

I. Uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kutnie.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kutnie powołany został Uchwałą Rady Powiatu w Kutnie Nr 240/XXXIII/2001 z dnia 31 sierpnia 2001 r. W 2003 roku, na mocy Uchwały Rady Powiatu w Kutnie Nr 15/II/2002 z dnia 11.12.2002 r. pełnił swoje obowiązki jednoosobowo w ramach samodzielnego stanowiska w wymiarze 1 pełnego etatu.

Obecnie stanowisko Rzecznika podlega bezpośrednio Staroście Powiatu – zmiana usytuowania rzecznika konsumentów zawarta w ustawie z dnia 21.11.2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz.U. Nr 223, poz. 1458 – art. 52).

Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizuje zadania wynikające z Ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 z 2003 r. z późn. zm.)

Działania Rzecznika na rzecz ochrony praw konsumentów podejmowane są również w oparciu o przepisy wielu innych aktów prawnych, które dotyczą szeroko pojętego interesu konsumentów i umów zawieranych w oparciu o przepisy dotyczące funkcjonowania wolnego rynku a zawartych m.in. w niżej wymienionych ustawach, jak również w szeregu rozporządzeń do ustaw o charakterze wykonawczym,:

Ustawa Kodeks cywilny z dnia 23.04.1964 r. (Dz.U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.)

Ustawa Kodeks postępowania cywilnego z dnia 17.11.1964 r. (Dz.U. Nr 43, poz. 269 z późn. zm.)

Ustawa z dnia 27.07.2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176 z późn.zm.)

Ustawa z dnia 02.03.2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. Nr 22, poz. 271 z późn. zm.)

Ustawa o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji z dnia 05.07.2002 r. (Dz.U. Nr 129, poz.1102)

Ustawa o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz o zmianie niektórych innych ustaw z dnia 16.04.2004 r. (Dz.U. Nr 93, poz. 891)

Ustawa o swobodzie działalności gospodarczej z dnia 02.07.2004 r. (tekst jednolity z 2007 r. Dz.U. Nr 155, poz. 1095 z późn.zm.)

Ustawa o udostępnianiu informacji gospodarczych z dnia 14.02.2003 r. (Dz.U. Nr 50, poz. 424 z późn.zm.)

Ustawa – Prawo Telekomunikacyjne z dnia 16.07.2004 r. (Dz.U. Nr 171, poz. 1800 zpóźn.zm.)

Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji z dnia 16.04.1993 r. (tekst jednolity z 2003 r. Dz.U. Nr 153, poz. 1503 z późn. z m.)

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym z dnia 23.08.2007 r. (Dz.U. Nr 171, poz. 1206)

Ustawa o zmianie ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz ustawy o kredycie konsumenckim z dnia 17.06.2004 r. (Dz.U. Nr 162, poz. 1693)

Ustawa o cenach z dnia 05.07.2001 r. (Dz.U. Nr 97, poz. 1050 z późn. zm.)

Ustawa o kredycie konsumenckim z dnia 10.07.2001 r. (Dz.U. Nr 100, poz. 1081 z późn.zm.)

Ustawa o ogólnym bezpieczeństwie produktów z dnia 12.12.2003 r. (Dz.U. Nr 229, poz. 2275 z późn.zm.)

Ustaw o Inspekcji Handlowej z dnia 15.12.2000 r. (Dz.U. z 2001 r. Nr 4, poz.25 z późn.zm.)

Ustawa o opakowaniach i odpadach opakowaniowych z dnia 11.05.2001 r. (Dz.U. Nr 63, poz. 638 z późn.zm.)

Ustawa Prawo bankowe z dnia 29.08.1997 r. (tekst jednolity Dz.U. z 2002 r. Nr 72, poz.665 z późn. zm.)

Ustawa Prawo energetyczne z dnia 10.04.1997 r. tekst jednolity (Dz.U. z 2006 r. Nr 89, poz. 625 z późn. zm.)

Ustawa o działalności ubezpieczeniowej z dnia 22.05.2003 r. (Dz.U. Nr 124, poz. 1151 z późn. zm.)

Ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych, ubezpieczeniowym funduszu gwarancyjnym oraz polskim biurze ubezpieczycieli komunikacyjnych z dnia 22.05.2003 r. (Dz.U. Nr 124, poz. 1152 z późn. zm.)

Ustawa o ochronie danych osobowych z dnia 29.08.1997 r. (tekst jednolity z 2002 r.: Dz.U. Nr 101, poz.926 z późn. zm.)

Ustawa o nadzorze emerytalnym i rentowym oraz rzeczniku ubezpieczonych z dnia 22.05.2003 r. (Dz.U. Nr 124, poz. 1153 z późn.zm.)

Ustawa Prawo spółdzielcze (tekst jednolity Dz.U. z 2003 r. Nr 188, poz. 1848 z późn. zm.)

Ustawa o spółdzielniach mieszkaniowych z dnia 15.12.2000 r. (tekst jednolity Dz.U. z 2003 r. Nr 119, poz. 1116 z późn. zm.)

Ustawa o własności lokali z dnia 24.06.1994 r. (tekst jednolity Dz.U. z 2000 r. Nr 80, poz. 903 z późn.zm.)

Ustawa o ochronie praw lokatorów, mieszkaniowym zasobie gminy i o zmianie Kodeksu cywilnego z dnia 21.06.2001 r. (tekst jednolity Dz.U. z 2005 r. Nr 31, poz. 266 z późn.zm.)

Ustawa o zmianie ustawy o ochronie praw lokatorów, mieszkaniowym zasobie gminy i o zmianie Kodeksu cywilnego oraz o zmianie niektórych ustaw z dnia 17.12.2004 r. (Dz.U. Nr 281, poz. 2783 z późn.zm.)

Ustawa o niektórych formach popierania budownictwa mieszkaniowego z dnia 26.10.1995 r. (tekst jednolity Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1070 z późn.zm.)

Ustawa o normalizacji z dnia 12.09.2002 r. (Dz.U. Nr 169, poz. 1386 z późn.zm.)

Ustawa – Prawo o miarach z dnia 11.05.2001 r. (tekst jednolity z 2004 r. Dz.U. Nr 243, poz. 2441 z późn.zm.)

Ustawa Prawo pocztowe z dnia 12.06.2003 r. (Dz.U. Nr 130, poz. 1188 z późn.zm.)

Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18.07.2002 r. (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 z późn.zm.)

Ustawa o usługach turystycznych z dnia 29.08.1997 r. (tekst jednolity: Dz.U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 z późn.zm.)

Ustawa o komornikach sądowych i egzekucji z dnia 29.08.1997 r. (tekst jednolity Dz.U. z 2006 r. Nr 167, poz. 1191 z późn.zm.)

Ustawa o zakładach opieki zdrowotnej z dnia 30.08.1991 r. (tekst jednolity Dz.U. z 2007 r. Nr 14, poz. 89 z późn.zm.)

Ustawa o zawodzie lekarza i lekarza dentysty z dnia 5.12.1996 (tekst jednolity Dz.U. z 2005 r. Nr 226, poz. 1943 z późn. zm.)

Ustawa o izbach lekarskich z dnia 17.05.1989 r. (Dz.U. Nr 30, poz. 158 z późn. zm.)

Ustawa o kosmetykach z dnia 30.03.2001 r. (Dz.U. Nr 42, poz. 473 z późn.zm.)

Ustawa o systemie zgodności z dnia 30.08.2002 r. (tekst jednolity Dz.U. z 2004 r. Nr 204, poz. 2087 z późnym.)

Ustawa o bezpieczeństwie żywności i żywienia z dnia 25.08.2006 r. (Dz.U. Nr 171, poz. 1225 z późn.zm.)

Ustawa o Państwowej Inspekcji Sanitarnej z dnia 14.03.1985 r. (tekst jednolity Dz.U. z 2006 r. Nr 122, poz.851 z późn. zm.)

Ustawa o samorządzie powiatowym z dnia 05.06.1998 r. (tekst jednolity Dz.U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 z późn. zm.)

Ustawa z dnia 28.07.2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych z dnia 28.07.2005 r. (Dz.U. Nr 167, poz. 1398 z późn. zm.)

Ustawa z dnia 12.05.2006 r. o zmianie ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. Nr 126, poz. 876)

Ustawa z dnia 24.08.2001 r. Kodeks w sprawach o wykroczenia (Dz.U. Nr 106, poz. 1148 z późn. zm.)

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,
 - udzielanie porad w zakresie prawa konsumenckiego przedsiębiorcom, którzy zwracają się ze stosownym zapytaniem,

- wskazywanie instytucji, w których konsument może uzyskać fachowe, techniczne porady i opinie,
- 2) Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów, w tym:
 - prowadzenie mediacji mającej na celu polubowne i pozasądowe zakończenie sporu pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą,
 - wskazywanie stosownych przepisów prawa koniecznych do zastosowania w konkretnej, indywidualnej sprawie,
 - 3) Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
 - 4) Pomoc prawna w zakresie przygotowania pozwów sądowych i pozostałych pism procesowych wnoszonych indywidualnie przez konsumentów,
 - 5) Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
 - 6) Współdziałanie z instytucjami i organizacjami zajmującymi się ochroną konsumentów, w tym m.in. z:
 - Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
 - Rzecznikiem Praw Obywatelskich,
 - Urzędem Regulacji Energetyki,
 - Urzędem Komunikacji Elektronicznej,
 - Generalnym Inspektorem Ochrony Danych Osobowych,
 - organami Inspekcji Handlowej,
 - organami Inspekcji Sanitarnej,
 - Arbitrem Bankowym,
 - Rzecznikiem Ubezpieczonych,
 - Europejskim Centrum Konsumentckim,
 - pozarządowymi organizacjami konsumentckimi np. Stowarzyszeniem Konsumentów Polskim, Federacją Konsumentów,
 - 7) Działania w zakresie edukacji konsumentckiej w szkołach,
 - 8) Działania w zakresie edukacji konsumentckiej wśród społeczności lokalnej,
 - 9) Współpraca z mediami w celu propagowania praw konsumentów (wywiady telewizyjne, radiowe, prasowe),
 - 10) Działania na rzecz konsumentów w zakresie przeciwdziałania naruszeniom zbiorowych interesów konsumentów, w tym:
 - bieżące monitorowanie rejestru klauzul abuzywnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
 - współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w zakresie ochrony zbiorowych interesów konsumentów,

- występowanie do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z pozwem o uznanie klauzul wzorca umowy za niedozwolone,
- 11) Współdziałanie z instytucjami i organizacjami zajmującymi się ochroną konsumentów w zakresie przeciwdziałania nieuczciwym praktykom rynkowym,
- 12) Współdziałanie z instytucjami i organizacjami zajmującymi się ochroną konsumentów w zakresie stwierdzenia występowania na rynku towarów niebezpiecznych,
- 13) Współdziałanie z instytucjami i organizacjami zajmującymi się ochroną konsumentów w zakresie zwalczania nieuczciwej konkurencji,
- 14) Wykonywanie innych zadań przewidzianych przepisami prawa, mających na celu ochronę i propagowanie szeroko pojętego interesu konsumentów.

Realia wolnego rynku wymagają, by współczesny konsument posiadał dużą świadomość przysługujących mu praw oraz znajomość przepisów dotyczących umów zawieranych pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą. Tylko wtedy będzie świadomym uczestnikiem rynku. Rozbudowane kampanie reklamowe, mechanizmy marketingowe i wszechobecne promocje powodują, iż przeciętny konsument może mieć problem w skutecznym dochodzeniu swoich praw i orientacji w zakresie obowiązków przedsiębiorców i swoich uprawnień.

Konsument jest zdecydowanie najsłabszym ogniwem mechanizmów rynkowych dlatego też ustawodawca w sposób ciągły wprowadza regulacje prawne mające na celu szczególną ochronę kupujących i usługobiorców a także stałe podnoszenie świadomości społeczeństwa w zakresie praw i obowiązków zarówno konsumentów, jak i przedsiębiorców. Konieczna jest również pomoc w zakresie skutecznego egzekwowania i dochodzenia roszczeń konsumentów. Rzecznicy konsumentów powołani zostali w celu udzielania tej pomocy, a także podnoszenia poziomu świadomości wśród społeczności lokalnych. Coraz większa świadomość konsumentów powoduje również, iż spada liczba przedsiębiorców nagminnie naruszających przepisy prawa i wykorzystujących niewiedzę klientów.

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

Liczba udzielonych porad w **2009 r. wyniosła 1401**, natomiast liczba podjętych przez Rzecznika interwencji bezpośrednio u przedsiębiorców wyniosła w **2009 r. – 281** (dla porównania w 2008 – 205, w 2007 – 147).

W **10** przypadkach sprawy zostały skierowane na drogę postępowania sądowego.

Problemy, z jakimi konsumenci zgłaszali się po poradę były bardzo różnorodne – od skarg na łamanie przez sprzedawców i usługodawców przepisów dotyczących praw konsumentów, a w szczególności na nieuwzględnianie zgłaszanych reklamacji produktów niezgodnych z umową, poprzez nienależyte lub nieterminowe wykonywanie umów i ograniczanie praw konsumentów oraz niekorzystne klauzule umowne lub wykorzystywanie pozycji dominującej przez przedsiębiorcę.

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

Istotnym problemem w 2009 r. nadal były umowy zawierane z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa (przez akwizytorów, na pokazach i prezentacjach, sponsorowanych wycieczkach) i na odległość (przez Internet, sprzedaż wysyłkowa). Przedsiębiorcy często nie informowali konsumentów o przysługującym im prawie do odstąpienia od tego typu umowy w terminie 10 dni bez podawania przyczyny oraz podstępem uzyskiwali podpis na umowach kredytowych, które były niekorzystne dla kupujących. Brak informacji o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni powoduje, iż konsument może z umowy zrezygnować w okresie 3 miesięcy.

W 2009 roku Rzecznik Konsumentów udzielił 149 porad w tej sprawie (porady obejmowały w szczególności sporządzanie pism o odstąpieniu od umowy zgodnie z przysługującymi konsumentom uprawnieniami wynikającymi z przepisów prawa), w 8 przypadkach zaś podjął interwencję bezpośrednio u przedsiębiorcy. Głównym powodem problemów z tym szczególnym rodzajem sprzedaży jest niska świadomość konsumentów w zakresie przysługujących uprawnień i możliwości zrezygnowania z zakupu. W celu podniesienia świadomości konsumentów temat ten podnoszony był w audycjach telewizyjnych, podczas spotkań z emerytami i rencistami, w informacjach przekazywanych do lokalnych stron internetowych. Informacje te przekazywane są każdorazowo w szkołach w trakcie wykładów dotyczących ochrony konsumentów w Polsce.

Niezmiennie - od kilku lat - liczba zgłaszanych reklamacji obuwia jest bardzo wysoka. Problem ten ma charakter ogólnopolski i wszystkie instytucje zajmujące ochroną konsumentów zgłaszają, iż liczba reklamacji obuwia nie maleje, zaś sprzedawcy nagminnie odrzucają roszczenia konsumentów dotyczące wymiany obuwia lub zwrotu pieniędzy. Jakość sprzedawanego obuwia jest bardzo różna, jednak przepisy prawa nie uzależniają zakresu

odpowiedzialności sprzedawcy od jakości, czy ceny towaru. Każdy towar powinien spełniać swoją funkcję i posiadać cechy odpowiednie dla towaru danego rodzaju.

W 2009 r. Rzecznik podjął działania mające na celu wyeliminowanie z regulaminu apteki internetowej niedozwolonych (abuzywnych) postanowień. Sprawa zakończyła się pozytywnie w drodze interwencji podjętej bezpośrednio u właściciela apteki. Niedozwolone postanowienia umowne zostały usunięte z regulaminu apteki internetowej. Nie było zatem konieczności kierowania sprawy do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z pozwem o stwierdzenie stosowania klauzul abuzywnych.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kutnie, w ramach pełnionych obowiązków, w 2009 r. udzielał porad telefonicznie i bezpośrednio w biurze mieszczącym się w siedzibie Starostwa Powiatowego w Kutnie przy ul. Królowej Jadwigi 7 (pokój Nr 42). Bezpośrednio w biurze konsumenci mogli uzyskać informacje w poniedziałki i środy w godzinach 12⁰⁰ – 15⁰⁰ oraz piątki w godzinach 8⁰⁰ - 11⁰⁰.

W 2009 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów kontynuował również dyżury w Urzędzie Miasta w Krośniewicach – w każdy pierwszy i trzeci wtorek miesiąca oraz w Urzędzie Miasta w Żychlinie – każdy drugi i czwarty wtorek miesiąca.

Porady telefoniczne udzielane były przez cały czas pełnionych obowiązków. Porady telefoniczne i bezpośrednie w biurze obejmowały udzielanie odpowiedzi na pytania konsumentów, informowanie o obowiązujących przepisach prawa w zakresie spraw konsumenckich, wskazywanie drogi i niezbędnych czynności, koniecznych do podjęcia przez konsumenta w celu skutecznej reklamacji produktu wadliwego lub niezgodnego z umową, przygotowywanie stosownych pism dla konkretnych konsumentów i w ich imieniu. Rzecznik wskazywał również różnice pomiędzy niezgodnością towaru z umową a gwarancją, niezgodnością towaru z umową a rękojmią oraz wskazywał uprawnienia konsumentów i obowiązki, jakie spoczywają na sprzedawcy.

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

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

Każda rozpatrywana przez Rzecznika sprawa ma charakter bardzo indywidualny, stąd też charakter prawny wystąpień jest bardzo różnorodny. W przypadkach jednoznacznych i nie budzących wątpliwości Rzecznik występował do przedsiębiorcy w formie wezwania – pisma, w którym obok powołania się na obowiązujące przepisy prawa wnosił o uwzględnienie reklamacji klienta wyznaczając w tym celu określony czas na sfinalizowanie sprawy.

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

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

W sprawach zaś dotyczących naruszania zbiorowych interesów konsumentów, przeciwdziałania nieuczciwym praktykom rynkowym, zwalczania nieuczciwej konkurencji, czy towarów niebezpiecznych Rzecznik występował z wnioskiem o rozpoznanie sprawy lub podjęcie kontroli do stosownych organów, tzn. Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcji Handlowej, Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej, Urzędu Regulacji Energetyki, Arbitra Bankowego, Urzędu Komunikacji Elektronicznej

Prowadząc sprawy na rzecz konsumentów Rzecznik oferował często pomoc i udział w prowadzeniu mediacji pomiędzy stronami w celu doprowadzenia do polubownego zakończenia sporu. Wystąpienie na drogę postępowania sądowego brane było pod uwagę po wyczerpaniu całej drogi reklamacyjnej i po bezskutecznych próbach zakończenia sporu w sposób polubowny oraz w przypadkach rażącego naruszania obowiązujących przepisów prawa. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w postępowaniu sądowym jest powodem i oskarżycielem publicznym występującym na rzecz i na wniosek konkretnego konsumenta. Może również wstępować do toczącego się postępowania sądowego na każdym jego etapie w sprawach mających na celu ochronę interesów konsumentów.

W 2009 Rzecznik brał udział w 10 sprawach sądowych. W przypadku 1 sprawy powództwo zostało wytoczone bezpośrednio przez rzecznika w przypadku zaś 8 spraw Rzecznik przygotował stosowne pozwy dla

konsumentów, którzy sami wytoczyli powództwa, przez cały proces sądowy rzecznik współdziałał z konsumentami przygotowując stosowne pisma procesowe lub wstępując do toczącego się postępowania po stronie konsumenta.

Rzecznik sporządza również sprzeciwy od nakazów zapłaty otrzymywane z sądów powszechnych przez konsumentów, poprzez które przedsiębiorcy próbują windykować nieistniejące lub nienależne zadłużenia. Sprzeciw od nakazu zapłaty pozwala na uchylenie nakazu zapłaty, który sąd wydaje na posiedzeniach niejawnych, a więc bez udziału konsumentów w sprawie.

Zgodnie z ustawą z dnia 12.05.2006 r. o zmianie ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. Nr 126, poz. 876), rzecznicy konsumentów zwolnieni są od kosztów sądowych, istnieje jednak obawa, że sąd nakaże zapłatę kosztów zastępstwa procesowego w sytuacji przegrania sprawy przez rzecznika. Decyzję w zakresie wytaczania powództw należy podejmować zatem rozsądnie i po dokładnym przeanalizowaniu sprawy i ocenie ryzyka w tym zakresie.

Istotnym elementem w pracy rzecznika jest również możliwość ukarania przedsiębiorcy, który uchylił się od udzielenia odpowiedzi na wystąpienie rzecznika. Zgodnie z art. 114 ust. 1 Ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16.02.2007 r. (Dz.U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) 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 (słownie: dwa tysiące złotych), co w efekcie oznacza, że popełnia wykroczenie.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kutnie nie wystąpił w 2009 r. z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy, wystarczyło bowiem wskazanie stosownych przepisów i poinformowanie, iż kara taka grozi, by przedsiębiorcę zdyscyplinować w zakresie udzielenia żądanych wyjaśnień i informacji. Obecnie jednak jest w trakcie przygotowywania kilku tego typu wystąpień do Powiatowej Komendy Policji w Kutnie.

Tabele Nr 1, 2 i 3 przedstawiają strukturę udzielanych porad, podjętych interwencji i spraw sądowych w 2009 r.

II. Współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów.

W ramach pełnionych obowiązków w 2009 r. i w związku ze zgłaszanymi przez konsumentów problemami Rzecznik podejmował m.in. niżej przedstawione działania:

- wystąpienie do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawie sprawdzenia wzorca zgłoszenia reklamacyjnego stosowanego przez przedsiębiorcę z branży obuwniczej pod kątem stosowania niedozwolonych kaluzul;
- na wniosek Urzędu Komunikacji Elektronicznej Rzecznik Konsumentów wystąpił do wszystkich gmin Powiatu Kutnowskiego z prośbą o wskazanie terenów nie objętych zasięgiem telefonii stacjonarnej i szerokopasmowego Internetu, działania te mają na celu zlikwidowanie tych niedogodności i rozwój infrastruktury na terenach, na których obecnie nie ma możliwości zainstalowania stacjonarnego telefonu i stacjonarnego Internetu;
- Rzecznik Konsumentów na bieżąco otrzymuje z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów informacje o produktach niebezpiecznych ujawnionych na rynku; informacje te zamieszczane są również na tablicy ogłoszeń prowadzonej przez Rzecznika Konsumentów oraz w lokalnych mediach;
- Rzecznik Konsumentów na bieżąco monitoruje „Rejestr klauzul niedozwolonych” prowadzony przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (obecnie rejestr zawiera 1862 pozycje);
- Rzecznik Konsumentów na bieżąco monitoruje „Rejestr produktów niebezpiecznych” prowadzony przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów;
- Rzecznik Konsumentów na bieżąco monitoruje informacje przekazywane przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów a dotyczące szeroko pojętego interesu konsumentów;
- Powiatowy Rzecznik Konsumentów brał udział w spotkaniach konsultacyjnych rzeczników konsumentów z województwa łódzkiego; celem spotkania była wymiana informacji na temat bieżącej działalności oraz analiza problemów najczęściej zgłaszanych przez konsumentów; tego typu spotkania odbywają się cyklicznie, organizatorem zaś jest zawsze jeden z rzeczników z naszego województwa;
- Rzecznik Konsumentów brał również udział w spotkaniach organizowanych przez TP S.A. a mających na celu kontynuowanie współpracy w zakresie rozwiązywania problemów dotyczących usług telekomunikacyjnych zgłaszanych przez konsumentów;

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów ukończył w 2009 r. specjalistyczne szkolenie z mediacji cywilnych i gospodarczych zorganizowane przez Polskie Centrum Mediacji w Warszawie, szkolenie zakończyło się egzaminem i uzyskaniem dyplomu ukończenia kursu.

III. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym.

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

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

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

Działania o charakterze edukacyjnym w 2009 r. polegały na prowadzeniu wykładów w szkołach ponadpodstawowych z terenu Powiatu Kutnowskiego. Rzecznik przeprowadził szereg jednogodzinnych wykładów. Młodzież szkolna wykazała duże zainteresowanie tematem, zadawano wiele pytań i podejmowano dyskusję. Podczas wykładów Rzecznik przekazywał również młodzieży materiały o charakterze edukacyjnym otrzymane z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i Stowarzyszenia Konsumentów Polskich (ulotki, broszury, płyty CD)

W roku bieżącym wykłady są kontynuowane

Działaniami o charakterze edukacyjno – informacyjnym, które prowadził Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kutnie w 2009 r. było również udzielanie porad prawnych i udostępnianie tekstów aktów prawnych dotyczących sprzedaży konsumenckiej przedsiębiorcom i sprzedawcom funkcjonującym na terenie Powiatu Kutnowskiego.

IV. Wnioski końcowe.

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

Propagowanie i rozszerzanie wiedzy społeczeństwa w zakresie ochrony praw konsumenta ma obecnie istotne znaczenie. O wadze tych problemów świadczy również fakt wprowadzenia odpowiedniej regulacji do Konstytucji RP.

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

Przepisy prawa w zakresie ochrony praw konsumentów będą nadal ewoluowały. Samorząd terytorialny jest instytucją, która może, poprzez Powiatowych / Miejskich Rzeczników Konsumentów, skutecznie tą świadomość podnosić. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa w zakresie praw i obowiązków konsumentów jest istotnym elementem pozwalającym na edukację i podnoszenie samoświadomości wśród konsumentów a co za tym idzie na skuteczne dochodzenie słuszných roszczeń.

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

Rosnąca z każdym rokiem liczba podejmowanych przez Rzecznika Konsumentów interwencji i zgłaszanych przez konsumentów problemów powoduje, iż celowym wydaje się powołanie biura rzecznika konsumentów i zatrudnienie osoby, która będzie w stanie wesprzeć rzecznika konsumentów w bieżącej pracy. Odciążenie rzecznika w bieżącej pracy spowoduje, iż możliwe będzie większe zaangażowanie w procesy sądowe, czy też działania edukacyjne, jak również w działania mające na celu inicjowanie działań w zakresie ochrony zbiorowych interesów konsumentów.

**SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W KUTNIE za 2009 r.**

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

Przedmiot sprawy	Ogółem
I. Usługi, w tym:	421
bankowe (inne niż kredyt konsumencki)	2
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)	8
kredyt konsumencki	54
ubezpieczeniowe	53
systemy argentyńskie	-
telekomunikacja (telefon, internet)	96
operatorzy stacjonarni i komórkowi	
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)	42
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	3
wywóz śmieci i kanalizacji	1
informatyczne	-
motoryzacyjne (serwis)	6
turystyczne i hotelarskie	26
timeshare	-
pralnicze	4
remontowo - budowlane	52
pocztowe	-
medyczne	-
dentystyczne	2
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-
komunikacyjne	4
transportowe	2
kamieniarskie	7
fotograficzne	-
krawieckie / szewskie / tapicerskie	10
windykacyjne	42
Inne - najem mieszkania	7
II. Umowy sprzedaży, w tym:	831
wyposażenie wnętrz	89
sprzęt RTV i AGD	86
sprzęt komputerowy	34
odzież	20
obuwie	308
samochody i akcesoria	26

nieruchomości	8
materiały budowlane	7
kosmetyki	-
sprzęt sportowy	2
sprzęt rehabilitacyjny	-
art. spożywcze	1
biżuteria	2
zabawki	-
zwierzęta	-
płyty CD, DVD	-
telefony komórkowe/aparaty fotograficzne	144
Inne – okna / drzwi	102
Inne – wózek dziecięcy	2
III. Umowy poza lokalem i na odległość	149

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
I. Usługi, w tym:	98	61	25	12
bankowe (inne niż kredyt konsumencki)	8	2	3	3
parabankowe (inne niż bankowe i kredyt konsumencki)	-	-	-	-
kredyt konsumencki	13	9	3	1
ubezpieczeniowe	8	4	1	3
systemy argentyńskie	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, internet)	33	22	10	1
operatorzy stacjonarni i komórkowi				
telewizja (TV kablowa, TV satelitarna)	9	8	1	-
dostawa mediów (prąd, gaz, ciepło, woda)	4	2	1	1
wywóz śmieci i kanalizacji	-	-	-	-
informatyczne	-	-	-	-
motoryzacyjne (serwis)	4	-	2	2
turystyczne i hotelarskie	2	1	1	-
timeshare	-	-	-	-
pralnicze	1	1	-	-
remontowo - budowlane	4	3	1	-
pocztowe	-	-	-	-
medyczne	-	-	-	-
dentystyczne	-	-	-	-
edukacyjne (kursy językowe, szkolenia, szkoły niepubliczne)	-	-	-	-
komunikacyjne	1	-	1	-
transportowe	3	3	-	-

kamieniarskie	1	1	-	-
fotograficzne	-	-	-	-
krawieckie	1	1	-	-
windykacyjne	5	4	1	-
Inne – geodezyjne	1	-	-	1
II. Umowy sprzedaży, w tym:	174	138	24	12
wyposażenie wnętrz	18	14	2	2
sprzęt RTV i AGD	20	17	3	-
sprzęt komputerowy	9	8	1	-
odzież	5	3	2	-
obuwie	64	57	6	1
samochody i akcesoria	6	6	-	-
nieruchomości	1	1	-	-
materiały budowlane	7	3	2	2
kosmetyki	-	-	-	-
sprzęt sportowy	-	-	-	-
sprzęt rehabilitacyjny	1	-	1	-
art. spożywcze	-	-	-	-
biżuteria	1	1	-	-
zabawki	1	-	1	-
zwierzęta	-	-	-	-
płyty CD, DVD	-	-	-	-
telefony komórkowe	22	16	4	2
Inne – okna / drzwi	19	12	2	5
III. Umowy poza lokalem i na odległość	8	6	1	1

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	1	-	-	1
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	-	-
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za				

	niedozwolone				
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	-	-	4	4
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-	-	4	4
6.	Inne	-	-	-	-
	RAZEM			8	8
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny		-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	-	-	2	2

Podejmowane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów interwencje u przedsiębiorców nie zawsze przynoszą pozytywne dla konsumentów rezultaty. Negatywne efekty występują wówczas, gdy roszczenie konsumenta jest nieuzasadnione, np. wada lub niezgodność towaru wystąpiła na skutek uszkodzenia mechanicznego, minął termin na zgłoszenie reklamacji sprzedawcy (2 miesiące w przypadku niezgodności towaru z umową), brak wiarygodnych dowodów potwierdzających słuszność roszczenia określonego przez konsumenta.

Niepomyślnie dla konsumentów kończą się również sprawy, w których sprzedawca nie wyraził zgody na polubowne zakończenie sporu a konsument nie zdecydował się na wystąpienie z roszczeniem na drogę sądową lub nie wykonał opinii niezależnego rzeczoznawcy, która potwierdzałaby zasadność wniesienia reklamacji towaru, tzn. nie udowodnił istnienia wady lub niezgodności. Zdarzają się również sytuacje, gdy wartość reklamowanego towaru jest znacznie niższa aniżeli koszt uzyskania ekspertyzy rzeczoznawcy.