

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kutnie

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

ZA ROK 2014

Kutno, marzec 2015 r.

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	łódzkie
2. Miasto /Powiat	Kutno
3. PRK/ MRK	PRK
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Aleksandra Bielecka
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe - prawo i administracja
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	tak
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- $\frac{3}{5}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{1}{2}$ etatu
	- $\frac{2}{5}$ etatu
	- $\frac{1}{5}$ etatu
	- inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	tak
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	tak
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	1

Do podstawowych obowiązków rzecznika konsumentów należy m.in.:

- 1) Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, w tym:
 - udzielanie bezpłatnych porad prawnych konsumentom,
 - pomoc w redagowaniu pism z roszczeniami wynikającymi z reklamacji towarów i usług,
 - wskazywanie instytucji, w których konsument może uzyskać fachowe, techniczne porady i opinie,
- 2) Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów, w tym:
 - prowadzenie mediacji mającej na celu polubowne i pozasądowe zakończenie sporu pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą,
 - wskazywanie stosownych przepisów prawa 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 Konsumenckim,
 - 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.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

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 **2014 r. wyniosła 2623** (w 2013 r. – 2134, 2012 r. – 1326)

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 i zawierania umów, doprowadzania do niekorzystnego rozporządzenia mieniem, stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych i naruszanie zbiorowych interesów konsumentów.

Istotnym problemem w 2014 r. nadal były umowy zawierane z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa (przez akwizytorów, na pokazach i prezentacjach, sponsorowanych wycieczkach) i na odległość (przez Internet, telefon, sprzedaż

wysyłkowa). Konsumenci nadal nie czytają podpisywanych umów i nie znają swoich praw w zakresie możliwości odstąpienia od umowy w terminie 10 dni (od 25.12.2014 r. termin na odstąpienie od umowy wynosi 14 dni).

Zaznaczyć jednak należy, że znacznie więcej konsumentów (w porównaniu z latami ubiegłymi) zgłaszało się w okresie, kiedy odstąpienie od umowy było jeszcze możliwe. W tym zakresie Rzecznik Konsumentów pomagał sporządzić stosowne oświadczenia i sprawy kończyły się pozytywnie dla konsumentów.

Przedsiębiorcy prowadzący w ten sposób działalność zamieszczają obecnie w umowach wymagane przez przepisy prawa informacje.

Odrębnym problemem są informacje ustne przekazywane w trakcie pokazów i prezentacji, czy też podczas prezentowania oferty w domu konsumenta szczególnie do osób starszych. W tym zakresie konieczna jest dalsza edukacja konsumencka a także reagowanie stosownych organów na nieuczciwe postępowanie przedsiębiorców.

W 2014 roku Rzecznik Konsumentów udzielił 363 porad w tej sprawie (porady obejmowały w szczególności sporządzanie pism o odstąpieniu od umowy zgodnie z przysługującymi konsumentom uprawnieniami wynikającymi z przepisów prawa), w 60 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 w określonym przepisami prawa czasie, jak również zbyt duża ufność wobec osoby prezentującej ofertę. W celu podniesienia świadomości konsumentów temat ten podnoszony był w audycjach telewizyjnych, radiowych i artykułach prasowych oraz 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 o świadczenie usług drogą elektroniczną, gdzie nie ma konieczności potwierdzania 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.

Nie mniej zauważyć należy, iż powstają ciągle nowe portale, które niestety wprowadzają w błąd i stosują nieuczciwe praktyki rynkowe, szczególnie trudna sytuacja występuje, jeżeli siedziba takiego przedsiębiorcy znajduje się poza Unią Europejską. Tego typu sprawy były na bieżąco zgłaszane do UOKiK.

W 2014 r. nadal pojawiały się zgłoszenia konsumentów dotyczące egzekucji administracyjnej zaległych należności z abonament RTV. Rzecznik pomagał

sporządzić pisma do KRRiTV w sprawie umorzenia zaległości w sytuacjach, gdy konsumentowi przysługiwało zwolnienie z abonamentu a jedynie nie zostało to formalnie zgłoszone do Urzędu Pocztowego.

W 2014 r. Rzecznik przyjął również zgłoszenia konsumentów dotyczące nieuzasadnionych wezwań do zapłaty za rzekome ściąganie i rozpowszechnianie utworów, co stanowi przestępstwo określone w Ustawie z dnia 04.02.1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tj. Dz.U. z 2006 r. Nr 90, poz. 631 z późn.zm.) Pisma wysyłane przez jedną kancelarię miały charakter zastraszania i nie przedstawiały żadnego dowodu na rzeczywiste popełnienie zarzucanego przestępstwa. Działania Rzecznika polegały na przygotowaniu pism dla konsumentów kwestionujących popełnienie zarzucanego przestępstwa i odmawiające zapłaty jakiegokolwiek kwoty oraz wskazujące na nieetyczne postępowanie kancelarii nielicujące z zawodem prawnika. Po wysłaniu pism sprawa się zakończyła, konsumenci nie zgłaszali, by roszczenia były w tym zakresie ponawiane.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Kutnie, w ramach pełnionych obowiązków w 2014 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.

Rzecznik opracował wzór zgłoszenia reklamacyjnego na podstawie przepisów dotyczących niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową oraz rękojmi. 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 i udzielenie odpowiedzi.

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 zgoda 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 2014 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.

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

W 2014 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie podejmował działań w tym zakresie.

3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Ilość interwencji podejmowane bezpośrednio u przedsiębiorców także ma tendencję wzrostową, która utrzymuje się od lat. W **2014 r. Rzecznika występował do przedsiębiorców łącznie w 637 sprawach** (dla porównania w 2013 – 590, 2012 – 537, 2011 – 491, 2010 – 352, 2009 – 281, 2008 – 205, w 2007 – 147).

Dużo skarg konsumentów w 2014 dotyczyło produktów bankowych o charakterze kapitału – ubezpieczeniowym, które były oferowane konsumentom jako lokaty. Działania banku w tym zakresie uznać można za nieuczciwe praktyki rynkowe i działania naruszające zbiorowe interesów konsumentów oraz doprowadzanie do niekorzystnego rozporządzenia mieniem. Podejmowane są działania w tym zakresie.

Zawarto – przy udziale Rzecznika Konsumentów – wiele ugód, na podstawie których wypłacono konsumentom zainwestowane pieniądze.

W 2014 r. podjęto łącznie 53 interwencje i mediacje w sprawie tzw. „polisolokat”, w 30 przypadkach doprowadzono do zawarcia ugody i sprawy zakończyły się pozytywnie dla konsumentów, 23 sprawy są nadal w toku. W ubiegłym 2013 r. Rzecznik podjął w tym zakresie 9 spraw, we wszystkich sprawach zawarto ugody. Obecnie jednak trudno uzyskać ugode, konieczne są systemowe rozwiązania. Na skutek błędnych, niejasnych i nierzetelnych informacji o charakterze produktu, czasie trwania umowy a przede wszystkim ryzyku i kosztach konsumenci tracą znaczne kwoty zgromadzonych oszczędności. Sprawa jest rozwojowa. Obecnie czekamy na rozstrzygnięcie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w zakresie Decyzji Prezesa UOKiK dot. tzw. polisolokat.

Sprawę wprowadzania w błąd i doprowadzania do niekorzystnego rozporządzania mieniem Rzecznik zgłosił do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz do Komisji Nadzoru Finansowego. Sprawy są w toku.

Przygotowywany jest również, przez warszawską kancelarię, pozew zbiorowy w zakresie produktów inwestycyjno-kapitałowych. Powiatowy Rzecznik Konsumentów nawiązał kontakt z Kancelarią w tym zakresie i możliwe jest zaangażowanie rzecznika w sprawę pozwu zbiorowego w charakterze reprezentanta grupy. Udział Rzecznika Konsumentów w postępowaniu dotyczącym pozwu zbiorowego pozwala na zwolnienie z kosztów sądowych, co ma istotne znaczenie dla kosztów całego postępowania.

W 2014 r. wiele Kancelarii Prawnych zgłaszało się z wnioskiem o wstąpienie do przygotowywanego pozwu zbiorowego w charakterze reprezentanta grupy. Wnioski te dotyczyły pozwów w sprawie kredytów hipotecznych we frankach szwajcarskich. Do Biura Rzecznika nie wpływały jednak zastrzeżenia konsumentów w tym zakresie, tworzące się grupy konsumentów były spoza naszego Powiatu. W tej sytuacji Rzecznik odmawiał udziału w pozwie zbiorowym. Zaangażowanie i czas konieczny do uczestniczenia w tego typu przedsięwzięciu konieczne wydaje w sytuacji, gdy poszkodowanymi będą mieszkańcy naszego Powiatu.

Istotnym problemem w roku 2014 r. były umowy zawierana poza lokalem przedsiębiorstwa dotyczące sprzedaży energii elektrycznej (zmiana sprzedawcy energii elektrycznej). Konsumenci nadal posiadają małą wiedzę w tym zakresie i nadal nie czytają uważnie podpisywanych umów ufając ustnym zapewnieniom akwizytorów. Konieczna jest dalsza edukacja konsumentów w zakresie obowiązku czytania umów i świadomego podejmowania decyzji przy proponowanych kontraktach i oferowanych usługach.

Poważny problem zanotowano z dwiema firmami, których reprezentował jeden przedstawiciel (siedziby obu firm znajdują się również pod tym samym adresem). Podsuwano konsumentom (szczególnie osobom starszym) do podpisu dwie umowy, jedna dotyczyła usług telekomunikacyjnych, druga zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, przy czym akwizytor wskazywał wyłącznie na jedną z tych umów i nie

pozostawiał drugiej umowy w domu konsumenta, ani też nie informował o drugiej ofercie i drugiej umowie. Prowadziło to do sytuacji, że o zawarciu drugiej umowy konsument dowiadywał się dopiero po otrzymaniu faktury za usługi. Było to wyjątkowo nieuczciwe postępowanie przedsiębiorcy, powodowało sytuacje, w których konsument odstępował od umowy pozostawionej przez akwizytora w terminie 10 dni od jej zawarcia, nie wiedząc jednak o drugiej umowie nie odstępował od niej. Interwencje podjęte w tej sprawie są nadal w toku. Sprawy są trudne z uwagi na fakt, iż przedsiębiorcy dysponują podpisami konsumentów na umowach i nie przyjmują do wiadomości, iż umowy te zostały zawarte pod wpływem błędu, a nawet oszustwa wywołanego przez akwizytora.

W tym zakresie konsumenci zgłaszali oszustwo na Policję. Z przykrością jednak muszę podnieść, że Policja odmawiała wszczęcia postępowania w tych sprawach, co było wyjątkowo niekorzystne dla konsumentów. Skuteczne przeciwstawienie się takim praktykom wymaga współdziałania organów a interwencja Policji, czy Prokuratury wydaje się w tego sprawach jak najbardziej konieczna.

Sprawa wprowadzania w błąd i stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych została zgłoszona do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędu Komunikacji Elektronicznej i Urzędu Regulacji Energetyki. Działania wyjaśniające są w toku.

Niezmiennie - od kilku lat - liczba zgłaszanych reklamacji obuwniczej jest bardzo wysoka. Problem ten ma charakter ogólnopolski i wszystkie instytucje zajmujące ochroną konsumentów zgłaszają, iż liczba reklamacji obuwniczej nie maleje, zaś sprzedawcy nagminnie odrzucają roszczenia konsumentów dotyczące wymiany obuwniczej lub zwrotu pieniędzy. Jakość sprzedawanego obuwniczej jest bardzo różna, jednak przepisy prawa nie uzależniają zakresu odpowiedzialności sprzedawcy od jakości, czy ceny towaru. Każdy towar powinien spełniać swoją funkcję i posiadać cechy odpowiednie dla towaru danego rodzaju. Duży problem występuje w tzw. „sklepach chińskich”, gdzie wartość towaru jest niewielka ale również jakość i użyteczność pozostawia wiele do życzenia. W przypadku tego typu produktów obowiązują te same przepisy, nie ma dolnej granicy ceny, przy której konsument może wnosić reklamacje.

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 konsumenci, co łączy się z poniesieniem dodatkowych kosztów, Rzecznik Konsumentów nie posiada bowiem możliwości finansowania tego typu działań.

W dniu 25.12.2014 r. weszła w życie Ustawa z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r., poz. 827), która wprowadziła wiele zmian w przepisach dotyczących umów zawieranych z konsumentami. Skutki i efekty tych zmian będą widoczne dopiero w następnych latach.

Na mocy tej ustawy straciły moc:

- Ustawa z dnia 02.2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny t.j. Dz.U. z 2012 r., poz. 1225)
- 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.)

Na mocy nowych przepisów sprawy dotyczące umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa reguluje nowa ustawa, zaś sprawy reklamacji towarów i usług i odpowiedzialności sprzedawcy wobec konsumenta zostały ponownie włączone do Kodeksu cywilnego, pojęcie niezgodności towaru z umową zastąpiło pojęciem rękojmi.

Do umów zawartych przed dniem wejścia w życie nowej ustawy , tj. do dnia 25.12.2014 r. obowiązują poprzednie przepisy.

Przez okres 2 lat zatem prawa i obowiązki konsumentów oraz zasady reklamacji rozpatrywane będą w oparciu zarówno o nowe, jak i „stare” przepisy, w zależności od daty zawarcia umowy.

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

W ramach pełnionych obowiązków w 2014 r. i w związku ze zgłaszanymi przez konsumentów problemami Rzecznik podejmował m.in. niżej przedstawione działania:

- wystąpienie do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędu Regulacji Energetyki i Urzędu Komunikacji Elektronicznej w sprawie firm oferujących sprzedaż energii elektrycznej i usług telekomunikacyjnych poza lokalem przedsiębiorstwa ze wskazaniem zarzutów dot. naruszenia przepisów prawa w zakresie nieuczciwych praktyk rynkowych, oszustwa i braku przekazywania uczciwych, rzetelnych informacji konsumentom, UOKiK podjął działania wyjaśniające w tej sprawie;

- Wystąpienie do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i do Komisji Nadzoru Finansowego w sprawie wprowadzania w błąd i stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych przez przedsiębiorców oferujących konsumentom tzw. polisolokaty;
- 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 w kasie, kontrole są przeprowadzane na każdy wniosek rzecznika;
- W zakresie skarg dotyczących działalności firm ubezpieczeniowych Rzecznik Konsumentów kieruje również konsumentów do Rzecznika Ubezpieczonych, w niektórych sprawach konsultuje się z biurem Rzecznika Ubezpieczonych i pomaga konsumentom w sporządzaniu stosownych wniosków;
- Rzecznik Konsumentów na bieżąco otrzymuje z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów informacje o ważnych decyzjach i działaniach podejmowanych przez UOKiK, o produktach niebezpiecznych ujawnionych na rynku; informacje te wykorzystywane są w bieżącej pracy Rzecznika, a w szczególnych przypadkach rozpowszechniane na terenie działania Rzecznika;
- Rzecznik Konsumentów na bieżąco monitoruje „Rejestr klauzul niedozwolonych” prowadzony przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania rejestr zawiera 6016 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;

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

W 26 przypadkach sprawy zostały skierowane na drogę postępowania sądowego. Rzecznik sporządzał stosowne pozwy dla konsumentów, w 2 przypadku wystąpił z powództwem osobiście.

W 13 sprawach Rzecznik sporządził dla konsumentów inne pisma procesowe niezbędne przy toczących się postępowaniach, m.in. odpowiedzi na pozw, odpowiedzi na apelację, sprzeciwy od nakazu zapłaty.

W 5 przypadkach wstąpił do toczącego się postępowania po stronie konsumenta.

Łącznie w 2014 r. rzecznik uczestniczył w 39 postępowaniach sądowych.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

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

Rzecznik dociera również do związków emerytów i rencistów, gdzie przekazuje podstawowe informacje na temat umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na temat reklamacji towarów wadliwych.

Działania o charakterze edukacyjnym w 2014 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 2014 r. było również udzielanie porad prawnych i udostępnianie tekstów aktów prawnych dotyczących sprzedaży konsumenckiej przedsiębiorcom i sprzedawcom funkcjonującym na terenie Powiatu Kutnowskiego. W ramach tej aktywności Rzecznik Konsumentów udostępnia na bieżąco zainteresowanym przedsiębiorcom publikację Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pt. „Przepisy konsumenckie dla przedsiębiorców.”

Rzecznik Konsumentów prowadzi tablicę ogłoszeń w siedzibie urzędu przy ul. Królowej Jadwigi 7. Na tablicy wywieszone zostały podstawowe informacje dotyczące praw konsumentów, adresy i telefony instytucji, które zajmują się ochroną konsumentów w Polsce. Tablica wykorzystywana jest również do wywieszania

bieżących informacji i komunikatów, które mogą być przydatne dla konsumentów. Informacje otrzymywane od Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów również zamieszczane są na tablicy.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
 - na bieżąco podejmowane są działania mające na celu wyeliminowania z rynku niedozwolonych postanowień umownych; rzecznik występuje w tego typu sprawach bezpośrednio do przedsiębiorcy wskazując na postanowienia niezgodne z umową i wskazując na rejestr postanowień niedozwolonych prowadzony przez UOKiK; jeżeli tak podjęta interwencja nie skutkuje sprawa jest kierowana do UOKiK
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
 - na bieżąco podejmowane są działania mające na celu wyeliminowania z rynku działań noszących znamiona nieuczciwych praktyk rynkowych; rzecznik występuje w tego typu sprawach bezpośrednio do przedsiębiorcy wskazując na działania będące nieuczciwymi praktykami rynkowymi; jeżeli tak podjęta interwencja nie skutkuje sprawa jest kierowana do UOKiK lub do sądu powszechnego;
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
 - rzecznik informuje konsumentów zgłaszających się z problemami będącymi przedmiotem toczących się już postępowań grupowych i wskazuje czynności konieczne do przystąpienia do pozwu zbiorowego
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony 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 osób, które są w stanie wesprzeć rzecznika konsumentów w bieżącej pracy.

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

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

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

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

IV. TABELA

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
Aleksandra Bielecka

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWYCH (MIEJSKICH) RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW ZA 2014 r.
Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów w Kutnie

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

	Ogółem
I. Usługi, w tym:	1245
ubezpieczeniowa	320
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	216
remontowo-budowlana	48
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	206
telekomunikacja (telefony, TV)	223
turystyczno-hotelarska	37
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	5
motoryzacja	35
pralnicza/szewska/fryzjerska	4
timeshare	0
pocztowa	0
gastronomiczna	1
przewozowa	7
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	2
medyczna	1
wyposażenie wnętrz	21
pogrzebowa	0
windykacyjne	97
inne	22
II. Umowy sprzedaży, w tym:	1015
obuwie i odzież	503
wyposażenie mieszkania	104
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	196
komputer i akcesoria komputerowe	93
motoryzacja	82
artykuły spożywcze	2
artykuły chemiczne i kosmetyki	1
zabawki	2
inne	32
III. Umowy poza lokalem i na odległość	363

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:	194	145	15	34
ubezpieczeniowa	75	42	6	27
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	17	15		2
remontowo-budowlana	3	2		1
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	28	27		1
telekomunikacja (telefon, TV)	42	41	1	
turystyczno-hotelarska	8	1	5	2
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	1	1	-	-
motoryzacja	1	1	-	-
pralnicza	1	1		
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	-	-	-	-
przewozowa	1	1	-	-
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	1	1	-	-
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	10	9	-	1
inne	6	3	3	-
II. Umowy sprzedaży, w tym:	383	306	55	22
obuwie i odzież	273	226	35	12
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	31	23	5	3
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	44	35	6	3
komputer i akcesoria komputerowe	7	5	1	1
motoryzacja	4	1	1	2
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	1	1	-	-
inne	23	15	7	1
III. Umowy poza lokalem i na odległość	60	32	8	20

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

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		Sprawy w toku	Ilość ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				2
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 *	-----	-----	-----	22
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	-----	-----	-----	2
6.	Inne – przygotowywanie konsumentom innych pism procesowych				13
	RAZEM				
1.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny				
2.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań w sądach powszechnych				5

*Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

** Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

Tabela nr 4: Inne zadania:

L.p	Realizacja zadań wynikających z:	Ilość
1.	Art. 479 (38) Kpc - niedozwolone postanowienia umowne	na bieżąco w ramach podejmowanych działań
2.	Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	na bieżąco w ramach podejmowanych działań
3.	Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym	wskazywanie toczących się postępowań i pomoc przy przystąpieniu konsumenta do pozwu zbiorowego
4.	Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów	
5.	Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy	

W 2014 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów zgłosił na Policję w 4 sprawach zawiadomienie o popełnieniu wykroczenia przez przedsiębiorcę określonego w art. 114 ust. 1 Ustawy z dnia 16.07.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2015 r., poz. 184). Brak udzielenia odpowiedzi na wstąpienie rzecznika konsumentów jest wykroczeniem zagrożonym karą grzywny nie mniejszą niż 2000 zł . Sprawy zostały skierowane do Sądu Karnego w Kutnie (w 3 sprawach Sąd ukarał przedsiębiorcę, 1 sprawa jest w toku).