

ZATWIERDZAM

STAROSTA

Włodzimierz A. Wojnarowski

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
w Mławie

za okres od 1 stycznia 2013 r. do 31 grudnia 2013 r.

Mława, marzec 2014 r.

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

w Mławie

za okres

od 1 stycznia 2013 r. do 31 grudnia 2013 r.

**I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA
KONSUMENTÓW**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów funkcjonuje w strukturze Starostwa Powiatowego w Mławie od 1 września 2002 roku. Rzecznik Konsumentów nie posiada wyodrębnionego budżetu. Rzecznik przyjmuje konsumentów w ustalonych godzinach przyjęć, w pok. 3, w Starostwie Powiatowym w Mławie przy ul. Reymonta 6, w czwartki w godz. 8.00 – 18.00 oraz w pierwszy czwartek miesiąca w godz. 8.00 - 9.00 w Urzędzie Gminy Stupsk.

Z Rzecznikiem można się kontaktować również telefonicznie pod bezpośrednim numerem telefonu 023 655 29 01 oraz pocztą elektroniczną dostępną na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Mławie (rzecznik@powiatmlawski.pl).

Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Mazowieckie
2. Miasto /Powiat	Mława /powiat/
3. PRK/ MRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Stanisław Wikliński
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub	nie

NIE.	
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	0,25 etatu
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).	1 raz w tygodniu 10 godzin, w tym 1 raz w miesiącu 1 godz. dyżur w Urzędzie Gminy
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.	NIE
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

I. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.). Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt. 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (tj. Dz. U. z 2013 r. , poz. 595) do zadań publicznych powiatu o charakterze ponadgminnym należy między innymi ochrona praw konsumenta.

Do zadań Rzecznika wynikających z przepisów art. 37-43 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) w skrócie uokik należy w szczególności:

1. Zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ich interesów,
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,

3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
4. Współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Powyższe zadania w okresie sprawozdawczym tj. od 1 stycznia 2013 r. do 31 grudnia 2013 r. realizowane były w następujący sposób:

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

W 2013 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów o pomoc prawną zgłosiło się 306 osób.

Sposób składania wniosków do Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest bardzo zróżnicowany. Najwięcej było zgłoszeń osobistych a następnie w kolejności: telefonicznych, na piśmie, drogą elektroniczną. Pomoc prawna była dokonywana w czasie porad telefonicznych bądź bezpośrednio w biurze rzecznika poprzez wyjaśnienia, interpretacja przepisów, inne).

Zakres i problematyka spraw, z jakimi zwracają się interesanci do Rzecznika była bardzo szeroka. Konsumenci osobiście w biurze, telefonicznie, listownie lub poprzez e-mail byli informowani o swoich prawach i obowiązkach, analizowane były postanowienia umów, kart gwarancyjnych, wyposażani byli w teksty odpowiednich aktów prawnych, druki zgłoszeń reklamacji, oświadczeń o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem bądź na odległość lub od umowy kredytu oraz otrzymywali niekiedy tematyczne materiały edukacyjne. W przypadku konsumentów niewracających po ponowną pomoc – należy uznać, że była ona skuteczna. W pozostałych wypadkach rzecznik występował do przedsiębiorców, prowadził mediacje, sporządzał pisma reklamacyjne itp. celem polubownego załatwienia sprawy.

Porady stanowiące podstawową formę świadczenia pomocy konsumentom przez rzecznika w 2013 r. o przysługujących prawach, w tym kierowanie konsumentów do właściwych instytucji: np. Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej, Urzędu Regulacji Energetyki, Rzecznika Ubezpieczonych, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, urzędów skarbowych, Policji, Prokuratury itp. spowodowały, iż nastąpiło wskazanie właściwego trybu postępowania w danej sprawie, skierowanie o pomoc do właściwych instytucji.

Z przeprowadzonych rozmów bezpośrednich w biurze oraz telefonicznych wynika, iż część osób chce się tylko dowiedzieć, jakie uprawnienia im przysługują, inni zaś proszą o interwencję w konkretnej sprawie.

Każda zgłaszana sprawa była szczegółowo analizowana i rozpatrywana poprzez;

- przedstawianie konsumentom sytuacji prawnej zgłoszonego problemu, jak również informacji o tym, jakie działania muszą podjąć oraz jakie informacje ująć w pisemnych zgłoszeniach do przedsiębiorców.
- badanie - analizowanie zasadności skargi konsumenta,
- bezpośrednie interwencje – mediacje u przedsiębiorców,
- bieżące odpowiedzi na zapytania konsumentów zadawane w formie elektronicznej.

W wielu przypadkach Rzecznik pomagał konsumentom w przygotowaniu stosownych pism w szczególności pisemnych reklamacji do sprzedawców, usługodawców itp., oświadczeń o odstąpieniu od umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa bądź na odległość.

Konsumenci bardzo często zgłaszali trudności w ustaleniu stanu faktycznego. Po szczegółowym rozpoznaniu sprawy kierowano do branżowych rzeczoznawców w celu uzyskania ich opinii, celem ustalenia czy reklamacja jest faktycznie zasadna czy też nie. Analiza powyższych danych wskazuje, iż istnieje tendencja zgłaszania wątpliwości przed rozpoczęciem procedury zgłaszanych roszczeń, zwłaszcza w kontaktach osobistych w biurze rzecznika. Jest to spowodowane tym, że w biurze, w zasadzie konsument posiada nieograniczony czas na zaprezentowanie zaistniałego problemu, przedstawienie i analizę bezpośrednią posiadanych dowodów w sprawie, a nadto odbiór wymaganych druków, przepisów oraz instruktaży, co do sposobu wypełnienia, jak również - materiałów edukacyjnych.

Sprawy wnoszone na piśmie są przeważnie wówczas, gdy zostaną wyczerpane dotychczasowe elementy postępowania reklamacyjnego bez pozytywnego skutku dla konsumenta.

Charakterystyka problemów, z jakimi zgłaszali się konsumenci do Rzecznika była bardzo szeroka.

W sprawach konsumenckich zgłoszonych w roku 2013, Rzecznik udzielał konsumentom ustawowo określonego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnych. Większości spraw dotyczyła skarg konsumentów na;

- sprzedawców, gwarantów, serwisantów, dystrybutorów, operatorów telekomunikacyjnych, którzy m. in. uchylali się od odpowiedzialności za wady towarów, niezgodności towarów i usług z umową, odmawiali przyjęcia reklamacji czy też nie uznawali roszczeń zgłoszonych w reklamacji w oparciu o mało przekonujące opinie rzeczoznawców, specjalistów, itp.,
- przedsiębiorców, rzemieślników wykonujących usługi w sposób nienależyty,
- firmy stosujące umowy, których postanowienia naruszały obowiązujące przepisy prawa, bądź interesy konsumentów.

Zapytania, z jakimi zwracali się konsumenci, podobnie jak w ubiegłych latach, najczęściej dotyczyły;

1. W zakresie **niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową** zgłoszenia konsumentów dotyczyły m. in.: nie uznania zgłoszonych roszczeń, odmowy przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego, narzucania konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji niezależnie od żądań zgłoszonych przez konsumentów, braku uzasadnienia w razie odmowy uwzględnienia zgłoszonych reklamacji, przewlekłego rozpatrywanie reklamacji - nieprzestrzeganie przez przedsiębiorców ustawowego 14 - dniowego terminu ustosunkowania się do reklamacji, możliwości skorzystania z uprawnień z ustawy konsumenckiej po nabyciu towaru z udzieloną gwarancją itp., braku podstawowej wiedzy z zakresu niezgodności towaru z umową, kłopotami ze zrozumieniem i stosowaniem tej instytucji prawnej.

Konsumenci zwracali się również do Rzecznika z prośbą o interpretacje warunków gwarancji oraz interpretacje przepisów *ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176, ze zm.)* zwanej dalej ustawą o sprzedaży konsumenckiej.

2. W zakresie udzielonej **gwarancji** zgłoszenia konsumentów dotyczyły; przekonania i utrzymywanie stanowiska, iż gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumenckich, nieskutecznego usuwanie wad, braku możliwości skorzystania z uprawnień gwarancyjnych z wielu powodów szczegółowo wyliczonych w dokumencie gwarancyjnym, długiego czasu naprawy lub wymiany poprzez nie określanie terminu załatwienia reklamacji, częstego mimo ewidentnej wadliwości towaru braku możliwości wymiany towaru na nowy, ponoszenia kosztów transportu, badania-ekspertyzy towaru, żądania od konsumentów opłat w sytuacji wniesienia nieuzasadnionej, w ocenie serwisu, reklamacji, licznych i długotrwałych napraw, braku jednoznaczności postanowień karty gwarancyjnej oraz ich jednostronnej interpretacji, odmowy uwzględniania reklamacji przez serwisy.

Konsumenci nadal nie mają świadomości, iż przysługuje im prawo wyboru między ochroną wynikającą z gwarancji a ustawową odpowiedzialnością sprzedawcy wynikającą z ustawy o sprzedaży konsumenckiej, co sprzedawcy nagminnie wykorzystują, uchylając się w ten sposób od odpowiedzialności. Z uwagi na fakt, iż udzielenie gwarancji nie jest obowiązkiem, a jej treść gwarant może swobodnie kształtować, uprawnienia konsumentów z tytułu gwarancji w zgłaszanych przypadkach były bardzo niekorzystne.

Podobnie jak w latach ubiegłych głównie zauważało się brak świadomości, że wybór sposobu reklamowania, jak również skorzystania z uprawnień wynikających z ustawy konsumenckiej, w sytuacji zakupu towaru z gwarancją, należy do kupującego a nie do sprzedawcy.

3. Inne zgłoszone problemy z umów o sprzedaż konsumencką m. in. dotyczyły odmowy przyjęcia reklamacji od konsumenta z braku dowodu zakupu, braku ustosunkowania się sprzedawcy lub nieterminowym udzieleniu odpowiedzi na złożoną reklamację, nie określaniu terminów załatwienia reklamacji, dostarczeniu uszkodzonego mechanicznie towaru, czego konsument nie sprawdził na miejscu, konieczności udowodnienia, iż reklamowana wada powstała bez winy konsumenta, nie wykazywania dobrej woli ze strony

sprzedawców w razie prośby o wymianę lub zwrot towaru, uzależniania przyjmowania reklamacji od przedstawienia sprzedawcy ekspertyz wykazujących ujawnienie się wady w chwili wydania towaru.

Ponadto z umów o świadczenie usług zgłoszenia dotyczyły, i tak;

- kredytu konsumenckiego – nieprzestrzegania przepisów o prawie do odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki zawieranej w lokalu, poza lokalem i na odległość, wprowadzania w błąd co do uprawnień związanych z wcześniejszą spłatą zaciągniętego kredytu konsumenckiego, stosowania nie jasnych sformułowań warunków umowy o kredyt konsumencki we wzorach umownych, bezprawne wpisywanie do bazy nierzetelnych dłużników bankowych, żądania przedawnionych wierzytelności po spłaceniu kredytu kilka lat temu,
- usług telekomunikacyjnych – zawyżonych rachunków telefonicznych za usługi telefonii stacjonarnej lub komórkowej jak również za połączenia internetowe, nieprawidłowo naliczanego abonamentu lub kary umownej, niewłaściwej jakości usług - wynikającej głównie z braku zasięgu lub częstych przerw w ich świadczeniu, utrudnień w realizacji roszczeń reklamacyjnych, stwarzanie utrudnień w odstąpieniu od umowy z operatorem telekomunikacyjnym,
- usług ubezpieczeniowych – odmowy wypłaty bądź zaniżania wysokości odszkodowań, głównie z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych, odmowy spłat kredytów z polis ubezpieczenia na życie, odmowy wypłaty należności z lokatopolis,
- usług motoryzacyjnych serwisowych – długotrwałych i nieskutecznych napraw samochodów,
- usług budowlanych i remontowych – realizacji robót niezgodnych z projektem, umową lub zamówieniem, używanie materiałów nienależytej jakości, opóźnienia w realizacji robót, odmowa wystawiania faktur - sporządzania umów,
- usług pralniczych – odszkodowania za uszkodzenia odzieży oddanej do czyszczenia chemicznego,
- usług o dostawę energii elektrycznej – zasad odpłatności za energię po zmianie dostawcy.

Konsumenci pytali również w kwestii;

- postępowania w sprawach upadłości konsumenckiej,
- windykacji przedawnionych roszczeń, w szczególności z umów kredytowych, o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
- możliwości odstąpienia od umowy kupna-sprzedaży (w przypadku zwrotu towarów niewadliwych),
- regulacji prawnych w zakresie terminów, sposobów oraz form składania i rozpatrywania reklamacji,
- odstąpienia od umowy zawierającej klauzule niedozwolone,
- wyjaśniania różnic pomiędzy zadatkiem a zaliczką, gwarancją a niezgodnością z umową bądź rękojmią.
- postępowania w sprawie niedotrzymania terminów wykonania umowy, interpretacji zapisów różnego rodzaju umów.

Działania rzecznika niejednokrotnie sprowadzały się do ustalenia legalności prowadzonej przez sprzedawców działalności, odszukania siedziby - miejsca prowadzonej działalności i nawiązania kontaktu z przedsiębiorcą celem szybkiego załatwienia sprawy. Zgłaszano również skargi na działalność przedsiębiorstw energetycznych, gazowniczego, wodociągowego oraz opłat związanych utrzymaniem lokali mieszkalnych. Dotyczyły one m. in. opłat po zmianie operatora sprzedającego energię elektryczną, opłat z tytułu czynszu, opłat za instalowanie bądź odinstalowanie przyłącza gazowego, wodociągowego, opłat z tytułu mediów: wody, gazu, energii elektrycznej i ciepłej. Nierzadko również do rzecznika zwracali się mieszkańcy powiatu i nie tylko, przedsiębiorcy z prośbami o interwencję w sprawach wykraczających poza zakres uprawnień rzecznika. Wśród spraw nieposiadających charakteru konsumenckiego znajdowały się m.in.: sprawy członków spółdzielni mieszkaniowych, wspólnot mieszkaniowych, sprawy dotyczące prawa pracy, prawa rodzinnego, prawa spadkowego.

Do Rzecznika zgłaszali się również interesanci, którzy popadli w spory z urzędami i instytucjami niebędącymi przedsiębiorcami. Dotyczyły one naruszeń prawa, roszczeń wynikających z umów zawieranych pomiędzy osobami fizycznymi, jak również zawartych między przedsiębiorcami. Zgłaszane były także problemy z niezadowolonymi reklamacjami towarów nabytych do celów związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą np. pojazdów lub części do nich, usług telekomunikacyjnych, samochodów, części zamiennych, aparatów telefonów komórkowych.

Szczegółowe dane dotyczące przedmiotu spraw oraz rodzaju udzielonych porad obrazuje **tabela nr 1.**

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

Przedmiot sprawy	Ogółem
I. Usługi, w tym:	124
ubezpieczeniowa	7
finansowa (inne niż ubezpieczeniowa)	15
remontowo-budowlana	8
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	31
telekomunikacja (telefony, TV)	17
turystyczno-hotelarska	
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	3
motoryzacja	6
pralnicza	4
timeshare	
pocztowa	4
gastronomiczna	3
przewozowa	2
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	4
medyczna	3
wyposażenie wnętrz	5
pogrzebowa	2
windykacyjne	6
inne	4
II. Umowy sprzedaży, w tym:	153
obuwie i odzież	97
wyposażenie mieszkania	11
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	13
komputer i akcesoria komputerowe	5
motoryzacja	6
artykuły spożywcze	2
artykuły chemiczne i kosmetyki	4
zabawki	2
inne	13
III. Umowy poza lokalem i na odległość	29

306

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

Z analizy zgłoszonych spraw nie wynikała potrzeba składania wniosków o zmianę lub stanowienie prawa miejscowego.

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

Do Rzecznika Konsumentów były również składane wnioski na piśmie od osób które weszły w konflikt konsumencki z przedsiębiorcą. Stanowiły one 33,9 % ogólnej ilości zgłoszonych spraw i wymagały podjęcia w ich imieniu, na podstawie ustawowego upoważnienia, interwencji u przedsiębiorców między innymi: sprzedawców, usługodawców, producentów, serwisantów, gwarantów, operatorów itp.

Wniesione na piśmie sprawy, z którymi zwracali się konsumenci do Rzecznika, wymagały wystąpień do przedsiębiorcy o polubowne pozasądowe jej załatwienia bądź o udzielenie wyjaśnień i informacji. W 5 przypadkach wymagały przekazania do rozpatrzenia według właściwości miejscowej rzecznika konsumentów, bądź rzeczowej tj., Inspekcji Handlowej, Rzecznika Ubezpieczonych itp.. Ponadto w 9 wniesionych sprawach konsumenci wycofali je z powodu ich załatwienia bądź bez podania przyczyn.

Zgodnie z art. 42 ust. 4 w związku z art. 42 ust. 1 pkt. 3 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, przedsiębiorca, do którego zwrócił się Rzecznik Konsumentów, obowiązany jest udzielić Rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do jego uwag i opinii. W praktyce z takiego obowiązku wszyscy przedsiębiorcy wywiązywali się.

W sytuacjach konfliktowych Rzecznik podejmował działania mediacyjne mające na celu polubowne zakończenie sporu, szczególnie z przedsiębiorcami; sprzedawcami obuwia, operatorami usług telekomunikacyjnych.

W toku tych postępowań Rzecznik poszukiwał takiego rozwiązania, które byłoby korzystne dla obu stron i w rezultacie, którego kontynuowane dalsze postępowanie reklamacyjne z reguły doprowadzało do polubownego pozasądowego zakończenia sprawy, o czym niejednokrotnie rzecznik nie był informowany, a nadto ponownie problem nie był zgłaszany. Mimo, że Rzecznik nie ma uprawnień władczych, (nie może nakazać uznania nawet słusznym roszczeń konsumenta), skuteczność takich bezpośrednich działań wyniosła 60,1 %.

Szczegółowe dane w tym zakresie obrazuje tabela nr 2

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

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku/przekazane/wycofane
I. Usługi, w tym:	22	10	5	0/2/5
ubezpieczeniowa	3			0/0/3
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	2		1	0/1/0
remontowo-budowlana				
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	7	6		0/0/1
telekomunikacja (telefon, TV)	9	4	3	0/1/1
turystyczno-hotelarska	1		1	
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości				
motoryzacja				
pralnicza				
timeshare				
pocztowa				
gastronomiczna				
przewozowa				
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa				
medyczna				
wyposażenie wnętrz				
pogrzebowa				
windykacyjne				
inne				
II. Umowy sprzedaży, w tym:	128	88	32	1/3/4
obuwie i odzież	117	86	27	1/2/1
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	6		3	0/0/3
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	3	1	2	
komputer i akcesoria komputerowe				
motoryzacja				
artykuły spożywcze				
artykuły chemiczne i kosmetyki				
zabawki				
inne	2	1		0/1/0
III. Umowy poza lokalem i na odległość	4		3	1/0/0

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

W omawianym okresie kontynuowane były, nawiązane wcześniej kontakty z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Departamentem Polityki Konsumentckiej tego Urzędu oraz jego Delegaturą w Warszawie, Prezesem Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, Prezesem Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Inspekcji Handlowej, Biurem Rzecznika Ubezpieczonych, Mazowieckim Inspektorem Inspekcji Handlowej, Urzędem Regulacji Energetyki, Federacją Konsumentów, Europejskim Centrum Konsumentckim, Rzecznikami Konsumentów w Warszawie, Ostrołęce, Pułtusk, Płońsku, Nowym Dworze Maz., Radomiu, Koziencach, Płocku, Legionowie. W trakcie przeprowadzonych rozmów oraz szkoleń wymieniane były doświadczenia oraz poglądy w zakresie dochodzenia roszczeń konsumentckich.

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

W omawianym okresie, podobnie jak w ubiegłym roku, nie wpłynęły wnioski o wniesienie powództwa bądź o zapis na polubowny sąd konsumentcki. W czasie udzielanych porad i informacji prawnych konsument był informowany o przysługującym mu prawie do dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego, w przypadku braku możliwości zakończenia sprawy z korzyścią dla konsumenta, po wyczerpaniu przez rzecznika wszelkich pozostających w jego kompetencjach działań. Należy stwierdzić, iż konsumenci rzadko decydują się na skierowanie sprawy na drogę postępowania sądowego, bądź rozpoznania przez polubowny sąd konsumentcki uzasadniając to tym, iż w sytuacji niskiej wartości przedmiotu sporu, koniecznością brania udziału w sprawie i wiążącym się z ponoszeniem kosztów m. in. dojazdu do sądu, gromadzeniem dowodów w sprawie, ewentualnych kosztów opinii biegłych rzeczoznawców. Nadto kierowanie spraw do rozstrzygnięcia przez polubowny sąd konsumentcki wymaga zgody przedsiębiorcy co niestety, rzadko spotyka się z jego aprobatą i w efekcie końcowym prowadzi do skierowania na drogę sądownictwa powszechnego.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizuje ustawowe zadania w zakresie prowadzenia edukacji konsumentckiej w szczególności poprzez; wykłady z zagadnień wiedzy konsumentckiej dla uczniów szkół ponadgimnazjalnych, dystrybucję materiałów edukacyjnych dla mieszkańców z terenu powiatu mławskiego oraz podczas prowadzenia zajęć w szkołach, a także podczas osobistych kontaktów konsumentów w biurze rzecznika, wywiady dla miejscowych mediów z zakresu przepisów regulujących uprawnienia konsumentów.

7. Podejmowanie działań wynikających:

- z art. 479 (38) Kpc – w sprawach o uznanie postanowień umowy za niedozwolone,
- z ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, tj. ze spraw wynikających z umów zawieranych na odległość, umów zawieranych poza siedzibą przedsiębiorcy. Zapytania, wnioski o interwencję najczęściej dotyczyły postępowania w przypadkach odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa bądź na odległość w sytuacji braku informacji o takiej możliwości lub nie dołączenia do umowy wzoru takiego oświadczenia.
- z ustawy dnia 28 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206).
- z ustawy z dnia 17 grudnia 2008 r. o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (Dz. U. z 2010 r. Nr 7, poz. 44 ze zm.) oraz z art. 42 ust.1 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów,
- z art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy,

W omawianym okresie nie było przesłanek o wszczęcie spraw na podstawie przepisów w/w ustaw.

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

Wnioski dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

W ocenie rzecznika zasadnym było by poszerzenie oferty form edukacji młodzieży i seniorów, w szczególności poprzez zwiększenie nakładu ulotek, plakatów, broszur informujących o aktualnie obowiązujących uregulowaniach prawnych, zagrożeniach przy nabywaniu produktów, usług w lokalu przedsiębiorcy, operatora itp. bądź poza lokalem przedsiębiorcy lub na odległość.

OPRACOWAŁ.

STANISŁAW WIKLIŃSKI


POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW
w Mławie