprzedaż**, w 2020 r. udzielono **776** porad. Najwięcej zapytań dotyczyło sektora obuwniczego i odzieżowego **263**, urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętów komputerowych (**174**), mebli, artykułów wyposażenia wnętrz (**162**) i samochodów (**94**).



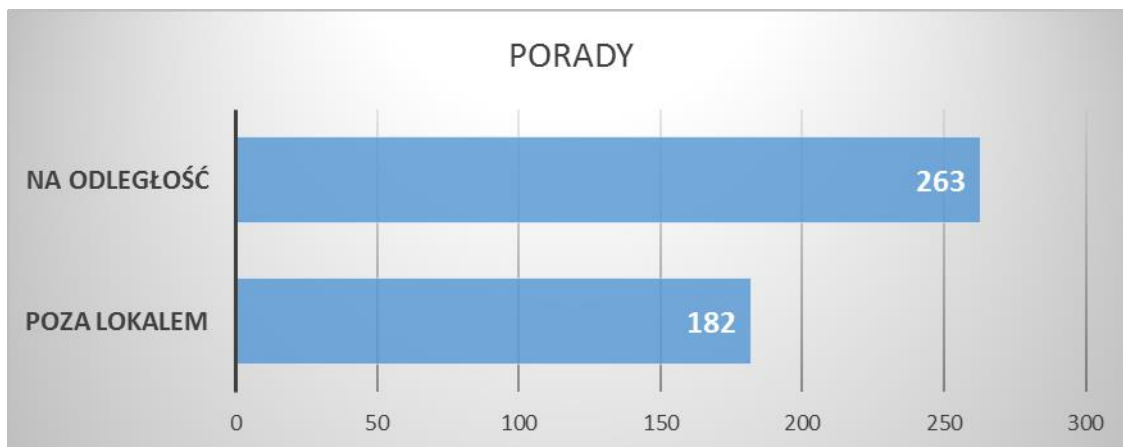
W kategorii **usług**, w 2020 r. udzielono **1198** porad. Najwięcej spraw, bo aż **514** dotyczyło sektora energetycznego. Przedsiębiorcy wprowadzają na rynek oferty zawierające dodatkowe opłaty (opłaty handlowe), o których konsumenci nie są informowani, prezentowane są wyłącznie atuty oferty przemilczane 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 a konsumenci nie są informowani, że mają wybór w zakresie ofert sprzedawcy i procedur zmiany w umowach obowiązujących. W tym zakresie stosowne informacje zostały przekazane zarówno do Urzędu Regulacji Energetyki (URE) oraz do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK). W 2020 roku Rzecznik Konsumentów pomagał wielu konsumentom w zawarciu nowych umów,

które dodatkowych opłat nie zawierały. Podejmowane były interwencje do przedsiębiorców w każdej indywidualnej sprawie zgłoszonej przez konsumenta, interwencje te są długotrwałe i pracochłonne. Takie same problemy pojawiają się przy umowach zawieranych zarówno w siedzibie przedsiębiorcy, poza lokalem i na odległość. Konsumenty nie mają przedstawianych wszystkich ofert, nie są informowani o możliwości wyboru między ofertami ale narzucane są klientom umowy zawierające opłaty handlowe.

W 2020 r. duża ilość porad dotyczyła również, turystyki - **239** i usług finansowych - **137**. Odnotowano również **72** zapytań/skarg dotyczących usług ubezpieczeniowych. Konsumenty 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 oferowane są w sklepach przy zakupie nowego sprzętu. Umowy te rodzą niejasności. W praktyce, dochodzenie roszczeń z tego tytułu jest utrudnione. W tym zakresie udzielane były porady prawne, jak również wystąpienia do przedsiębiorców.



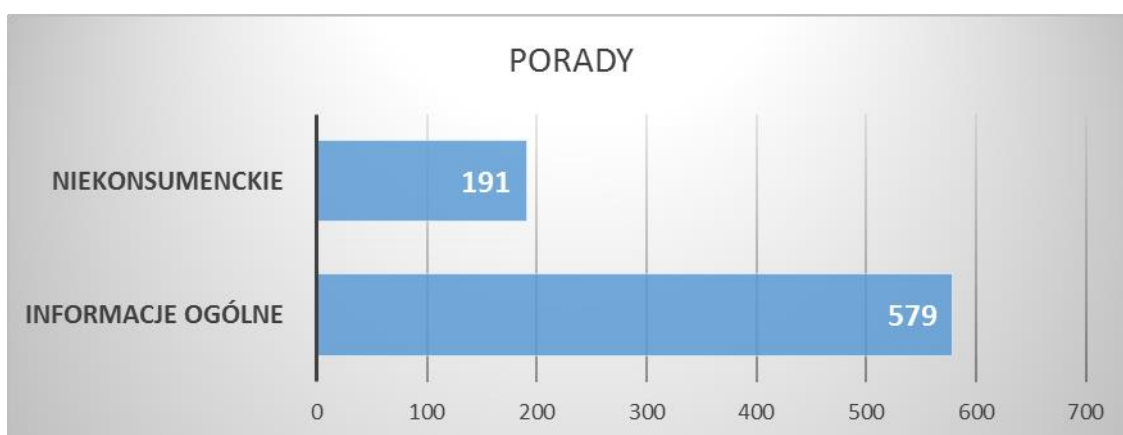
Ponad 1/3 wszystkich udzielonych przez Rzecznika Konsumentów porad w 2020 r., dotyczyło umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, łącznie **450** porad.



Udzielanie nieodpłatnych porad prawnych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów obejmuje również przekazywanie konsumentom informacji ogólnych, dotyczących obowiązujących przepisów w zakresie spraw konsumenckich, jak i niekonsumenckich.

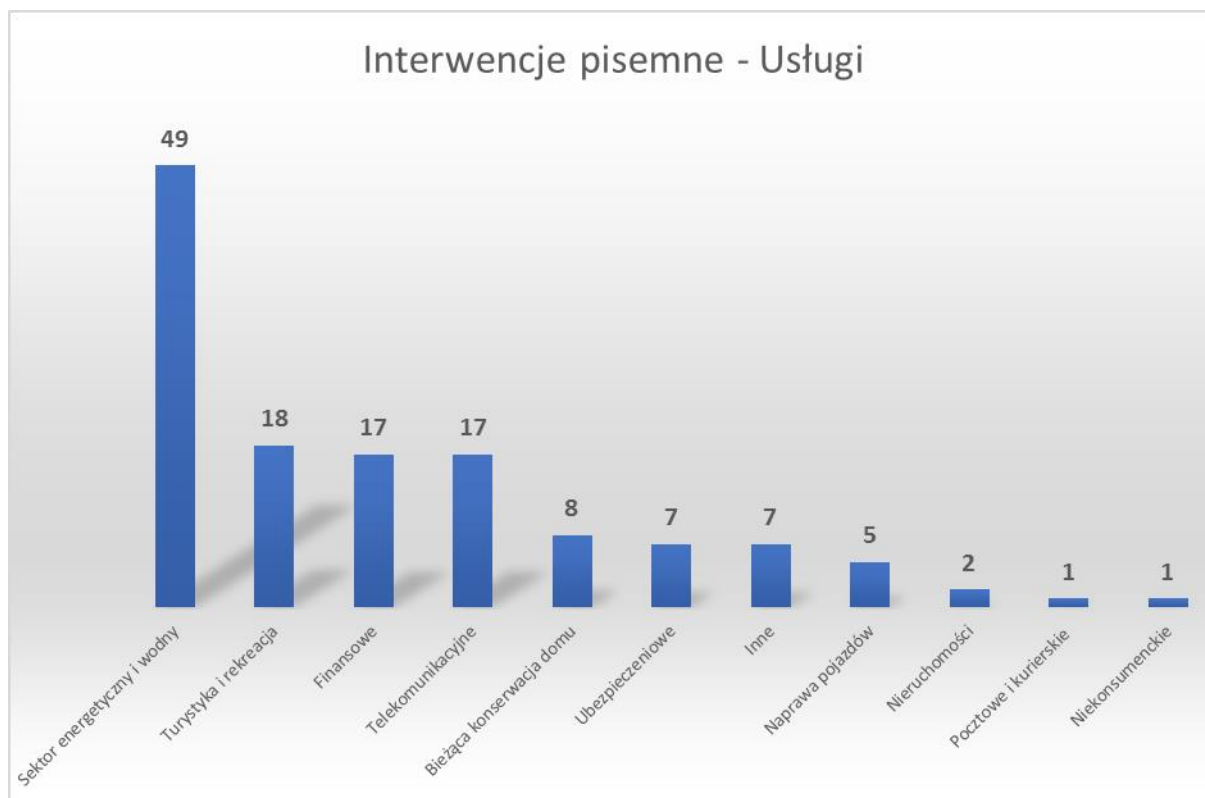
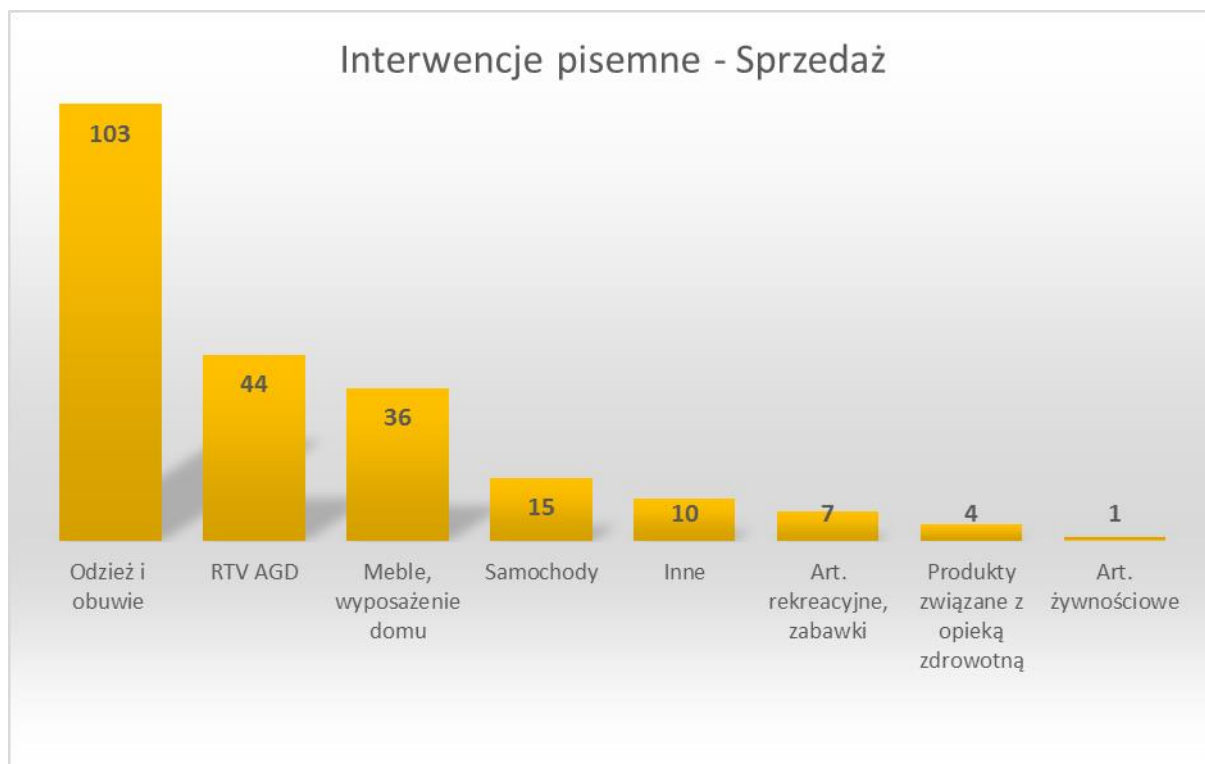
W 2020 r. udzielono **579** informacji ogólnych i informacji prawnych nie dotyczących spraw *stricto* konsumenckich. Niekonsumenckich **191** - do spraw niekonsumenckich zaliczyć należy informacje i porady związane z zaległościami w opłatach abonamentu RTV lub informacje dotyczące likwidacji szkody z ubezpieczenia sprawcy zdarzenia.

Rzecznik Konsumentów udzielał pomocy konsumentom, którzy otrzymali wezwania do zapłaty zaległego abonamentu RTV. W sytuacji, gdy konsumenci posiadali uprawnienie do zwolnienia z opłat abonamentowych a jedynie nie dopełnili formalności w zgłoszeniu tego zwolnienia Rzecznik pomagał sporządzić pismo do Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji z prośbą o umorzenie zaległości. KRRiT jest organem, który może podjąć decyzję o umorzeniu zaległości w opłatach abonamentowych lub rozłożyć zaległość na raty, żądanie zapłaty dotyczyć może 5 lat wstecz, dochodzenie roszczeń następuje w drodze egzekucji w administracji przez Urzędy Skarbowe.

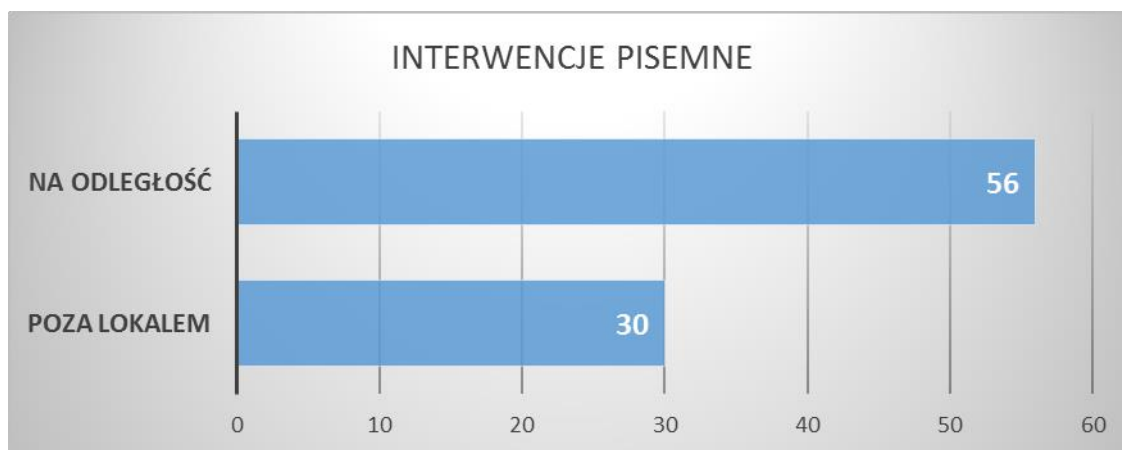


W zakresie **352** interwencji podjętych bezpośrednio u przedsiębiorców najwięcej wystąpień dotyczyło umów sprzedaży (**220**), w tym obuwia i odzieży (**103**), umów sprzedaży sprzętu RTV i AGD (**44**), mebli i artykułów wyposażenia

wnętrz (36). W zakresie umów dot. usług Rzecznik wystąpił 131 razy, a większość wystąpień wśród usług dotyczyła sektora energetycznego (49), telekomunikacyjnego (17), finansowego (17), Turystyki i rekreacji (18).



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 **86** razy. Interwencje dotyczyły problemów z rozwiązaniem tychże umów, wad zakupionych towarów, nieuczciwych praktyk rynkowych a także umów zwartych pod wpływem błędu wywołanego przez przedsiębiorcę.



Rzecznik uczestniczył **35** razy w postępowaniach sądowych angażując się po stronie konsumentów na różnych etapach spraw sądowych. W 2 przypadkach Rzecznik wytoczył powództwo o zapłatę działając na rzecz indywidualnego konsumenta, w pozostałych sprawach Rzecznik sporządził dla konsumentów inne pisma procesowe niezbędne przy toczących się postępowaniach (**18**), m.in odpowiedzi na pozew, odpowiedzi na apelację, sprzeciwu od nakazu zapłaty (**2**). W 4 przypadkach wstąpił do toczącego się postępowania po stronie konsumenta, w pozostałych przypadkach zostały przygotowane dla konsumentów pozwy o zapłatę (**10**) oraz inne pisma procesowe, W 4 sprawach Rzecznik występował do Komornika, w 3 przypadkach zostały sporządzone dla konsumentów zgłoszenia wierzytelności do Sądu w związku z upadłością przedsiębiorcy.

W 2020 r. zakończyły się postępowania i Sądy wydały 4 wyroki w sprawach, w których uczestniczył Rzecznik konsumentów, a które toczyły się w latach ubiegłych.

Z powodu pandemii Rzecznik Konsumentów nie podejmował w 2020 r. działań o charakterze edukacyjnym polegających na prowadzeniu wykładów w szkołach ponadpodstawowych z terenu Powiatu Kutnowskiego.

Z tych samych powodów Rzecznik nie przeprowadził pogadanek dla związków emerytów i rencistów, dla Uniwersytetu Trzeciego Wieku oraz nie uczestniczył w Dniach Seniora organizowanych przez Urząd Miasta Kutno

Na bieżąco natomiast podawane były do wiadomości społeczności lokalnej informacje dotyczące praw konsumentów oraz ostrzeżenia i informacje Prezesa UOKiK. Wiadomości te zamieszczane były na stronie internetowej Starostwa i w lokalnych mediach internetowych za pośrednictwem Wydziału Zarządu, Rozwoju i Promocji Powiatu. W 2020 r. Rzecznik Konsumentów wysłał łącznie 8 informacji tego rodzaju.

W 2020 r. Rzecznik przestał na Policję 8 zawiadomienia 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 2021 r., poz. 275). Brak udzielenia odpowiedzi na wstąpienie rzecznika konsumentów jest wykroczeniem zagrożonym karą grzywny nie mniejszą niż 2000 zł. W przypadku zgłoszenia tego faktu na Policję z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy Policja kieruje sprawę do Sądu Karnego.

Rzecznik opracował i wykorzystuje w bieżącej pracy wniosek ułatwiający zgłoszenie sprawy w celu podjęcia interwencji w indywidualnej sprawie konsumentów oraz 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.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów na bieżąco udziela pomocy konsumentom z terenu Powiatu Kutnowskiego i na bieżąco reaguje na pojawiające się problemy i zagrożenia o charakterze konsumenckim. Problemy, jakie pojawiają się na rynku są bardzo różnorodne i wciąż ujawniane są nowe zagrożenia lub nowe praktyki naruszające lub ograniczające prawa konsumentów. Zmianom ulegają również przepisy, których znajomość w bieżącej pracy Rzecznika Konsumentów jest nieodzowna.

W zakresie polepszenia standardów ochrony konsumentów konieczne jest dalsze nowelizowanie przepisów prawa przy uwzględnieniu lokalnych uwarunkowań oraz poziomu wiedzy i poziomu wyedukowania 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.

W dniu 03.01.2020 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kutnie powołany został w skład Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów działającej przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (jako reprezentant województwa łódzkiego). Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów jest stałym organem opiniotwórczo-doradczym Prezesa Urzędu w zakresie spraw związanych z ochroną praw konsumentów na szczeblu samorządu powiatowego.

Do zadań Rady należy w szczególności:

- 1) przedstawianie propozycji dotyczących kierunków zmian legislacyjnych w przepisach dotyczących ochrony praw konsumentów;
- 2) wyrażanie opinii w przedmiocie projektów aktów prawnych lub kierunków rządowej polityki konsumenckiej;
- 3) wyrażanie opinii w innych sprawach z zakresu ochrony konsumentów przedłożonych Radzie przez Prezesa Urzędu;
- 4) przekazywanie informacji dotyczących ochrony konsumentów, w zakresie wskazanym przez Prezesa Urzędu.

W 2020 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów brał czynny udział w działaniach Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów. Działania podejmowane w tym zakresie są pracochłonne i wymagające. Z uwagi na stan pandemii prace

Rady odbywały się w sposób zdalny, stanowiska i inicjatywy były uzgadniane mailowo pomiędzy członkami Rady i również mailowo przedstawiane stosownym organom. W ten sam sposób Rzecznik kontaktował się z pozostałymi Rzecznikami Województwa Łódzkiego przekazując stanowiska Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów w sprawach istotnych z punktu widzenia pracy Rzeczników Konsumentów.

Istotne z punktu widzenia obowiązków i zakresu działania rzeczników konsumentów okazało się wypracowanie jednolitego stanowiska w sprawie zmiany przepisów kodeksu cywilnego, w myśl których niektóre przepisy dotyczące konsumentów stosuje się do osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą i zawierającej umowę „na firmę”, jeżeli zawarcie umowy nie dotyczy *stricte* zawodowego charakteru działalności gospodarczej (wynikającego z przedmiotu wykonywanej działalności). Ustawodawca wprowadził przepisy umożliwiające skorzystanie przez takiego przedsiębiorcę z przepisów chroniących konsumentów (w efekcie przedsiębiorca nabył uprawnienie np. do odstąpienia od umowy zawartej na odległość i część uprawnień dot. reklamacji towarów i usług), nie zmienił jednak definicji konsumenta i przedsiębiorcy w tym zakresie nie korzystają z instytucjonalnej ochrony świadczonej przez rzeczników konsumentów.

W związku z pandemią COVID-19 konieczne było przeanalizowanie przepisów i zajęcia stanowiska w sprawie odmowy przez sprzedawcę obsłużenia klienta nie posiadającego maseczki zasłaniającej usta i nos. W tym zakresie konsumenci podnosili możliwość zastosowania art. 135 Kodeksu wykroczeń - *kto, zajmując się sprzedażą towarów w przedsiębiorstwie handlu detalicznego lub w przedsiębiorstwie gastronomicznym, ukrywa przed nabywcą towar przeznaczony do sprzedaży lub umyślnie bez uzasadnionej przyczyny odmawia sprzedaży takiego towaru, podlega karze grzywny*. Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów wydała w tej sprawie opinię i zajęła stanowisko uznając, iż przyczyna takiej odmowy jest uzasadniona stanem epidemii, troską o bezpieczeństwo swoje, personelu i innych konsumentów. Nie można zatem uznać, że w przypadku takiej odmowy zachodzi naruszenie ww. wskazanego przepisu.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów zakwestionował praktykę niektórych sklepów polegającą na odmowie wystawienia konsumentowi faktury do paragonu z powołaniem się na obowiązek sygnalizowania takiego zamiaru przed nabyciem towaru. Zastrzeżenie to, wynikające z przepisów prawa - Ustawa z dnia 11.03.2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz.106), dotyczy wyłącznie przedsiębiorców i umów zawieranych przez przedsiębiorców. W zakresie wystawiania faktur dla konsumentów (osób fizycznych) nic się nie zmieniło, nadal konsument może żądać wystawienia faktury lub rachunku imiennego w okresie 3 miesięcy od dokonania zakupu. Ministerstwa Finansów potwierdziło taką interpretację przepisów, stanowisko to zostało przekazane pozostałym rzecznikom konsumentów.

W ramach prac Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów Powiatowy Rzecznik Konsumentów czynnie uczestniczy w opiniowaniu projektów aktów prawnych i analizowaniu sygnałów z rynku i pojawiających nowych zagrożeń dla konsumentów.

Biorąc pod uwagę ilość i skomplikowanie zgłaszanych do Rzecznika Konsumentów spraw, zakres podejmowanych działań i inicjatyw należy utrzymać istnienie biura z perspektywą dalszego rozwoju i zwiększenia zatrudnienia. Warunki lokalowe, w jakich udzielane są porady prawne, mają również duże znaczenie. Konsumenci 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.

Nadal 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 wobec sprzedawców lub akwizytorów, przez co udzielanie pomocy prawnej tej grupie osób jest bardzo istotne i potrzebne. 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 przede wszystkim skargi 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, wykorzystywanie przewagi kontraktowej 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.

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 i gwarancji) i niejasności wynikających z tego powodu. W tym zakresie konieczna jest dalsza edukacja konsumencka.

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. Interwencje Rzecznika Konsumentów w tym zakresie były i są podejmowane.

Sporządziła:

Aleksandra Bielecka

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kutnie

Do niniejszego sprawozdanie dołączone zostają tabele:

- Tabela Nr 1 - obrazuje udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów w 2020 roku
- Tabela Nr 2 - obrazuje interwencje pisemne podjęte w 2020 roku
- Tabela Nr 3 - obrazuje porady i informacje udzielone konsumentom w 2020 roku
- Tabela Nr 4 - obrazuje pomoc na drodze sądowej udzielona konsumentom w 2020 roku



TABELA NR 2 INTERWENCJE PISEMNE

| Liczba z C.<br>główny problem                                                     | Etykiety kolumn                                                          |                                                        |                                                                 |                                                               |         | 1. w lokalu /<br>bez znaczenia<br>Suma | 2. na<br>odległość                                                       |                                                        |                                                                 |                                                               |         | 2. na<br>odległość<br>Suma | 3. poza<br>lokałem                                                       |                                                        |                                                                 |                                                               |         | 3. poza<br>lokałem<br>Suma | 5. niekonsumenckie |      | Suma<br>kończowa |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------|----------------------------|--------------------|------|------------------|-----|
|                                                                                   |                                                                          |                                                        |                                                                 |                                                               |         |                                        |                                                                          |                                                        |                                                                 |                                                               |         |                            |                                                                          |                                                        |                                                                 |                                                               |         |                            |                    |      |                  |     |
|                                                                                   | 1. rozwiązanie<br>umowy<br>odstąpienie,<br>wypowiedzenie,<br>wygaśnięcie | 2.wady<br>towarów<br>nienależyte<br>wykonanie<br>umowy | 3. warunki<br>umowy,<br>niedozwolone<br>postanowienia<br>umowne | 4. nieuczciwe<br>praktyki<br>rynkowe,<br>wady<br>czynności pr | 5. inne |                                        | 1. rozwiązanie<br>umowy<br>odstąpienie,<br>wypowiedzenie,<br>wygaśnięcie | 2.wady<br>towarów<br>nienależyte<br>wykonanie<br>umowy | 3. warunki<br>umowy,<br>niedozwolone<br>postanowienia<br>umowne | 4. nieuczciwe<br>praktyki<br>rynkowe,<br>wady<br>czynności pr | 5. inne |                            | 1. rozwiązanie<br>umowy<br>odstąpienie,<br>wypowiedzenie,<br>wygaśnięcie | 2.wady<br>towarów<br>nienależyte<br>wykonanie<br>umowy | 3. warunki<br>umowy,<br>niedozwolone<br>postanowienia<br>umowne | 4. nieuczciwe<br>praktyki<br>rynkowe,<br>wady<br>czynności pr | 5. inne |                            | 5. inne            | Suma |                  |     |
| Etykiety wierszy                                                                  |                                                                          |                                                        |                                                                 |                                                               |         |                                        |                                                                          |                                                        |                                                                 |                                                               |         |                            |                                                                          |                                                        |                                                                 |                                                               |         |                            |                    |      |                  |     |
| 1. art. żywnościowe                                                               |                                                                          | 1                                                      |                                                                 |                                                               |         | 1                                      |                                                                          |                                                        |                                                                 |                                                               |         |                            |                                                                          |                                                        |                                                                 |                                                               |         |                            |                    |      |                  | 1   |
| 10. związane z rynkiem<br>nieruchomości                                           |                                                                          | 1                                                      | 1                                                               |                                                               |         | 2                                      |                                                                          |                                                        |                                                                 |                                                               |         |                            |                                                                          |                                                        |                                                                 |                                                               |         |                            |                    |      |                  | 2   |
| 11. bieżąca konserwacja, utrzymanie<br>domu, drobne naprawy, pielęgnacja          | 2                                                                        | 5                                                      |                                                                 | 1                                                             |         | 8                                      |                                                                          |                                                        |                                                                 |                                                               |         |                            |                                                                          |                                                        |                                                                 |                                                               |         |                            |                    |      |                  | 8   |
| 13. konserwacja i naprawa pojazdów<br>i innych środków transportu                 |                                                                          | 3                                                      |                                                                 |                                                               | 2       | 5                                      |                                                                          |                                                        |                                                                 |                                                               |         |                            |                                                                          |                                                        |                                                                 |                                                               |         |                            |                    |      |                  | 5   |
| 14. finansowe                                                                     | 2                                                                        | 4                                                      | 5                                                               | 1                                                             | 4       | 16                                     |                                                                          |                                                        |                                                                 |                                                               | 1       | 1                          |                                                                          |                                                        |                                                                 |                                                               |         |                            |                    |      |                  | 17  |
| 15. ubezpieczeniowe                                                               | 1                                                                        | 5                                                      | 1                                                               |                                                               |         | 7                                      |                                                                          |                                                        |                                                                 |                                                               |         |                            |                                                                          |                                                        |                                                                 |                                                               |         |                            | 1                  |      | 1                | 8   |
| 16. pocztowe i kurierskie                                                         |                                                                          |                                                        |                                                                 |                                                               |         |                                        |                                                                          | 1                                                      |                                                                 |                                                               |         | 1                          |                                                                          |                                                        |                                                                 |                                                               |         |                            |                    |      |                  | 1   |
| 17. telekomunikacyjne                                                             | 2                                                                        | 9                                                      |                                                                 | 3                                                             | 1       | 15                                     |                                                                          |                                                        | 1                                                               |                                                               |         | 1                          | 1                                                                        |                                                        |                                                                 |                                                               | 1       |                            |                    |      |                  | 17  |
| 19. turystyka i rekreacja                                                         | 9                                                                        | 4                                                      |                                                                 |                                                               |         | 13                                     | 3                                                                        | 2                                                      |                                                                 |                                                               |         | 5                          |                                                                          |                                                        |                                                                 |                                                               |         |                            |                    |      |                  | 18  |
| 2. odzież i obuwie                                                                | 1                                                                        | 87                                                     |                                                                 |                                                               |         | 88                                     | 4                                                                        | 11                                                     |                                                                 |                                                               |         | 15                         |                                                                          |                                                        |                                                                 |                                                               |         |                            |                    |      |                  | 103 |
| 20. sektor energetyczny i wodny                                                   |                                                                          | 5                                                      |                                                                 | 19                                                            | 1       | 25                                     | 4                                                                        | 1                                                      |                                                                 | 1                                                             | 1       | 7                          | 2                                                                        | 1                                                      | 1                                                               | 12                                                            | 1       | 17                         |                    |      |                  | 49  |
| 23. inne                                                                          | 1                                                                        | 5                                                      |                                                                 |                                                               |         | 6                                      | 1                                                                        |                                                        |                                                                 |                                                               |         | 1                          |                                                                          |                                                        |                                                                 |                                                               |         |                            |                    |      |                  | 7   |
| 3. meble, artykuły wyposażenia<br>wnętrz, utrzymania domu                         |                                                                          | 23                                                     |                                                                 |                                                               |         | 23                                     | 1                                                                        | 7                                                      |                                                                 |                                                               |         | 8                          | 2                                                                        | 2                                                      |                                                                 | 1                                                             | 5       |                            |                    |      |                  | 36  |
| 4. urządzenia gosp. domowego,<br>urządzenia elektroniczne i sprzęt<br>komputerowy |                                                                          | 33                                                     |                                                                 |                                                               |         | 33                                     | 2                                                                        | 6                                                      |                                                                 |                                                               |         | 8                          | 3                                                                        |                                                        |                                                                 |                                                               | 3       |                            |                    |      |                  | 44  |
| 5. samochody i środki transportu<br>osobistego, części i akcesoria                |                                                                          | 12                                                     |                                                                 |                                                               |         | 12                                     | 1                                                                        | 2                                                      |                                                                 |                                                               |         | 3                          |                                                                          |                                                        |                                                                 |                                                               |         |                            |                    |      |                  | 15  |
| 7. produkty związane z opieką<br>zdrowotną                                        |                                                                          |                                                        |                                                                 |                                                               |         |                                        |                                                                          |                                                        |                                                                 |                                                               |         |                            | 4                                                                        |                                                        |                                                                 |                                                               | 4       |                            |                    |      |                  | 4   |
| 8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla<br>dzieci                                 |                                                                          | 4                                                      |                                                                 |                                                               |         | 4                                      | 2                                                                        | 1                                                      |                                                                 |                                                               |         | 3                          |                                                                          |                                                        |                                                                 |                                                               |         |                            |                    |      |                  | 7   |
| 9. inne                                                                           |                                                                          | 4                                                      |                                                                 |                                                               | 3       | 7                                      | 1                                                                        | 2                                                      |                                                                 |                                                               |         | 3                          |                                                                          |                                                        |                                                                 |                                                               |         |                            |                    |      |                  | 10  |
| Suma końcowa                                                                      | 18                                                                       | 205                                                    | 7                                                               | 24                                                            | 11      | 265                                    | 19                                                                       | 33                                                     | 1                                                               | 1                                                             | 2       | 56                         | 12                                                                       | 3                                                      | 1                                                               | 13                                                            | 1       | 30                         | 1                  | 1    | 1                | 352 |

TABELA NR 3 PORADY I INFORMACJE

| Liczba z C.<br>główny problem                                               | Etykiety kolumn                                              |                                            |                                                     |                                                   |         |                                  | 2. na odległość                                              |                                            |                                                     |                                                   |                      | 3. poza lokalem                                              |                                            |                                                   |         |                      | Suma końcowa |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------|----------------------|--------------|
|                                                                             | 1. w lokalu / bez znaczenia                                  |                                            |                                                     |                                                   |         | 1. w lokalu / bez znaczenia Suma | 1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie | 2.wady towarów nienależyte wykonanie umowy | 3. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne | 4. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr | 2. na odległość Suma | 1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie | 2.wady towarów nienależyte wykonanie umowy | 4. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr | 5. inne | 3. poza lokalem Suma |              |
|                                                                             | 1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie | 2.wady towarów nienależyte wykonanie umowy | 3. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne | 4. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr | 5. inne |                                  |                                                              |                                            |                                                     |                                                   |                      |                                                              |                                            |                                                   |         |                      |              |
| Etykiety wierszy                                                            |                                                              |                                            |                                                     |                                                   |         |                                  |                                                              |                                            |                                                     |                                                   |                      |                                                              |                                            |                                                   |         |                      |              |
| 1. art. żywnościowe                                                         |                                                              | 3                                          |                                                     | 6                                                 | 1       | 10                               | 1                                                            |                                            |                                                     |                                                   | 1                    |                                                              |                                            |                                                   |         |                      | 11           |
| 10. związane z rynkiem nieruchomości                                        | 3                                                            | 6                                          | 2                                                   | 2                                                 |         | 13                               |                                                              |                                            |                                                     |                                                   |                      |                                                              |                                            |                                                   |         |                      | 13           |
| 11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja       |                                                              | 43                                         |                                                     |                                                   |         | 43                               |                                                              |                                            |                                                     |                                                   |                      |                                                              |                                            |                                                   |         |                      | 43           |
| 13. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu              |                                                              | 38                                         |                                                     |                                                   |         | 38                               |                                                              |                                            |                                                     |                                                   |                      |                                                              |                                            |                                                   |         |                      | 38           |
| 14. finansowe                                                               | 8                                                            | 78                                         | 37                                                  | 2                                                 | 11      | 136                              |                                                              |                                            |                                                     |                                                   |                      |                                                              | 1                                          |                                                   |         | 1                    | 137          |
| 15. ubezpieczeniowe                                                         | 1                                                            | 71                                         |                                                     |                                                   |         | 72                               |                                                              |                                            |                                                     |                                                   |                      |                                                              |                                            |                                                   |         |                      | 72           |
| 16. pocztowe i kurierskie                                                   |                                                              | 5                                          |                                                     |                                                   |         | 5                                |                                                              | 6                                          |                                                     |                                                   | 6                    |                                                              |                                            |                                                   |         |                      | 11           |
| 17. telekomunikacyjne                                                       | 15                                                           | 50                                         | 3                                                   | 1                                                 | 1       | 70                               | 11                                                           | 1                                          |                                                     |                                                   | 12                   | 2                                                            |                                            |                                                   |         | 2                    | 84           |
| 18. transportowe                                                            |                                                              | 2                                          |                                                     |                                                   |         | 2                                | 1                                                            |                                            |                                                     |                                                   | 1                    |                                                              |                                            |                                                   |         |                      | 3            |
| 19. turystyka i rekreacja                                                   | 219                                                          | 8                                          | 1                                                   |                                                   |         | 228                              | 5                                                            | 5                                          |                                                     |                                                   | 10                   | 1                                                            |                                            |                                                   |         | 1                    | 239          |
| 2. odzież i obuwie                                                          |                                                              | 220                                        |                                                     |                                                   | 2       | 222                              | 24                                                           | 17                                         |                                                     |                                                   | 41                   |                                                              |                                            |                                                   |         |                      | 263          |
| 20. sektor energetyczny i wodny                                             | 3                                                            | 28                                         |                                                     | 216                                               | 4       | 251                              | 114                                                          |                                            | 1                                                   | 24                                                | 139                  | 76                                                           | 1                                          | 26                                                | 21      | 124                  | 514          |
| 21. związane z opieką i opieką zdrowotną                                    |                                                              | 2                                          |                                                     | 2                                                 |         | 4                                |                                                              |                                            |                                                     |                                                   |                      | 7                                                            |                                            |                                                   |         | 7                    | 11           |
| 22. edukacyjne                                                              | 1                                                            |                                            |                                                     |                                                   |         | 1                                |                                                              |                                            |                                                     |                                                   |                      |                                                              |                                            |                                                   |         |                      | 1            |
| 23. inne                                                                    | 2                                                            | 17                                         | 1                                                   | 1                                                 | 3       | 24                               | 3                                                            |                                            |                                                     |                                                   | 3                    |                                                              | 5                                          |                                                   |         | 5                    | 32           |
| 3. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu                      | 1                                                            | 134                                        |                                                     |                                                   | 1       | 136                              | 10                                                           | 4                                          |                                                     |                                                   | 14                   | 9                                                            | 3                                          |                                                   |         | 12                   | 162          |
| 4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy |                                                              | 141                                        |                                                     |                                                   |         | 141                              | 8                                                            | 10                                         |                                                     |                                                   | 18                   | 13                                                           | 2                                          |                                                   |         | 15                   | 174          |
| 5. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria             | 1                                                            | 86                                         |                                                     |                                                   |         | 87                               | 6                                                            | 1                                          |                                                     |                                                   | 7                    |                                                              |                                            |                                                   |         |                      | 94           |
| 6. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące                              |                                                              |                                            |                                                     | 1                                                 |         | 1                                |                                                              | 1                                          |                                                     |                                                   | 1                    |                                                              |                                            |                                                   |         |                      | 2            |
| 7. produkty związane z opieką zdrowotną                                     | 1                                                            |                                            |                                                     |                                                   |         | 1                                | 1                                                            |                                            |                                                     |                                                   | 1                    | 12                                                           |                                            | 1                                                 |         | 13                   | 15           |
| 8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci                              |                                                              | 8                                          |                                                     |                                                   |         | 8                                | 5                                                            |                                            |                                                     |                                                   | 5                    |                                                              |                                            |                                                   |         |                      | 13           |
| 9. inne                                                                     | 7                                                            | 18                                         |                                                     |                                                   | 6       | 31                               | 6                                                            | 3                                          |                                                     |                                                   | 9                    | 1                                                            | 1                                          |                                                   |         | 2                    | 42           |
| Suma końcowa                                                                | 262                                                          | 958                                        | 44                                                  | 231                                               | 29      | 1524                             | 195                                                          | 48                                         | 1                                                   | 24                                                | 268                  | 121                                                          | 13                                         | 27                                                | 21      | 182                  | 1974         |

|                        |     |
|------------------------|-----|
| Inne udzielone porady: |     |
| Informacje ogólne      | 579 |
| Niekonsumenckie        | 191 |

**TABELA NR 4 Pomoc na drodze sądowej**

|                                                                          | 4.1. udział RK w postępowaniach sądowych |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              | RAZEM | 4.2. pomoc konsumentom<br>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                                                         |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |       |                                                                            |              |              |                        |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |       |                                                 |              |              |                        |              |              |
| odzież i obuwie                                                          |                                          |              |              | 2                                        |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |       |                                                                            |              |              |                        |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |       |                                                 |              |              |                        |              |              |
| meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu                      |                                          |              |              | 3                                        |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |       |                                                                            |              |              |                        |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |       |                                                 |              |              |                        |              |              |
| urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy |                                          |              |              | 1                                        |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |       |                                                                            |              |              |                        |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |       |                                                 |              |              |                        |              |              |
| samochody i środki transportu osobistego                                 |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |       |                                                                            |              |              |                        |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |       |                                                 |              |              |                        |              |              |
| kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące                              |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |       |                                                                            |              |              |                        |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |       |                                                 |              |              |                        |              |              |
| produkty związane z opieką zdrowotną                                     |                                          | 10           |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |       |                                                                            |              |              |                        |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |       |                                                 |              |              |                        |              |              |
| art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci                              |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |       |                                                                            |              |              |                        |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |       |                                                 |              |              |                        |              |              |
| inne                                                                     |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |       |                                                                            |              |              |                        |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |       |                                                 |              |              |                        |              |              |
| USŁUGI:                                                                  |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |       |                                                                            |              |              |                        |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |       |                                                 |              |              |                        |              |              |
| związane z rynkiem nieruchomości                                         |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |       |                                                                            |              |              |                        |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |       |                                                 |              |              |                        |              |              |
| bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja        |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |       |                                                                            |              |              |                        |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |       |                                                 |              |              |                        |              |              |
| czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia                                   |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |       |                                                                            |              |              |                        |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |       |                                                 |              |              |                        |              |              |
| konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu               |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |       |                                                                            |              |              |                        |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |       |                                                 |              |              |                        |              |              |
| finansowe                                                                |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |       |                                                                            |              |              |                        |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |       |                                                 |              |              |                        |              |              |
| ubezpieczeniowe                                                          |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |       |                                                                            |              |              |                        |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |       |                                                 |              |              |                        |              |              |
| pocztowe i kurierskie                                                    |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |       |                                                                            |              |              |                        |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |       |                                                 |              |              |                        |              |              |
| telekomunikacyjne                                                        |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |       |                                                                            |              |              |                        |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |       |                                                 |              |              |                        |              |              |
| transportowe                                                             |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |       |                                                                            |              |              |                        |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |       |                                                 |              |              |                        |              |              |
| turystyka i rekreacja                                                    |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |       |                                                                            |              |              |                        |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |       |                                                 |              |              |                        |              |              |
| sektor energetyczny i wodny                                              |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |       |                                                                            |              |              |                        |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |       |                                                 |              |              |                        |              |              |
| związane z opieką i opieką zdrowotną                                     |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |       |                                                                            |              |              |                        |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |       |                                                 |              |              |                        |              |              |
| edukacyjne                                                               |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |       |                                                                            |              |              |                        |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |       |                                                 |              |              |                        |              |              |
| inne                                                                     |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |       |                                                                            |              |              |                        |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |       |                                                 |              |              |                        |              |              |
| RAZEM                                                                    |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |       |                                                                            |              |              |                        |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |       |                                                 |              |              |                        |              |              |
| sprawy o ukaranie                                                        |                                          |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              |       |                                                                            |              |              |                        |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |       |                                                 |              |              |                        |              |              |
|                                                                          | razem:                                   |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              |                                                 |              |              | 20    | razem:                                                                     |              |              |                        |              |              |                                          |              |              |                                                     |              |              | 15    |                                                 |              |              |                        |              |              |