

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kutnie

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

ZA ROK 2012

Kutno, marzec 2013 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).

W 2011 r. zostało utworzone w strukturze Starostwa Powiatowego Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów, w którym zatrudniono osobę na stanowisku pomocy administracyjnej w pełny wymiarze czasu pracy.

Działania Rzecznika na rzecz ochrony praw konsumentów podejmowane są 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 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 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. (t.j. z 2009 r. Dz.U.. Nr 151, poz.1219 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. (t.j. Dz.U. z 2012 r., poz.1376 z późn. zm.)

Ustawa Prawo energetyczne z dnia 10.04.1997 r. (t.j. Dz.U. z 2012 r., poz. 1059 z późn. zm.)

Ustawa o działalności ubezpieczeniowej z dnia 22.05.2003 r. (t.j. z 2010 r. Dz.U. Nr 11, poz. 66 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. (t.j. z 2002 r.: Dz.U. Nr 101, poz.926 z późn. zm.)

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

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

Ustawa o własności lokali z dnia 24.06.1994 r. (t.j. z 2000 r. Dz.U. 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. (t.j. z 2005 r. Dz.U. Nr 31, poz. 266 z późn.zm.)

Ustawa o niektórych formach popierania budownictwa mieszkaniowego z dnia 26.10.1995 r. (t.j. z 2013 r., poz. 255)

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. (t.j. z 2004 r. Dz.U. Nr 243, poz. 2441 z późn.zm.)

Ustawa Prawo pocztowe z dnia 23.11.2012 r. (Dz.U. z 2012 r., poz. 1529)

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. (t.j. z 2004 r. Dz.U. Nr 223, poz. 2268 z późn.zm.)

Ustawa o komornikach sądowych i egzekucji z dnia 29.08.1997 r. (t.j. z 2011 r. Dz.U. Nr 231, poz. 1376 z późn.zm.)

Ustawa o zawodzie lekarza i lekarza dentysty z dnia 5.12.1996 (t.j. z 2011 r. Dz.U. Nr 277, poz. 1634 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. (t.j. z 2010 r. Dz.U. Nr 138, poz. 935 z późnym.)

Ustawa o bezpieczeństwie żywności i żywienia z dnia 25.08.2006 r. (t.j. z 2010 r. Dz.U. Nr 136, poz. 914 z późn.zm.)

Ustawa o Państwowej Inspekcji Sanitarnej z dnia 14.03.1985 r. (t.j. z 2011 r. Dz.U. Nr 212, poz.1263 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. (t.j. z 2010 r. Dz.U. Nr 90, poz. 594z późn. zm.)

Ustawa z dnia 24.08.2001 r. Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (t.j. z 2008 r. Dz.U. Nr 133, poz. 848z 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 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 **2012 r. wyniosła 1326**, natomiast liczba podjętych przez Rzecznika interwencji bezpośrednio u przedsiębiorców wyniosła w **2012 r. – 537** (dla porównania w 2011 – 491, 2010 – 352, 2009 – 281, 2008 – 205, w 2007 – 147).

W **22** przypadkach sprawy zostały skierowane na drogę postępowania sądowego.

W **11** sprawach rzecznik sporządził dla konsumentów sprzeciwy od nakazu zapłaty, powództwa przeciwegzekucyjne, skargi o wznowienie postępowania.

W **11** przypadku wstąpił do toczącego się postępowania po stronie konsumenta.

Łącznie w 2012 r. rzecznik uczestniczył w **33** postępowaniach sądowych.

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 niewiedzy konsumentów i wprowadzenie w błąd pod czas prezentowania ofert.

Istotnym problemem w 2012 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 2012 r. większość spraw z tego zakresu dotyczyła firmy oferującej zmianę sprzedawcy energii elektrycznej. Wiele tego typu ofert kierowanych jest osób starszych, którym trudno rozeznąć się i funkcjonować we współczesnym świecie, niestety w wielu przypadkach można uznać, iż konsumenci byli wprowadzani w błąd i nierzetelnie informowani o charakterze zawieranej umowy i przysługujących prawach.

W 2012 roku Rzecznik Konsumentów udzielił 209 porad w tej sprawie (porady obejmowały w szczególności sporządzanie pism o odstąpieniu od umowy zgodnie z przysługującymi konsumentom uprawnieniami wynikającymi z przepisów prawa), w 127 przypadkach zaś podjął interwencję bezpośrednio u przedsiębiorcy. Głównym powodem problemów z tym szczególnym rodzajem sprzedaży jest niska świadomość konsumentów w zakresie przysługujących uprawnień i możliwości zrezygnowania z zawartej umowy, czy zakupu produktu lub usługi. W celu podniesienia świadomości konsumentów temat ten podnoszony był w audycjach telewizyjnych i radiowych, 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, gdzie ma konieczności potwierdzenia umowy na piśmie. Brak nawyku czytania regulaminów powoduje, iż umowy zawierane są nieświadomie i dopiero po otrzymaniu wezwania do zapłaty konsumenci zgłaszają się do rzecznika po pomoc. W tego typu sprawach konieczna jest dalsza edukacja społeczeństwa i uświadamianie istnienia tego typu umów na rynku, a także związanej z tym odpowiedzialności osób, dokonujących rejestracji na portalach i zawierających umowy drogą elektroniczną.

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. 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 wносить reklamacje.

Dużo skarg konsumentów dotyczyło umów telekomunikacyjnych (w szczególności zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość), nadmiernego zadłużenia konsumentów, podwójnego ubezpieczenia OC oraz nowych produktów bankowych o charakterze kapitału – ubezpieczeniowym, które były oferowane konsumentom jako lokaty (na skutek błędnego informowania o charakterze produktu i czasu trwania umowy konsumenci tracili znaczne kwoty zgromadzonych oszczędności).

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. Opinie takie muszą uzyskiwać konsumencie, co łączy się z poniesieniem dodatkowych kosztów, rzecznik konsumentów nie posiada bowiem możliwości finansowania tego typu działań.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kutnie, w ramach pełnionych obowiązków w 2012 r. udzielał porad telefonicznie i bezpośrednio w biurze mieszczącym się w siedzibie Starostwa Powiatowego w Kutnie przy ul. Królowej Jadwigi 7 (pokój Nr 42). Bezpośrednio w biurze konsumenci mogli uzyskać informacje w poniedziałki i środy w godzinach 12⁰⁰ – 15⁰⁰ oraz piątki w godzinach 8⁰⁰ - 11⁰⁰.

Rzecznik konsumentów prowadzi tablicę ogłoszeń w siedzibie urzędu przy ul. Królowej Jadwigi 7. Na tablicy 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.

W 2012 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów kontynuował również dyżury w Urzędzie Miasta w Żychlinie – każdy drugi i czwarty wtorek miesiąca. Dyżury w Urzędzie Miasta w Krośniewicach zostały wstrzymane z uwagi na brak pokoju, w którym rzecznik mógłby udzielać porad.

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 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.

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.

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.

W 2012 r. sporządzane były również dla konsumentów powództwa przeciwegzekucyjne i skargi/wnioski o wznowienie postępowania. Takie

działania były konieczne ze względu na podejmowane egzekucje komornicze nieistniejących lub przedawnionych wierzytelności w sytuacjach, gdy do konsumentów nie docierały w ogóle nakazy zapłaty wydawane przez tzw. sąd internetowy w Lublinie, od których można wnosić sprzeciw.

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.

Tabele Nr 1, 2 i 3 przedstawiają strukturę udzielanych porad, podjętych interwencji i spraw sądowych w 2012 r.

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

W ramach pełnionych obowiązków w 2012 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 naruszania zbiorowych interesów konsumentów i nie przestrzegania przepisów dotyczących zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa przez firmy oferujące zmianę sprzedawcy energii elektrycznej – sprawa w toku, przedsiębiorca dogotowuje sukcesywnie wzorce umów do stanu zgodnego z przepisami prawa;
- przekazanie do Urzędu Komunikacji Elektronicznej skargi konsumenta dot. pobierania opłat przez operatorów telekomunikacyjnych za czas oczekiwania na połączenie z wybranym numerem – podjęto interwencję, sprawa w toku;
- Rzecznik występował do Inspekcji Handlowej z wnioskami do przeprowadzenia kontroli w sklepach i hipermarketach mieszczących się na terenie Kutna, wnioski spowodowane były skargami konsumentów dotyczącymi nieprawidłowości występujących w placówkach handlowych i dotyczących jakości produktów lub niezgodności cen towarów podanych na produkcie i kasie, kontrole są przeprowadzane na każdy wniosek rzecznika;

- na skutek skarg konsumentów dotyczących jakości i kaloryczności sprzedawanego na naszym terenie mialu i węgla stosowny wniosek o przeprowadzenie kontroli został skierowany do Inspekcji handlowej – 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 4331 pozycji);
- 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;

W 2012 r. wpłynęła do Rzecznika Konsumentów skarga konsumenta dotycząca nieuwzględniania, przysługujących zgodnie z obowiązującymi przepisami, ulg przy sprzedaży biletów przez prywatnego przewoźnika. Sprawa została skierowana do rozpoznania przez Urząd Marszałkowski w Łodzi, który jest jednostką wydającą zezwolenie na prowadzenie tego typu działalności oraz refundującą ceny biletów ulgowych – sprawa w toku.

III. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym.

W celu jak najszerszego rozpropagowania informacji dotyczących uprawnień i obowiązków konsumentów Powiatowy Rzecznik Konsumentów udziela wywiadów w lokalnej telewizji kablowej i rozgłośni radiowej. 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 najszerszego 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 2012 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)

W roku bieżącym wykłady są kontynuowane

Działaniami o charakterze edukacyjno – informacyjnym, które prowadził Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kutnie w 2012 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 istnienia odpowiedniej regulacji w 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 słuszných 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 jest realizowanie zadań przy pomocy wyodrębnionego biura rzecznika konsumentów i przy udziale osoby, która jest w stanie wesprzeć rzecznika konsumentów w bieżącej pracy.

Możliwość utworzenia biura rzecznika konsumentów dała Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (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.

Biorąc pod uwagę ilość i skomplikowanie zgłaszanych do rzecznika konsumentów spraw należy utrzymać istnienie biura z perspektywą dalszego rozwoju i zwiększenia zatrudnienia.

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW

Aleksandra Bielecka

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2012 r.
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kutnie

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	572
ubezpieczeniowa	78
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	35
remontowo-budowlana	39
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	127
telekomunikacja (telefony, TV)	89
turystyczno-hotelarska	6
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	8
motoryzacja	16
pralnicza/szewska/fryzjerska	9
timeshare	-
pocztowa	-
gastronomiczna	-
przewozowa	22
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	4
medyczna	1
wyposażenie wnętrz	14
pogrzebowa	2
windykacyjne	113
inne	9
II. Umowy sprzedaży, w tym:	545
obuwie i odzież	322
wyposażenie mieszkania	34
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	97
komputer i akcesoria komputerowe	22
motoryzacja	47
artykuły spożywcze	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-
zabawki	9
inne	14
III. Umowy poza lokalem i na odległość (w tym pobieraczek)	209

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:	216	144	46	26
ubezpieczeniowa	18	10	5	3
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	18	11	6	1
remontowo-budowlana	6	-	6	-
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	50	32	6	12
telekomunikacja (telefon, TV)	62	45	12	5
turystyczno-hotelarska	-	-	-	-
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	2	2	-	-
motoryzacja	6	2	4	-
pralnicza	-	-	-	-
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	3	-	1	2
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjna o-sportowa	3	2	-	1
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	2	2	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	42	36	5	1
inne (parabankowe)	4	2	1	1
II. Umowy sprzedaży, w tym:	321	191	116	14
obuwie i odzież	229	145	76	8
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	33	16	14	3
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	24	13	11	-
komputer i akcesoria komputerowe	1	1	-	-
motoryzacja	2	2	-	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	2	1	1	-
inne	15	5	9	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	15	8	5	2

Rubryka III – umowy poza lokalem i na odległość nie zawiera umów dotyczących energii elektrycznej i umów telekomunikacyjnych, które ujęte są poz. I – usługi, większość z tych umów również była zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Łącznie liczba umów zawieranych poza lokalem i na odległość wynosi 127.

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 (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	-----	-----	-----	9
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług	-----	-----	-----	4

6.	Inne sprzeciw od nakazu zapłaty powództwo przeciwegezkucyjne wznowienie postęp. (pisma dla konsumentów)	-	2	6	8
	RAZEM	1	2	6	22
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny	-	-	-	-
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań	4	2	5	11

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW

Aleksandra Bielecka