

**Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kutnie**

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

**ZA ROK 2010**

**Kutno, marzec 2011 r.**

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

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.)

Stanowisko Rzecznika podlega bezpośrednio Staroście Powiatu – usytuowanie rzecznika konsumentów wynika z ustawy z dnia 21.11.2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz.U. Nr 223, poz. 1458 – art. 52).

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kutnie w 2010 r. pełnił obowiązki jednoosobowo w ramach samodzielnego stanowiska w wymiarze 1 pełnego etatu.

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 z późn.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 dentystry 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 Konsumentów,
  - pozarządowymi organizacjami konsumenckimi np. Stowarzyszeniem Konsumentów Polskim, Federacją Konsumentów,
- 7) Działania w zakresie edukacji konsumenckiej w szkołach,
- 8) Działania w zakresie edukacji konsumenckiej wśród społeczności lokalnej,
- 9) Współpraca z mediami w celu propagowania praw konsumentów (wywiady telewizyjne, radiowe, prasowe),
- 10) Działania na rzecz konsumentów w zakresie przeciwdziałania naruszeniom zbiorowych interesów konsumentów, w tym:
  - bieżące monitorowanie rejestru klauzul abuzywnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
  - współdziałanie z Delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w zakresie ochrony zbiorowych interesów konsumentów,
  - występowanie do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z pozwem o uznanie klauzul wzorca umowy za niedozwolone,

- 11) Współdziałanie z instytucjami i organizacjami zajmującymi się ochroną konsumentów w zakresie przeciwdziałania nieuczciwym praktykom rynkowym,
- 12) Współdziałanie z instytucjami i organizacjami zajmującymi się ochroną konsumentów w zakresie stwierdzenia występowania na rynku towarów niebezpiecznych,
- 13) Współdziałanie z instytucjami i organizacjami zajmującymi się ochroną konsumentów w zakresie zwalczania nieuczciwej konkurencji,
- 14) Wykonywanie innych zadań przewidzianych przepisami prawa, mających na celu ochronę i propagowanie szeroko pojętego interesu konsumentów.

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 dochodzenia i egzekwowania roszczeń konsumentów. Rzecznicy konsumentów powołani zostali w celu udzielania tej pomocy, a także podnoszenia poziomu świadomości wśród społeczności lokalnych. Podnoszenie świadomości konsumentów powinno skutkować spadkiem liczby 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 **2010 r. wyniosła 1525**, natomiast liczba podjętych przez Rzecznika interwencji bezpośrednio u przedsiębiorców wyniosła w **2010 r. – 352** (dla porównania w 2009 – 281, 2008 – 205, w 2007 – 147).

W 6 przypadkach sprawy zostały skierowane na drogę postępowania sądowego.

W 7 sprawach rzecznik konsumentów wystąpił na Policję z zawiadomieniem o popełnieniu wykroczenia przewidzianego w art. 114 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) wraz z wnioskiem o ściganie. Zgodnie z ww. artykułem 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). Stosowne wnioski o ukaranie przedsiębiorców zostały skierowane przez Policję do Sądu Rejonowego w Kutnie Wydział II Karny.

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 2010 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 2010 roku Rzecznik Konsumentów udzielił 151 porad w tej sprawie (porady obejmowały w szczególności sporządzanie pism o odstąpieniu od umowy zgodnie z przysługującymi konsumentom uprawnieniami wynikającymi

z przepisów prawa), w 16 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.

Kolejnym problemem, z jakim zgłaszali się konsumenci były umowy zawarte z portalem pobieraczek.pl. Nie wszyscy konsumenci mają świadomość, iż można obecnie zawrzeć umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną, brak nawyku czytania regulaminów powoduje, iż zawierane są umowy nieświadomie i dopiero po otrzymaniu wezwania do zapłaty konsumenci zgłaszają się do rzecznika po pomoc. Sprawą pobieraczka zajmował się również Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, co zaskutkowało zmianą strony internetowej i dostosowaniem przekazywanych informacji do obowiązujących przepisów prawa. Sprawa tego portalu będzie jeszcze długo zajmowała istotne miejsce w zgłaszanych skargach.

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.

Bardzo dużo interwencji dotyczyło umów telekomunikacyjnych (w szczególności zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość), nadmiernego zadłużenia konsumentów i kredytów konsumenckich, podwójnego ubezpieczenia OC oraz reklamacji mebli i aparatów telefonicznych.

Istotnym problemem były również umowy zawierane z firmami parabankowymi oferującymi udzielenie pożyczki, czy kredytu. Konsumenci tracili pieniądze wpłacane w chwili podpisywania umów, firmy nie udzielały jednak pożyczek mnożąc wymagania w zakresie zabezpieczeń. W jednym przypadku sprawa została skierowana do sądu powszechnego. Sprawa sądowa zakończyła się pozytywnie i konsument odzyskał wpłaconą znaczną kwotę.

W związku z prośbą Kuratora Sądowego rzecznik konsumentów podjął mediacje z zakładem energetycznym w sprawie wstrzymania dostaw energii elektrycznej do mieszkania nadzorowanej rodziny, w skład której wchodziły również dzieci w wieku szkolnym. Interwencja rzecznika pozwoliła na zawarcie ugody i wznowienie dostaw energii elektrycznej.

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.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kutnie, w ramach pełnionych obowiązków w 2010 r. udzielał porad telefonicznie i bezpośrednio w biurze mieszczącym się w siedzibie Starostwa Powiatowego w Kutnie przy ul. Królowej Jadwigi 7 (pokój Nr 42). Bezpośrednio w biurze konsumenci mogli uzyskać informacje w poniedziałki i środy w godzinach 12<sup>00</sup> – 15<sup>00</sup> oraz piątki w godzinach 8<sup>00</sup> - 11<sup>00</sup>.

W 2010 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 2010 Rzecznik brał udział w 6 sprawach sądowych. W przypadku 1 sprawy powództwo zostało wytoczone bezpośrednio przez rzecznika w przypadku zaś 5 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 przegranej sprawy przez rzecznika. Decyzję w zakresie wytaczania powództw należy podejmować zatem rozsądnie i po dokładnym przeanalizowaniu sprawy i ocenie ryzyka w tym zakresie.

Tabele Nr 1, 2 i 3 przedstawiają strukturę udzielanych porad, podjętych interwencji i spraw sądowych w 2010 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 2010 r. i w związku ze zgłaszanymi przez konsumentów problemami Rzecznik podejmował m.in. niżej przedstawione działania:

- wystąpienie do Komisji Nadzoru Finansowego w sprawie zajęcia stanowiska odnośnie zgodności z prawem postanowień regulaminów stosowanych przez firmy ubezpieczeniowe pozwalające na wypłatę odszkodowań z AC pomniejszonych o podatek VAT przy ustalaniu wysokości odszkodowania na podstawie wyceny firmy ubezpieczeniowej – uzgodnienia w toku;
- wystąpienie do Europejskiego Centrum Konsumenckiego z wnioskiem o podjęcie interwencji w Niemczech w sprawie nieuzasadnionego wezwania do zapłaty skierowanego do mieszkańca naszego miasta – sprawa w toku.
- 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 2243 pozycje);
- Rzecznik Konsumentów na bieżąco monitoruje „Rejestr produktów niebezpiecznych” prowadzony przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (obecnie rejestr zawiera 174 pozycje);
- 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 rynek 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 2010 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 2010 r. było również udzielanie porad prawnych i udostępnianie tekstów aktów prawnych dotyczących sprzedaży konsumenckiej przedsiębiorcom i sprzedawcom funkcjonującym na terenie Powiatu Kutnowskiego. W ramach tej aktywności rzecznik konsumentów udostępnia na bieżąco zainteresowanym przedsiębiorcom publikację Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pt. „Przepisy konsumenckie dla przedsiębiorców.”

#### **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. Prawa konsumenckie są integralną częścią praw człowieka i obywatela i jest to ta dziedzina prawa, której znajomość jest konsumentowi potrzebna w życiu codziennym.

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

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

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

Rosnąca z każdym rokiem liczba podejmowanych przez Rzecznika Konsumentów interwencji i zgłaszanych przez konsumentów problemów powoduje, iż koniecznym 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 aktywności mające na celu inicjowanie działań w zakresie ochrony zbiorowych interesów konsumentów, czy przeciwdziałania nieuczciwym praktykom rynkowym. Obecnie działania te są mocno ograniczone z uwagi na brak czasu.

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

W związku z powyższym zwracam się z prośbą o utworzenie biura rzecznika konsumentów i zatrudnienie osoby posiadającej stosowne kwalifikacje, która będzie mogła wesprzeć rzecznika konsumentów w podejmowanych działaniach i prowadzonych interwencjach.

Starostwo Powiatowe w Kutnie  
99-300 Kutno ul. Kościuszki 16  
Powiatowy Rzecznik Konsumentów  
99-301 Kutno ul. Królowej Jadwigi 7  
tel. 355-47-56

POWIATOWY  
RZECZNIK KONSUMENTÓW

*Aleksandra Bielecka*

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2010 R.  
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kutnie**

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

|                                                         | Ogółem     |
|---------------------------------------------------------|------------|
| <b>I. Usługi, w tym:</b>                                | <b>468</b> |
| ubezpieczeniowa                                         | 30         |
| finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)                    | 137        |
| remontowo-budowlana                                     | 40         |
| dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości | 3          |
| telekomunikacja (telefony, TV)                          | 198        |
| turystyczno-hotelarska                                  | 5          |
| deweloperska, pośrednictwo nieruchomości                | 3          |
| motoryzacja                                             | 9          |
| pralnicza/szewska/fryzjerska                            | 21         |
| timeshare                                               | -          |
| pocztowa                                                | -          |
| gastronomiczna                                          | -          |
| przewozowa                                              | -          |
| edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa              | -          |
| medyczna                                                | -          |
| wyposażenie wnętrz                                      | -          |
| pogrzebowa                                              | 7          |
| windykacyjne                                            | 15         |
| inne                                                    |            |
| <b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>                      | <b>906</b> |
| obuwie i odzież                                         | 380        |
| wyposażenie mieszkania                                  | 241        |
| sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)             | 214        |
| komputer i akcesoria komputerowe                        | 18         |
| motoryzacja                                             | 23         |
| artykuły spożywcze                                      | 14         |
| artykuły chemiczne i kosmetyki                          | -          |
| zabawki                                                 | 16         |
| inne                                                    |            |
| <b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>           | <b>151</b> |

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

| Przedmiot sprawy                                        | Ilość wystąpień ogółem | Zakończone pozytywnie | Zakończone negatywnie | Sprawy w toku |
|---------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| <b>I. Usługi, w tym:</b>                                | <b>114</b>             | <b>73</b>             | <b>15</b>             | <b>26</b>     |
| ubezpieczeniowa                                         | 13                     | 6                     | 3                     | 4             |
| finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)                    | 23                     | 16                    | 4                     | 3             |
| remontowo-budowlana                                     | 2                      | -                     | 2                     | -             |
| dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości | 4                      | 2                     | -                     | 2             |
| telekomunikacja (telefon, TV)                           | 50                     | 39                    | 4                     | 7             |
| turystyczno-hotelarska                                  | 2                      | -                     | -                     | 2             |
| deweloperska, pośrednictwo nieruchomości                | -                      | -                     | -                     | -             |
| motoryzacja                                             | 2                      | 1                     | -                     | 1             |
| pralnicza                                               | 1                      | 1                     | -                     | -             |
| timeshare                                               | -                      | -                     | -                     | -             |
| pocztowa                                                | -                      | -                     | -                     | -             |
| gastronomiczna                                          | 1                      | -                     | 1                     | -             |
| przewozowa                                              | 6                      | 4                     | -                     | 2             |
| edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa              | -                      | -                     | -                     | -             |
| medyczna                                                | -                      | -                     | -                     | -             |
| wyposażenie wnętrz                                      | -                      | -                     | -                     | -             |
| pogrzebowa                                              | -                      | -                     | -                     | -             |
| windykacyjne                                            | 7                      | 3                     | -                     | 4             |
| inne (parabankowe)                                      | 3                      | 1                     | 1                     | 1             |
| <b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>                      | <b>222</b>             | <b>173</b>            | <b>33</b>             | <b>16</b>     |
| obuwie i odzież                                         | 138                    | 117                   | 16                    | 5             |
| wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego          | 34                     | 25                    | 3                     | 6             |
| sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)             | 34                     | 21                    | 10                    | 3             |
| komputer i akcesoria komputerowe                        | 6                      | 5                     | 1                     | -             |
| motoryzacja                                             | 9                      | 4                     | 3                     | 2             |
| artykuły spożywcze                                      | -                      | -                     | -                     | -             |
| artykuły chemiczne i kosmetyki                          | -                      | -                     | -                     | -             |
| zabawki                                                 | 1                      | 1                     | -                     | -             |
| inne                                                    |                        |                       |                       |               |
| <b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>           | <b>16</b>              | <b>14</b>             | <b>1</b>              | <b>1</b>      |

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

| lp | Przedmiot sporu                                                                                                        | Rozstrzygnięcie sądu                                           |           | Sprawy w toku | Ilość powództw ogółem |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------|---------------|-----------------------|
|    |                                                                                                                        | pozytywne<br>(np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części) | negatywne |               |                       |
| 1. | Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów                            | 1                                                              | -         | 2             | 3                     |
| 2. | Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług                                                     | 3                                                              | -         | -             | 3                     |
| 3. | Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone                                                     | -                                                              | -         | -             | -                     |
| 4. | Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów |                                                                |           |               | 5                     |
| 5. | Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług                          |                                                                |           |               |                       |
| 6. | Inne                                                                                                                   |                                                                |           |               |                       |

|    |                                                               |  |  |  |   |
|----|---------------------------------------------------------------|--|--|--|---|
|    | <b>RAZEM</b>                                                  |  |  |  |   |
| 1. | Sprawy kierowane<br>do rozpatrzenia<br>przez sąd<br>polubowny |  |  |  |   |
| 2. | Wstępowanie<br>rzecznika<br>konsumentów do<br>postępowań      |  |  |  | 5 |