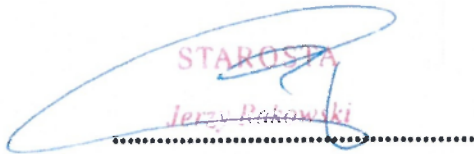


*Akceptuję pozytywnie*

STAROSTA  
*Jerzy Rakowski*



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

za okres od 1 stycznia 2020 r. do 31 grudnia 2020 r.

**Mława, marzec 2021 r.**

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

**w Mławie**

**za okres**

**od 1 stycznia 2020 r. do 31 grudnia 2020 r.**

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów funkcjonuje w Starostwie Powiatowym w Mławie od 1 września 2001 roku. Rzecznik Konsumentów pełni funkcję jednoosobowo. Nie prowadzi wyodrębnionego organizacyjnie Biura oraz nie posiada wyodrębnionego budżetu.

Rzecznik wykonuje swoje zadania w ustalonych dniach i godzinach, w pokoju nr 2 w Starostwie Powiatowym w Mławie przy ul. Reymonta 6. Z Rzecznikiem można się kontaktować również telefonicznie pod bezpośrednim numerem telefonu **23 655 29 01** oraz pocztą elektroniczną dostępną na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Mławie ([rzecznik@powiatmlawski.pl](mailto:rzecznik@powiatmlawski.pl)).

W 2020 r. wymiar czasu pracy Rzecznika wynosił: 0,45 etatu – do 30 listopada 2020 r., a od 1 grudnia 2020 r. – 0,5 etatu.

W trakcie omawianego okresu, w związku z przejściem na emeryturę dotychczasowego Powiatowego Rzecznika Konsumentów, miała miejsce zmiana osoby pełniącej funkcję na tym stanowisku.

**Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy**

1. Województwo	Mazowieckie
2. Miasto /Powiat	Mława/powiat
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	72 448
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Stanisław Wikliński – do 31 lipca 2020 r. Marzena Tuchołska – od 1 września 2020 r.
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe prawnicze
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	0,45 etatu – do 30 listopada 2020 r. 0,5 etatu – od 1 grudnia 2020 r.
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	2 razy w tygodniu w wymiarze odpowiednio: 8, 10 godzin (poniedziałek, czwartek) – do 30 listopada 2020 r.
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	2 razy w tygodniu po 10 godzin (poniedziałek, czwartek) – od 1 grudnia 2020 r.
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.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	0
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	54 482,14 zł (w tym kwota nagrody jubileuszowej i odprawy emerytalnej)

## II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 920), do zadań publicznych powiatu o charakterze ponadgminnym należy między innymi ochrona praw konsumenta.

W myśl art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 275), zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy rzecznik konsumentów.

Do zadań rzecznika konsumentów wynikających z przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy:

1. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
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 Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, 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. prowadzenie edukacji konsumenckiej;
7. wykonywanie innych zadań określonych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów lub w przepisach odrębnych.

Powyższe zadania w okresie sprawozdawczym, tj. od 1 stycznia 2020 r. do 31 grudnia 2020 r., realizowane były w następujący sposób:

#### **1. ZAPEWNIENIE BEZPŁATNEGO PORADNICTWA KONSUMENCKIEGO I INFORMACJI PRAWNEJ W ZAKRESIE OCHRONY INTERESÓW KONSUMENTÓW**

Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów jest głównym zadaniem rzecznika praw konsumentów. Porady prawne z zakresu prawa konsumenckiego stanowią podstawową formę świadczenia pomocy konsumentom przez rzecznika. Są one udzielane osobiście, podczas bezpośrednich wizyt konsumentów w urzędzie i telefonicznie, a także pisemnie z wykorzystaniem tradycyjnej poczty oraz za pośrednictwem e-maila.

Rzecznik Praw Konsumentów w Mławie udziela porad i informacji konsumentom, którzy są mieszkańcami powiatu mławskiego.

Zgodnie z art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego, za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

W 2020 r. w Powiecie Mławskim zanotowano ogółem 92 porady i informacje prawne w zakresie ochrony interesów konsumentów. Były one udzielane przede wszystkim telefonicznie.

Zarządzeniem Starosty Mławskiego Nr 15/2020 z dnia 15 marca 2020 r. wprowadzono pierwsze ograniczenia w usługach świadczonych przez Starostwo Powiatowe w Mławie w związku z zapobieganiem potencjalnym zakażeniom koronawirusem SARS –CoV-2 wywołującym zachorowania na COVID-19. Ograniczenia te polegały na całkowitym wyłączeniu bezpośredniej obsługi klientów i dotyczyły również Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Poradnictwo konsumenckie w okresie od 16.03.2020 r. do 22.05.2020 r.

odbywało się za pomocą środków porozumiewania się na odległość, tj. telefonicznie i pocztą elektroniczną. Konsumenci mogli również składać wnioski w formie papierowej w udostępnionej do tego celu urnie. W wyjątkowych przypadkach konsumenci mogli umówić się na wizytę osobistą, ale po uzgodnionym terminie takiej wizyty. Od 22 maja 2020 r. z uwagi na częściowe znoszenie obostrzeń, wprowadzono zasadę, że dopuszczalna liczba interesantów przebywających w tym samym czasie, w jednym pomieszczeniu nie może być większa niż 1 osoba na jedno stanowisko obsługi, wraz z rekomendacją, aby wizyty w urzędzie poprzedzone były telefonicznym ustaleniem każdej wizyty z właściwą komórką organizacyjną. Zasady te dotyczyły również Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Ponadto konsumenci nadal mogli uzyskać poradę telefonicznie bądź poprzez pocztę elektroniczną.

Ograniczenia w obsłudze konsumentów, o których mowa wyżej, trwająca od marca 2020 r. pandemia koronawirusa, a także zmiana w trakcie okresu sprawozdawczego osoby na stanowisku powiatowego rzecznika konsumentów, miały niewątpliwie wpływ na liczbę zanotowanych porad.

Wśród porad udzielonych przez Rzecznika 54,35% dotyczyło sprzedaży, 36,96% usług, a 8,69% - to porady/informacje niekonsumenckie.

Najwięcej porad dotyczyło wad towarów i nienależytego wykonania umowy – 66,30%.

W zakresie sprzedaży najwięcej porad odnosiło się do odzieży i obuwia (34%), mebli oraz artykułów wyposażenia wnętrz (26%), urządzeń gospodarstwa domowego i urządzeń elektronicznych (24%). Natomiast w zakresie usług najwięcej problemów zgłoszonych przez konsumentów dotyczyło usług finansowych (35,29%) i sektora energetycznego (23,53%).

Zgłaszający się o pomoc konsumenci byli informowani o swoich prawach i obowiązkach. Rzecznik wskazywał konsumentom akty prawne regulujące ich sytuację, przytaczał brzmienie konkretnych przepisów prawa. Analizowana była treść zawartych umów, dokumentów gwarancyjnych, regulaminów sprzedaży i usług, ogólnych warunków ubezpieczenia. Rzecznik udostępniał konsumentom wzory reklamacji i odstąpień od umów zawartych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, a także wnioski o wszczęcie procedury pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. W razie potrzeby Rzecznik dyktował (również telefonicznie) treść reklamacji i innych pism kierowanych do przedsiębiorców. Niekiedy konsumenci otrzymywali tematyczne materiały edukacyjne. W przypadku konsumentów niewracających po ponowną pomoc należy uznać, że była ona skuteczna.



W niektórych przypadkach kierowano konsumentów do właściwych rzeczowo instytucji: Rzecznika Finansowego, Inspekcji Handlowej, Urzędu Regulacji Energetyki, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Policji.

Z rozmów przeprowadzonych z konsumentami wynika, że część z nich chce się tylko dowiedzieć jakie uprawnienia im przysługują w określonych sytuacjach, np. czy mogą zwrócić towar zakupiony w sklepie stacjonarnym, inni natomiast przedstawiają skomplikowane stany faktyczne oczekując wskazania sposobu rozwiązania sporu z przedsiębiorcą, czy też pomocy w sporządzeniu odpowiedniego pisma.

Wielu konsumentów prosi o poradę przed zgłoszeniem swojego roszczenia przedsiębiorcy, mając wątpliwości co do przysługujących im uprawnień. Inni zaś zwracają się o pomoc już po wejściu w spór z przedsiębiorcą.

Każda zgłaszana sprawa była szczegółowo analizowana i rozpatrywana poprzez:

1. przedstawianie konsumentom stanu prawnego dotyczącego problemu, a także informowanie o tym, jakie działania mogą podjąć w sprawie, a w razie potrzeby – wskazywanie istotnych elementów pisma kierowanego do przedsiębiorcy,
2. analizowanie zasadności skargi konsumenta na podstawie przedstawionych przez niego okoliczności sprawy i przekazanych dokumentów lub
3. telefoniczny kontakt z przedsiębiorcą w celu wyjaśnienia sprawy.

Podczas rozmów analizowano posiadane przez konsumentów dowody w sprawie. W niektórych przypadkach konsumenci byli kierowani do branżowych rzeczoznawców, w celu uzyskania ich opinii, celem ustalenia czy reklamacja jest zasadna.

Działania Rzecznika niejednokrotnie sprowadzały się do ustalenia legalności prowadzonej przez przedsiębiorcę działalności, odszukania jego siedziby i aktualnego adresu oraz nawiązania kontaktu z przedsiębiorcą celem szybkiego załatwienia sprawy.

Zakres problemów, z jakimi zgłaszali się konsumenci do Rzecznika był bardzo szeroki. W zakresie umów sprzedaży zapytania konsumentów dotyczyły m.in.:

1. terminu wydania towaru przez sprzedawcę,
2. odstąpienia od umowy sprzedaży przez sprzedawcę,
3. możliwości zwrotu niewadliwego towaru zakupionego w sklepie stacjonarnym,
4. przysługujących konsumentom praw w przypadku wad towaru,
5. podstaw prawnych odpowiedzialności przedsiębiorcy,
6. terminu zgłoszenia reklamacji oraz jej załatwienia przez przedsiębiorcę,
7. formy złożenia reklamacji,
8. odmowy przyjęcia reklamacji od konsumenta z powodu braku dowodu zakupu,

9. braku ustosunkowania się sprzedawcy lub nieterminowego udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację,
10. kwestii udowodnienia, iż reklamowana wada powstała bez winy konsumenta.

Problemy zgłaszane przez konsumentów w zakresie rękojmi za wady odnosiły się do:

1. nieuznania zgłoszonych roszczeń,
2. odmowy przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego,
3. narzucania konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji niezależnie od żądań zgłoszonych przez konsumentów,
4. braku uzasadnienia w razie nieuznania reklamacji,
5. przewlekłego rozpatrywania reklamacji - nieprzestrzegania przez przedsiębiorców ustawowych terminów odpowiedzi na reklamację,
6. możliwości skorzystania z uprawnień z tytułu rękojmi w przypadku nabycia towaru z udzieloną gwarancją,
7. kłopotów ze zrozumieniem i stosowaniem uprawnień wynikających z rękojmi.

Natomiast w zakresie udzielonej gwarancji zgłoszenia konsumentów dotyczyły:

1. przekonania i utrzymywania przez przedsiębiorcę stanowiska, iż gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumenckich,
2. nieskutecznego usuwania wad,
3. odmowy uwzględniania reklamacji przez serwisy,
4. długiego czasu naprawy lub wymiany towaru,
5. braku możliwości wymiany towaru na nowy, gdy rzecz była już wcześniej naprawiana,
6. żądania od konsumentów opłat w sytuacji wniesienia nieuzasadnionej, w ocenie gwaranta, reklamacji.

Z rozmów przeprowadzonych z konsumentami wynika, że nadal nie mają oni świadomości, iż przysługuje im prawo wyboru, między ochroną udzielaną na podstawie gwarancji a ustawową odpowiedzialnością sprzedawcy wynikającą z rękojmi, co sprzedawcy często wykorzystują, uchylając się w ten sposób od odpowiedzialności. Z uwagi na fakt, że udzielenie gwarancji nie jest obowiązkowe, a jej treść może swobodnie kształtować gwarant, uprawnienia konsumentów z tytułu gwarancji w zgłaszanych przypadkach były mniej korzystne od tych, które gwarantuje ustawodawca w Kodeksie cywilnym w zakresie rękojmi za wady. W tego typu sprawach Rzecznik każdorazowo podkreślał, że wybór podstawy reklamowania towaru należy do kupującego, a nie do sprzedawcy. Podczas udzielania porad zwracano również uwagę na zasadę wynikającą z Kodeksu cywilnego,

zgodnie z którą, jeżeli kupującym jest konsument, ograniczenie lub wyłączenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi jest dopuszczalne tylko w przypadkach określonych w przepisach szczególnych.

W zakresie usług zgłaszane problemy dotyczyły m. in.:

1. usług finansowych - odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki, rozliczenia kredytu w związku z jego wcześniejszą spłatą, zajęcia wspólnego rachunku bankowego przez bank,
2. usług pocztowych i kurierskich – doręczenia przesyłki po terminie, bezpodstawnego żądania dopłaty do przesyłki,
3. usług ubezpieczeniowych – odmowy wypłaty odszkodowania z tytułu umowy ubezpieczenia sprzętu i nieruchomości,
4. usług o dostawę energii elektrycznej – zawyżonych faktur, składania oświadczeń woli pod wpływem błędu.

Konsumenci pytali również o kwestie związane z prawem odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

Zdarzało się, że do Rzecznika zwracali się mieszkańcy innych powiatów. Wówczas byli kierowani do właściwych miejscowo rzeczników konsumentów.

W omawianym okresie, podobnie jak w latach ubiegłych, wśród zgłaszanych spraw zanotowano również te, które wykraczają poza zakres uprawnień rzecznika konsumentów. Wśród spraw nieposiadających charakteru konsumenckiego były m. in. sprawy członków wspólnot mieszkaniowych, dotyczące stosunku pracy, świadczeń systemu zabezpieczenia społecznego, roszczeń wynikających z umów zawartych pomiędzy osobami fizycznymi niebędącymi przedsiębiorcami, jak również zawartych między przedsiębiorcami. Zgłaszane były problemy dotyczące wad samochodów nabytych do celów związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą.

Strukturę udzielonych przez Rzecznika porad i informacji prawnych w zakresie ochrony interesów konsumentów w omawianym okresie przedstawia **tabela nr 1 – „Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów”**

## **2. SKŁADANIE WNIOSKÓW W SPRAWIE STANOWIENIA I ZMIANY PRZEPISÓW PRAWA MIEJSCOWEGO W ZAKRESIE OCHRONY INTERESÓW KONSUMENTÓW**

W omawianym okresie sprawozdawczym nie stwierdzono potrzeby składania 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**

Jednym z podstawowych zadań rzecznika konsumentów jest występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Odbywa się to na podstawie pisemnych wniosków konsumentów o interwencję.

Formularz wniosku o interwencję jest dostępny bezpośrednio w Starostwie Powiatowym w Mławie, a także na stronie internetowej BIP Starostwa.

Wystąpienie rzecznika konsumentów do przedsiębiorcy w sprawie ochrony praw i interesów konsumenta to podstawowe narzędzie, które rzecznik wykorzystuje do załatwienia indywidualnej sprawy konsumenta. Jego zastosowanie zwiększa szanse rozstrzygnięcia sporu na korzyść konsumenta. Zwykle wystąpienie jest kierowane do przedsiębiorcy dopiero po wyczerpaniu drogi reklamacyjnej przez konsumenta, wtedy, gdy żądanie konsumenta nie zostało spełnione w wyniku złożonej przez niego reklamacji. Taki tryb działania wymusza na konsumencie samodzielne podjęcie podstawowych działań w jego sprawie oraz pozwala uniknąć sytuacji, gdy rzecznik jest wprowadzany w błąd przez konsumenta.

Wystąpienie Powiatowego Rzecznika Konsumentów do przedsiębiorcy najczęściej ma formę pisemną, rzadziej – telefoniczną.

W wystąpieniu do przedsiębiorcy Rzecznik, na podstawie przepisów prawa, przedstawia swoje stanowisko, w oparciu o okoliczności sprawy opisane przez konsumenta we wniosku i załączone do niego dokumenty. W zależności od charakteru sprawy Rzecznik wskazuje przedsiębiorcy sposób rozwiązania sporu, przytaczając odpowiednie przepisy prawa, oraz wnosi o polubowne załatwienie sprawy lub zwraca się do przedsiębiorcy o przedstawienie wyjaśnień wobec zarzutów formułowanych przez konsumenta.

Zdarza się, że informacje podawane Rzecznikowi przez konsumentów są niepełne. W takich sytuacjach ustalenie stanu faktycznego następuje dopiero po kontakcie z przedsiębiorcą.

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, jest obowiązany udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do jego uwag i opinii. Przedsiębiorca naruszający wyżej wymieniony obowiązek, zgodnie z art. 114 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, podlega karze grzywny, nie mniejszej niż 2000 zł.

W praktyce w 2020 r. wszyscy przedsiębiorcy wywiązali się z wyżej wskazanego

obowiązku.

W omawianym okresie do Rzecznika wpłynęły 64 pisemne wnioski konsumentów o interwencję, tj. o 18 wniosków mniej niż w 2019 r. Jeden z nich, jak się okazało w wyniku przeprowadzonej analizy, nie dotyczył sprawy konsumenckiej. W pięciu przypadkach konsumenci cofnęli wniosek, natomiast w jednym – konsument nie dostarczył wymaganych dokumentów, co uniemożliwiło zajęcie się sprawą. Dwa z otrzymanych wniosków przekazano do innego powiatu wg właściwości miejscowej. Natomiast w siedmiu przypadkach sprawę, ze względu na jej charakter, przekazano Rzecznikowi Finansowemu. Wpływ na spadek liczby wniosków konsumentów w porównaniu z poprzednim okresem sprawozdawczym zapewne miała pandemia koronawirusa.

Po dokładnej analizie wniosków konsumentów, w omawianym okresie Rzecznik Konsumentów skierował do przedsiębiorców 44 wystąpienia, z których 25 zakończyło się pozytywnie, co stanowi 56,81% wszystkich wystąpień. Dialog z przedsiębiorcami w ramach wystąpień prowadzony był, aż do wyczerpania wszystkich argumentów prawnych. W związku z tym w niektórych przypadkach podejmowane interwencje wymagały dużego nakładu pracy oraz zajmowały sporo czasu. Nie kończyły się bowiem na jednym piśmie. Niekiedy poza korespondencją pisemną Rzecznik prowadził z przedsiębiorcami długotrwałe rozmowy telefoniczne, wyjaśniając obowiązujące przepisy prawa i podejmując działania o charakterze mediacyjnym. Dzięki temu większość interwencji była skuteczna, pomimo, że powiatowy rzecznik konsumentów nie ma uprawnień władczych i w związku z tym nie może nakazać przedsiębiorcy uznania nawet słuszných roszczeń konsumenta.

W 2020 r. Rzecznik występował do przedsiębiorców w następujących sprawach:

1. Sprzedaż – 36 wystąpień (81,8%), w tym najwięcej wystąpień dotyczących:
  - 1) obuwia i odzieży – 20 wystąpień (45,45% wszystkich wystąpień),
  - 2) urzędzeń gosp. domowego i urzędzeń elektronicznych - 6 wystąpień (13,63% wszystkich wystąpień),
2. Usługi – 8 wystąpień (18,2%), w tym najwięcej wystąpień dotyczących sektora energetycznego – 5 wystąpień (11,36% wszystkich wystąpień).

Spośród ogółu wystąpień Rzecznika w okresie sprawozdawczym najwięcej dotyczyło wad towarów i nienależytego wykonania umowy – 37 (84,09%).

Szczegółowe dane w omawianym zakresie obrazuje **tabela nr 2 – „Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów”**.

#### **4. WSPÓLDZIAŁANIE Z INSTYTUCJAMI I ORGANIZACJAMI**

W 2020 r. kontynuowane były kontakty z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Biurem Rzecznika Finansowego, Urzędem Regulacji Energetyki, Inspekcją Handlową i Federacją Konsumentów oraz Powiatowymi Rzecznikami Konsumentów: w Działdowie i Przasnyszu.

Rzecznik uczestniczył w trzech webinarjach organizowanych przez Biuro Rzecznika Finansowego poświęconych zagadnieniom finansowym i ubezpieczeniowym, z którymi często spotykają się konsumenci. Jednocześnie odpowiadając na apel Biura Rzecznika Finansowego, przekazał propozycje tematów szkoleń dla rzeczników konsumentów na rok 2021.

Rzecznik brał również udział, zdalnie, w spotkaniu/warsztacie pod nazwą: „Świadomy senior – bezpieczny konsument”, zorganizowanym przez Federację Konsumentów, dedykowanym seniorom z powiatu mławskiego, żuromińskiego, ciechanowskiego i przasnyskiego.

W trakcie przeprowadzonych rozmów oraz szkoleń wymieniane były doświadczenia oraz poglądy w zakresie dochodzenia roszczeń konsumenckich.

W omawianym okresie Rzecznik często korzystał z informacji i wyjaśnień zamieszczonych na stronach internetowych dedykowanych konsumentom, prowadzonych przez UOKiK, Federację Konsumentów, Urząd Regulacji Energetyki i Urząd Komunikacji Elektronicznej.

Szczegółowe dane obrazuje **tabela nr 3 – „Współdziałanie z innymi instytucjami”**.

#### **5. WYTACZANIE POWÓDZTW NA RZECZ KONSUMENTÓW**

W omawianym okresie, podobnie jak w ubiegłym roku, nie wpłynęły wnioski o wniesienie powództwa bądź o zapis na polubowny sąd konsumencki. 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 działań pozostających w jego kompetencjach.

Należy stwierdzić, iż konsumenci rzadko decydują się na skierowanie sprawy na drogę postępowania sądowego, bądź rozpoznania przez polubowny sąd konsumencki, w szczególności w przypadku niskiej wartości przedmiotu sporu, uzasadniając to

koniecznością brania udziału w postępowaniu przed sądem i gromadzenia dowodów w sprawie oraz ewentualnymi kosztami, które będą musieli ponieść (np. koszty opinii biegłych rzeczoznawców). Ponadto poddanie sprawy rozstrzygnięciu polubownego sądu konsumenckiego wymaga zgody przedsiębiorcy, co niestety rzadko się zdarza i w efekcie końcowym prowadzi do skierowania sprawy na drogę sądownictwa powszechnego.

## **6. EDUKACJA KONSUMENCKA**

Zgodnie z art. 38 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zadaniem samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej.

W 2020 r. działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym były ograniczone przede wszystkim przez panującą pandemię koronawirusa.

Ustawowe zadanie w zakresie prowadzenia edukacji konsumenckiej Rzecznik Praw Konsumentów realizował poprzez:

- wykłady z zagadnień wiedzy konsumenckiej dla uczniów jednej ze szkół ponadpodstawowych w Mławie (dwa wykłady) - ze względu na ograniczenia wywołane pandemią zostały przeprowadzone w formie zdalnej;
- dystrybucję materiałów edukacyjnych dla mieszkańców z terenu powiatu mławskiego podczas osobistych kontaktów z konsumentami w siedzibie Starostwa.

## **7. INNE ZADANIA OKREŚLONE W PRZEPISACH SZCZEGÓLNYCH**

Poza opisanymi wyżej, Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonuje również zadania wynikające z:

1. ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2070),
2. ustawy z dnia 17 grudnia 2009 r. o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 446),
3. art. 42 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 275) – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów,
4. art. 42 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy.

W omawianym okresie nie było przesłanek do wszczęcia spraw na podstawie wymienionych wyżej przepisów.



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

Ilość spraw zgłaszanych osobiście, telefonicznie oraz pisemnie przez konsumentów świadczy zarówno o świadomości konsumentów w dochodzeniu swoich praw, jak i o społecznej potrzebie istnienia takiej instytucji jak Rzecznik Konsumentów.

Ważną funkcją Rzecznika Konsumentów jest występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Po interwencji Rzecznika większość przedsiębiorców zmienia swoje dotychczasowe stanowisko w sporze z konsumentem i pozytywnie rozpatruje reklamację.

Działalność Rzecznika zabezpiecza prawa obywateli do dochodzenia roszczeń bez konieczności ponoszenia kosztów sądowych oraz kosztów pomocy prawnej. Rozwiązywanie problemów konsumenckich przez Rzecznika sprawia, iż rośnie większe zaufanie mieszkańców z terenu powiatu mławskiego do samorządu lokalnego, który stoi na straży praw konsumenta.

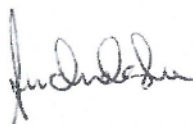
Jednocześnie należy podkreślić, że zapewnienie skutecznej pomocy przy bardzo szerokim zakresie spraw zgłaszanych przez konsumentów, wymaga od Rzecznika ciągłego doskonalenia zawodowego oraz dużego zaangażowania.

### **IV. TABELLE - w załączeniu:**

1. nr 1 - Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
2. nr 2 - Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
3. nr 3 - Współdziałanie z innymi instytucjami.

#### **OPRACOWAŁA:**

Marzena Tucholska



Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mławie



Tabela 1.  
udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

	1.1. osobiście i telefonicznie										razem	1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie										razem		
	rozwiązanie umowy		wady towarów i nienależyte wykonanie umowy		warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne		nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.		inne			razem	rozwiązanie umowy		wady towarów i nienależyte wykonanie umowy		warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne		nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.		inne		razem	
	w lokalu	poza lokal	w lokalu	poza lokal	w lokalu	poza lokal	w lokalu	poza lokal	w lokalu	poza lokal			w lokalu	poza lokal	w lokalu	poza lokal	w lokalu	poza lokal	w lokalu	poza lokal	w lokalu			poza lokal
a																								
b		3			10	4																	17	
c	1				10	2																	12	
d			1		5	4								1									16	
e																								
f																								
g	1	1			2									1									4	
h					3																		3	
i					1																		1	
j																								
k					2																		2	
l																								
m														1									1	
n						2				2					2							6	6	
o					1																	2	2	
p						2																4	4	
q	1																					3	3	
r																								
s																								
t																								
u					2	4				1	1												8	
v																								
w																								
x					3																		3	
y																								
z	1	5	4	41	14	7				1	3											8	73	
informacje ogólne																								
niekorzystne							8																8	
											8												8	
																							82	

Powiatowy Rzecznik  
Konsumentów w Między  
Marzena Turkońska

Tabela 2.  
występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

	rozwiązanie umowy															RAZEM
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
art. żywnościowe																
odzież i obuwie		2		13	5											20
meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu				4	1											5
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy				2	4											6
samochody i środki transportu osobistego																
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
produkty związane z opieką zdrowotną		2		1												3
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci				1												1
inne					1											1
<b>USŁUGI:</b>																
związane z rynkiem nieruchomości																
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
<b>finansowe</b>																
ubezpieczeniowe				1												1
pocztowe i kurierskie					1									1		2
telekomunikacyjne																
transportowe																
turystyka i rekreacja																
sektor energetyczny i wodny			1	1						1		2				5
związane z opieką i opieką zdrowotną																
edukacyjne																
inne																
<b>RAZEM</b>		4	1	23	12					1		2		1		44
informacje ogólne niekonsumentckie																
<b>razem:</b>																44



**Tabela 3.**  
**współdziałanie z innymi instytucjami**

																RAZEM
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
a	art. żywnościowe															
b	odzież i obuwiu															
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu															
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy															
e	samochody i środki transportu osobistego															
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące															
g	produkty związane z opieką zdrowotną															
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci															1
i	inne															1
<b>USŁUGI:</b>																
j	związane z rynkiem nieruchomości															
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja															
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia															
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu															
n	finansowe															3
o	ubezpieczeniowe															1
p	pocztowe i kurierskie															
r	telekomunikacyjne															
s	transportowe															
t	turystyka i rekreacja															
u	sektor energetyczny i wodny															1
w	związane z opieką i opieką zdrowotną															1
x	edukacyjne															
y	inne															
niekonsumenckie																
razem:															8	