

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

za okres od 1 stycznia 2019 r. do 31 grudnia 2019 r.

Ciechanów, 29.....marzec 2020 r.

Opiniuję pozytywnie

STAROSTA

Joanna Polocka-Rak

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW w Ciechanowie

za okres

od 1 stycznia 2019 r. do 31 grudnia 2019 r.

I. WSTĘP, INFORMACJE OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Powiatowy Rzecznik Konsumentów funkcjonuje w strukturze organizacyjnej Starostwa Powiatowego w Ciechanowie od 1 stycznia 2000 roku, a od 2 lutego 2009 r., jako samodzielne stanowisko pracy. Wymiar czasu pracy rzecznika wynosi 0,4 etatu, Rzecznik Konsumentów pełni funkcję jednoosobowo, nie prowadzi odrębnego Biura oraz nie posiada wyodrębnionego budżetu.

Rzecznik przyjmuje konsumentów w ustalonych godzinach przyjęć, w pok. 126 w Starostwie Powiatowym: środa 8.00 – 16.00 oraz w piątki 8.00 – 16.00.

Z Rzecznikiem można się kontaktować również telefonicznie pod bezpośrednim numerem telefonu 729 055 924 oraz pocztą elektroniczną dostępną na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Ciechanowie (rzecznik.konsumentow@powiat.ciechanow.pl).

1. Województwo	Mazowieckie
2. Miasto /Powiat	Ciechanów /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.	0,4 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).	2 razy w tygodniu w wymiarze po 8 godzin (środa, piątek)
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. z 2017 r., poz. 369) 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
12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego "ochrona konsumentów" w budżecie powiatu/ Jeśli podanie dokładnych kosztów jest nie możliwe, proszę je oszacować.	51.080,46 zł

II. REALIZACJA ZADAŃ WYNIKAJĄCYCH z ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. Z 2019 r., poz. 369 ze zm.)

Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt. 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2019 r., poz. 511 ze zm.) do zadań publicznych powiatu o charakterze ponadgminnym należy między innymi **ochrona praw konsumenta**.

Do zadań Rzecznika wynikających z przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów, 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)prowadzenie edukacji konsumenckiej.

Powyższe zadania w okresie sprawozdawczym tj. **od 1 stycznia 2019 r. do 31 grudnia 2019 r.** realizowane były w następujący sposób:

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

Łącznie w **385** sprawach konsumenckich zgłoszonych w roku 2019, o pomoc prawną zgłosiło się **309** osób. tj. w 80,26 % wszystkich spraw, w których Rzecznik udzielał konsumentom ustawowo określonego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnych. Sposób składania wniosków do Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest bardzo zróżnicowany. Najwięcej było zgłoszeń osobistych, a następnie telefonicznych. Zgłoszeń na piśmie nie odnotowano.

Zakres i problematyka spraw, z jakimi zwracają się interesanci do Rzecznika podobnie jak w latach ubiegłych była bardzo szeroka. Konsumenci osobiście w biurze, telefonicznie 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 w 2019 r., stanowiły podstawową formę świadczenia pomocy konsumentom przez rzecznika. Informowanie konsumentów o przysługujących prawach, kierowanie ich do właściwych instytucji: np. Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej, Urzędu Regulacji Energetyki, Rzecznika Finansowego, Urzędu Regulacji Energetyki, 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 bądź do rzecznika, właściwej instytucji,
- 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 sprzedaży, kredytu zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa bądź na odległość, oświadczenia o uchyleniu się od skutków złożonego oświadczenia woli.

Konsumenty bardzo często, podobnie jak w latach ubiegłych, 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 przez konsumentów 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 instruktaż, co do sposobu wypełnienia, jak również - materiałów edukacyjnych.

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

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

1. W zakresie ujawnionych wad z **rękojmi** :

- 1) nie uznania zgłoszonych roszczeń,
- 2) odmowy przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego,
- 3) narzucania konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji niezależnie od żądań zgłoszonych przez konsumentów,
- 4) przewlekłego rozpatrywanie reklamacji - nieprzestrzeganie przez przedsiębiorców ustawowych terminów ustosunkowania się do reklamacji,
- 5) możliwości skorzystania z uprawnień rękojmi po nabyciu towaru z udzieloną gwarancją itp.,
- 6) kłopotami ze zrozumieniem i stosowaniem tej instytucji prawnej.

2. W zakresie udzielonej **gwarancji** :

- 1) przekonania i utrzymywania stanowiska, iż gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumenckich,

- 2) nieskutecznego usuwania wad,
- 3) braku możliwości skorzystania z uprawnień gwarancyjnych z wielu powodów szczegółowo wyliczonych w dokumencie gwarancyjnym.
- 4) długiego czasu naprawy lub wymiany poprzez nie określanie terminu załatwienia reklamacji,
- 5) częstego mimo ewidentnej wadliwości towaru braku możliwości wymiany towaru na nowy,
- 6) żądania od konsumentów opłat w sytuacji wniesienia nieuzasadnionej, w ocenie serwisu, reklamacji.

Konsumenci nadal nie mają świadomości, iż przysługuje im prawo do wykonywania uprawnień z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji 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.

Głównie, jak wynikało ze zgłoszeń konsumentów, zauważało się brak świadomości, że wybór sposobu reklamowania, jak również skorzystania z uprawnień wynikających z rękojmi, w sytuacji zakupu towaru z gwarancją, należy do kupującego a nie do sprzedawcy,

Inne zgłoszone problemy z **umów o sprzedaż konsumencką** m. in. dotyczyły:

- 1) odmowy przyjęcia reklamacji od konsumenta z braku dowodu zakupu,
- 2) braku ustosunkowania się sprzedawcy lub nieterminowym udzieleniu odpowiedzi na złożoną reklamację,
- 3) nie określaniu terminów załatwienia reklamacji,
- 4) dostarczeniu po naprawie lub wymianie uszkodzonego mechanicznie towaru,
- 5) konieczności udowodnienia, iż reklamowana wada powstała bez winy konsumenta,
- 6) nie wykazywania dobrej woli ze strony sprzedawców w razie próby o wymianę lub zwrot towaru.

Ponadto z umów o świadczenie **usług** zgłoszenia dotyczyły, m. in.:

- 1) 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, wprowadzaniu w błąd co do nazwy dotychczasowego operatora,
- 2) usług ubezpieczeniowych – odmowy wypłaty bądź zaniżania wysokości odszkodowań, głównie z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych, na życie, odszkodowań z polis ubezpieczenia sprzętu.
- 3) usług motoryzacyjnych serwisowych – długotrwałych i nieskutecznych napraw samochodów,
- 4) usług turystycznych – zawyżenia cen usług,
- 5) usług bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw – realizacji robót niezgodnych z projektem, umową lub zamówieniem, używanie materiałów nienależytej jakości, opóźnienia w realizacji robót, odmowa wystawiania faktur - sporządzania umów,
- 6) usług pralniczych – odszkodowania za uszkodzenia odzieży oddanej do czyszczenia chemicznego, nie skutecznych usług prania,
- 7) usług o dostawę energii elektrycznej – zasad odpłatności za energię po zmianie dostawcy, nie terminowym dostarczaniu faktur za zużytą energię.

Konsumenci pytali również w kwestii:

- 1) postępowania w sprawach upadłości konsumenckiej,
- 2) windykacji przedawnionych roszczeń, w szczególności z umów kredytowych, o świadczenie usług telekomunikacyjnych, energetycznych,
- 3) możliwości odstąpienia od umowy kupna-sprzedaży (w przypadku zwrotu towarów niewadliwych),
- 4) regulacji prawnych w zakresie terminów, sposobów oraz form składania i rozpatrywania reklamacji,
- 5) wyjaśniania różnic pomiędzy zadatkiem a zaliczką, gwarancją a niezgodnością z umową bądź rękojmią,
- 6) postępowania w sprawie niedotrzymania terminów wykonania umowy, interpretacji zapisów różnego rodzaju umów,
- 7) kredytu konsumenckiego – nieprzestrzegania przepisów o prawie do odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki zawieranej w lokalu, poza lokalem i na odległość, żądania przedawnionych wierzytelności po spłaceniu kredytu kilka lat temu.

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 zakładu energetycznego, gazowniczego, wodociągowego oraz opłat związanych z utrzymaniem lokali mieszkalnych. Dotyczyły one m. in. opłat z tytułu czynszu, z tytułu mediów: dostawy wody, gazu, energii elektrycznej i ciepłej oraz kosztów odbioru odpadów.

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 nie posiadających 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 nie będącymi 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.

STRUKTURA UDZIELONYCH INFORMACJI I PORAD PRAWNYCH zawiera tabela nr 1 - udzielanie porad i informacji prawnych w zakresie ochrony interesów konsumentów

2. WYSTĘPOWANIE DO PRZEDSIĘBIORCÓW I INNYCH INSTYTUCJI W SPRAWACH OCHRONY PRAW I INTERESÓW KONSUMENTÓW.

W 2019 roku do Rzecznika Konsumentów wpłynęły na piśmie wnioski o interwencję od 72 osób, które weszły w konflikt konsumencki z przedsiębiorcą. Stanowiły one 20,10 % ogólnej ilości zgłoszonych spraw i wymagały podjęcia w ich imieniu, na podstawie ustawowego upoważnienia, interwencji u przedsiębiorców między innymi: sprzedawców, usługodawców, serwisantów, gwarantów, operatorów, itp.

Wniesione na piśmie sprawy, z którymi zwracali się konsumenci do Rzecznika, wymagały wystąpienia do przedsiębiorcy o polubowne pozasądowe jej załatwienia bądź o udzielenie wyjaśnień i informacji.

W sytuacjach konfliktowych Rzecznik podejmował działania mediacyjne mające na celu polubowne zakończenie sporu, szczególnie z przedsiębiorcami; sprzedawcami obuwia, odzieży – 52,91 % ogólnej ilości zgłoszeń, produktów gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego – 14,71 %, meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu – 5,98 %, operatorami usług pocztowych i kurierskich – 7,40 %,

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 była wysoka i wyniosła **65,38 %**.

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, za wyjątkiem jednego przypadku – sprawa w toku.

Ponadto w 6 wniesionych sprawach konsumenci wycofali je z powodu ich załatwienia bądź bez podania przyczyn.

Szczegółowe dane w tym zakresie obrazuje tabela nr 2 - Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów

3. 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 pozostających w jego kompetencjach działań.

Należy stwierdzić, iż konsumenci rzadko decydują się na skierowanie sprawy na drogę postępowania sądowego, bądź rozpoznania przez polubowny sąd konsumencki 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 konsumencki wymaga zgody przedsiębiorcy, co niestety, rzadko spotyka się z jego aprobatą i w efekcie końcowym prowadzi do skierowania na drogę sądownictwa powszechnego.

4. SKŁADANIE WNIOSKÓW W SPRAWIE ZMIANY LUB STANOWIENIA PRAWA MIEJSCOWEGO.

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

5. WSPÓŁDZIAŁANIE Z INSTYTUCJAMI I ORGANIZACJAMI

W omawianym okresie kontynuowane były, nawiązane wcześniej kontakty z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Departamentem Polityki Konsumenckiej tego Urzędu, Prezesem Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, Prezesem Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Inspekcji Handlowej, Biurem Rzecznika Finansowego, Mazowieckim Inspektorem Inspekcji Handlowej, Urzędem Regulacji Energetyki, Rzecznikami Konsumentów w Warszawie, Ostrołęce, Puławach, Płońsku, Nowym Dworze Maz., Radomiu, Koźniewicach, Płocku, Legionowie, Przasnyszu, Ostrowi Maz.

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

W 10 przypadkach wnioski konsumentów wymagały przekazania do rozpatrzenia według właściwości miejscowej rzecznika konsumentów, bądź rzeczowej (Rzecznika Finansowego, Inspekcji Handlowej w Katowicach, Inspekcji Pracy w Ciechanowie, Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych, Urzędu Komunikacji Elektronicznej).

Szczegółowe dane obrazuje tabela nr 3 – współpraca z innymi instytucjami

6. EDUKACJA KONSUMENCKA

Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizuje ustawowe zadania w zakresie prowadzenia edukacji konsumenckiej w szczególności poprzez:

- 1) wykłady z zagadnień wiedzy konsumenckiej dla uczniów szkół średnich,
- 2) dystrybucję materiałów edukacyjnych dla mieszkańców z terenu powiatu ciechanowskiego, w szczególności podczas prowadzenia zajęć w szkołach, jak również podczas osobistych kontaktów konsumentów w biurze rzecznika.

7. INNE ZADANIA OKREŚLONE W PRZEPISACH SZCZEGÓLNYCH takich jak:

- 1) ustawa dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017r., poz. 2070).
- 2) ustawy z dnia 17 grudnia 2009 r. o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (Dz. U. z 2018 r., poz. 573);
- 3) art. 42 ust. 1 pkt. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów,
- 4) z art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy,

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

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

Ilości spraw zgłaszanych osobiście, składanych pisemnie, telefonicznie przez konsumentów świadczą zarówno o świadomości konsumentów w dochodzeniu swoich praw, jak o społecznej potrzebie istnienia takiej instytucji jak Rzecznik Konsumentów.

Działalność ta zabezpiecza prawa obywateli do dochodzenia roszczeń bez konieczności ponoszenia opłat sądowych, adwokackich. Rozwiązywanie problemu przez Rzecznika sprawia, iż rośnie większe jest zaufanie mieszkańców z terenu powiatu ciechanowskiego do samorządu lokalnego, który stoi na straży praw konsumenta.

IV. Tabele – w załączeniu

- nr 1 – Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- nr 2 – Wystąpienia do przedsiębiorców,
- nr 3 - Współpraca z innymi instytucjami.

OPRACOWAŁ:

Stanisław Wikliński

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Ciechanowie

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

	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie					b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy					e. inne					Suma końcowa
	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	e niekonsumentnie	Razem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	e niekonsumentnie	Razem	a w lokalu / bez znaczenia	c poza lokalem	d informacje ogólne	e niekonsumentnie	Razem	
a. art. żywnościowe					3	3				3	1				2	3
b. odzież i obuwie					63	63	1			64	1	1			2	66
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu					21	21	3			24	2				2	26
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1		2		3	30	2			32	1				1	36
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria					6	6		2		8						8
f. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące					4	4				4						4
g. produkty związane z opieką zdrowotną		2	9		11	4	1			5						16
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci					7	7				7						7
i. inne				1	1	10	1	1		12	2	2	2	2	8	21
j. związane z rynkiem nieruchomości					2	2				2	1	1	1		1	4
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					2	2				2	1					3
l. czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia					7	7				7						7
m. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu					2	2				2						2
n. finansowe			6	1	7						13					21
o. ubezpieczeniowe	2		1		3					7				1	14	21
p. pocztowe i kurierskie						1				1	2				7	10
r. telekomunikacyjne	3		3		6	6				6	6	1			2	3
s. transportowe	1				1	1				1	3			1	7	19
t. turystyka i rekreacja						4				4	1				4	6
u. sektor energetyczny i wodny	2		4		6						7				1	5
x. edukacyjne											1				7	13
y. inne				1	1	6				6	2		12	7	21	28
Suma końcowa	9	2	25	3	39	179	8	3		190	49	4	14	11	78	309

Tabela nr 2. wystąpienia do przedsiębiorców

	b.wady towarów nienależące do wykonania umowy			b.wady towarów nienależące do wykonania umowy			b.wady towarów nienależące do wykonania umowy			c. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne			e. inne			Suma
	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	Razem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	Razem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	Razem	
B. informacje sektorowe	9			9			9		26			26				36
b. odzież i obuwie																
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu		1							2				1			4
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			1						8				1			10
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria																
i. inne									4				1			6
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja									1							1
r. telekomunikacyjne	1			1			1		2				1			5
s. transportowe																
t. turystyka i rekreacja									1							1
u. sektor energetyczny i wodny (puste)													3			3
Suma końcowa	10	1	1	12	41	3	44	2	68				7	3	10	68


Powiatowy Rzecznik Konsumentów

w Ciechanowie

Stanisław Wiliński

Tabela Nr 3 Współpraca z innymi instytucjami

Wyszczególnienie	b. wady towarów niezrealizowane wykonanie umowy		d. niezrealizowane praktyki rynkowe, wady czynności pr	d. niezrealizowane praktyki rynkowe, wady czynności pr Suma	Suma końcowa
	a w lokalu / bez znaczenia	b. wady towarów niezrealizowane wykonanie Suma			
a. art. żywnościowe	1	1			1
b. odzież i obuwie			1	1	1
n. finansowe	1	1			1
o. ubezpieczeniowe			2	2	2
s. transportowe			2	2	2
t. turystyka i rekreacja			2	2	2
(puste)			1	1	1
Suma końcowa	2	2	8	8	10

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Głogowie

Stanisław Wikłirski