

Wołomin 25 stycznia 2007r.

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Starostwie Powiatu Wołomińskiego za rok 2006

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności

Zadania z zakresu ochrony konsumentów są realizowane przez samorząd szczebla powiatowego jako zadania własne - art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowy (Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1592 z późn. zm.).

Do zadań Rzecznika Konsumentów w szczególności 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 władzami miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
5. wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych,
6. rzecznik może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz występować za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
7. rzecznik może wykonywać obowiązki oskarżyciela posiłkowego w sprawach o wykroczenie na szkodę konsumentów.

Istotą instytucji rzecznika jest cel jego działania, którym jest ochrona interesów konsumentów.

Konsumentem w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (art. 4 pkt 11) „jest osoba, która zawiera umowę z przedsiębiorcą w celu bezpośrednio nie związanym z działalnością gospodarczą”.

Konsumentem jest więc odbiorca określonych dóbr i usług. I tak konsumentami są, np.: klienci banków, firm ubezpieczeniowych, firm usługowych, placówek handlowych itd. Rzecznik Konsumentów jest uprawniony do dokonywania wszelkich czynności dozwolonych prawem w celu ochrony interesów konsumentów.

Funkcjonowanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów znajduje podstawę prawną w art. 34-38 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080), a zgodnie z art. 38 ust. 1 „Rzecznik konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada Radzie do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim”.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów został powołany Uchwałą Rady Powiatu Wołomińskiego nr XXIX-240/05 z dnia 25 października 2005r. w sprawie: *powołania Powiatowego Rzecznika Konsumentów*.

Stanowisko rzecznika jest ściśle podporządkowane Radzie Powiatu i bezpośrednio przed nią rzecznik ponosi odpowiedzialność. Jednakże czynności z zakresu prawa pracy wobec rzecznika wykonuje Starosta. Rzecznik konsumentów pełni funkcję jednoosobowo. Swoje obowiązki wykonuje w Starostwie Powiatu Wołomińskiego przy ul. Prądyńskiego 3 w Wołominie. Interesanci przyjmowani są od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 16.00. Rzecznik zajmuje samodzielne pomieszczenie biurowe, co ułatwia bezpośredni, nieskrępowany kontakt z konsumentami.

II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów

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

- a. ogólna charakterystyka spraw z jakimi zgłaszali się w 2006 roku konsumenci,
- b. charakter udzielonej pomocy prawnej (porady telefoniczne, przez internet a także interwencje bezpośrednie),
- c. struktura (rodzaj) i ilość udzielonych porad prawnych,
- d. zaobserwowane problemy wiążące się z udzielanymi poradami prawnymi.

Ad 1a

Jednym z nadrzędnych celów działania instytucji rzecznika jest ochrona interesów konsumentów.

Rzecznikowi konsumentów jako jednostce terytorialnie położonej najbliżej mieszkańców, ustawodawca powierzył jasno sprecyzowane zadania i obowiązki. Należy do nich m. in. udzielanie bezpłatnych porad prawnych i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. Wszystko po to, aby kształtować świadomość obywateli w zakresie przysługującym im praw i obowiązkom. Systematyczne i sukcesywnie pogłębiać wiedzę w celu tworzenia „świadomego społeczeństwa”.

Na co dzień zaobserwować można wzrost znajomości przepisów prawa wśród konsumentów. Jednakże wiedza ta bywa niekompletna i nieusystematyzowana, co w dużej mierze prowadzi do błędnych odniesień, do konkretnej sytuacji z którą konsument się zgłasza. Dlatego też rzecznik posiadaną przez konsumentów wiedzę weryfikuje oraz wyjaśnia błędy interpretacyjne.

W dalszym ciągu obserwuje się brak poszanowania interesów ekonomicznych konsumentów i lekceważący stosunek do nich. Na terenie naszego powiatu bywają przedsiębiorcy którzy notorycznie łamią podstawowe prawo konsumenta, czyli prawo do złożenia reklamacji. Nie mniej jednak w coraz większym stopniu upowszechniają się dobre praktyki kupieckie, głównie z powodu konkurencji i tak istotnych dla przedsiębiorstwa regulom wolnego rynku.

I choć świadomość rok rocznie wzrasta to i tak konsumenci stają się ofiarami nieuczciwych przedsiębiorców m.in. poprzez:

- wprowadzającą w błąd reklamę,
- narzucanie jednostronnych warunków umowy,

Sprawozdanie z Działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Starostwie Powiatu Wołomińskiego za rok 2006

- natarczywą akwizycję podczas której wyludzają (niejednokrotnie zastraszając) podpisanie umów,
- namawianie konsumentów do zawierania umów na sprzedaż ratalną, które w rzeczywistości są niczym innym jak drogimi umowami kredytowymi z bankiem, gdzie spłacanie rat następuje dużo wcześniej niż ustalony termin realizacji umowy (często konsument spłaca kredyt za coś, czego w ogóle nie otrzymał),
- lekceważenie postanowień zawartych w umowach.

Ad 1b

Pomoc udzielana przez rzecznika w 2006r. polegała na: wyegzekwowaniu należnych konsumentom praw, głównie poprzez pisemne występowania do przedsiębiorców, przeprowadzaniu postępowań ugodowych (mediacji), szybkich telefonicznych interwencjach do przedsiębiorców, udzielaniu porad i wskazówek konsumentom a także pomocy w ustaleniu planu procesu reklamacyjnego oraz w jego realizacji.

W celu zapewnienia prawidłowej ochrony praw konsumentów Rzecznik współpracował - na co dzień - z właściwymi urzędami i instytucjami (takimi jak: Powiatowy Inspektor Nadzoru Budowlanego, Wydział Budownictwa, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich oraz Powiatowi/Miejscy Rzecznicy Konsumentów w tym Miejski Rzecznik Konsumentów w Warszawie).

Analizując przedmiot spraw, które wpływały do rzecznika należy stwierdzić, iż są one bardzo zróżnicowane. Od drobnych spraw życia codziennego (tj. buty, odzież, biżuteria, przedmioty codziennego użytku) poprzez skargi na usługodawców różnych branż (usługi meblarskie), warsztaty samochodowe, banki, firmy ubezpieczeniowe, biura turystyczne, developerów czy dostawców mediów.

Zaobserwowano, iż problemy związane z funkcjonowaniem instytucji mających na rynku lokalnym pozycję monopolisty - w porównaniu z rokiem ubiegłym - nasiliły się. Stosunek tych przedsiębiorstw do konsumentów jako swoich klientów stał się nieprzychylny. Przedsiębiorstwa te stoją na stanowisku roszczeniowym, bez chęci współpracy zmierzającej do wyjaśnienia zaistniałego problemu czy sporu. Przy czym – zaznaczyć tu należy - sami bardzo często nie dotrzymują ustawowych terminów (np. podłączenia posesji do zasilania). Jest to problem bardzo trudny do rozwiązania. Wynika to z faktu, iż konsument nie ma możliwości wyboru i jest po prostu zdany na korzystanie z usług konkretnego przedsiębiorcy świadczącego dane usługi. Przykładem mogą tutaj być zakłady zaopatrujące odbiorców w energię elektryczną (STOEN S.A., Zakład Energetyki Warszawa Teren S.A. Rejon Energetyczny Wołomin, czy Wyszaków). W roku 2006 wręcz lawinowo do rzecznika zgłaszali się konsumenci obciążeni opłatami za nielegalny pobór energii elektrycznej. Opłaty te, niemalże we wszystkich przypadkach, nałożono z uwagi na rozmagnesowanie urządzenia pomiarowego do którego – zgodnie z protokołem pokontrolnym urządzenia – „najprawdopodobniej doszło poprzez oddziaływanie z zewnątrz silnym polem elektromagnetycznym”. Jednocześnie przedsiębiorstwa wykazały się całkowitym brakiem analizy zgromadzonych dokumentów. Kontrolerzy nie byli wyposażeni we właściwe torby, w których zdjęte, urządzenie pomiarowe mogłoby bezpiecznie (bez możliwości np. rozmagnesowania i uszkodzenia) dotrzeć do laboratorium. Jednocześnie w zaleceniach pokontrolnych wskazywano modernizację instalacji pod zarzutem jej niezgodności z obowiązującymi przepisami. Przy czym zalecenia te dotyczą instalacji w budynku, który wybudowano i oddano do użytkowania w 2004r. i na dzień jego oddawania spełniał wszystkie wymogi i normy w szczególności jeśli chodzi o instalację elektryczną i usytuowanie urządzenia pomiarowego.

Należy również wspomnieć, że w niepokojąco złym kierunku idą sprawy z zakresu świadczenia usług kredytowych. Zarówno przez banki jak i – tak szybko rozwijające się na rynku

Polskim – firmy kredytowe (np. Provident Polska S.A.). I o ile jeśli chodzi o banki są to sprawy z zakresu stosowania klauzul abuzywnych oraz przekazywania (przez pracowników czy w reklamie) niepełnej bądź wprowadzającej w błąd informacji o całkowitym koszcie kredytu czy też zmiany warunków umowy długookresowej, o tyle zaobserwowane działania firmy zajmujących się udzielaniem kredytów przyczynić się mogą - niejako - do powstania społecznej pułapki zadłużenia. Głównie poprzez nierzetelną analizę zdolności kredytowej swoich klientów. Rzecznik konsumentów w roku 2006 dwukrotnie spotkał się z sytuacją w której konsument po spłaceniu jednej pożyczki zaciągnął drugą na znacznie większą kwotę (rzędu 40 000,00 słownie: czterdzieści tysięcy złotych 00/100). I pomimo ustawicznych trudności z jej spłatą - w toku otwartego zadłużenia – została udzielona mu kolejna pożyczka. Firma, która udzieliła tych pożyczek nie widzi nieprawidłowości których się dopuściła.

Omawiając charakter spraw które trafiają do Rzecznika, nie można pominąć tych związanych z reklamacjami butów, usług, towarów użytkowych, czyli artykułami życia codziennego. Do rzecznika przychodzą konsumenci potrzebujący zarówno zwykłej porady prawnej co do sposobu załatwienia swojej sprawy jak również tacy, którzy wyczerpali już całkowicie procedurę reklamacyjną i sami nie potrafią wyegzekwować od sprzedawcy swoich praw. Jedną z większych grup spraw reklamacyjnych, które wpływają do rzecznika są sprawy reklamacji obuwia. Opinie na których bazują sprzedawcy dokonując oceny zasadności reklamacji nie są wiążące dla konsumenta. W takich przypadkach, gdzie konsument nie zgadza się ze sposobem załatwienia reklamacji, a przede wszystkim z uzasadnieniem odmowy załatwienia reklamacji, może skorzystać z innej opinii którą wydaje rzeczoznawca posiadający odpowiednie uprawnienia i który jest wpisany na listę Mazowieckiego Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej. Zaznaczyć trzeba, iż taka opinia jest zawsze odpłatna. Nie są to może bardzo wysokie koszty ale niejednokrotnie konsumenci trafiający do Rzecznika nie mogą sobie na nie pozwolić. Rzecznik, zgodnie z zobowiązaniem którego się podjął na posiedzeniu Rady Powiatu (28 lutego 2006r.) w dniu 18 kwietnia 2006r. wystąpił do Mazowieckiego Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej z prośbą o rozpatrzenie wniosku w kwestii współpracy Rzecznika z Rzeczoznawcami, co do nieodpłatnego wydawania opinii. W odpowiedzi Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Warszawie poinformował, że nie może udzielić pomocy w tej sprawie.

W związku z czym, pod rozważenie należy poddać kwestię zabudżetowania na przyszłe lata pewnej kwoty na ten cel, którą Rzecznik konsumentów będzie mógł wykorzystać w szczególnych przypadkach. W dalszym ciągu Rzecznik podtrzymuje stanowisko, iż opinie te pomogłyby rozstrzygać reklamacje na korzyść konsumenta. Jak również byłyby wielce pomocne przy analizowaniu sprawy przed jej skierowaniem na drogę postępowania sądowego.

Rzecznik konsumentów może występować na rzecz konsumentów, na drogę postępowania sądowego, bez ponoszenia kosztów sądowych. Dotychczas nie korzystał z tego przywileju. Wszystkie postępowania sądowe były wszczynane przez konsumentów, a rola rzecznika polegała na pomocy w napisaniu pozwu i pismach procesowych, czy też na uczestnictwie w sprawie jako publiczność.

Mieszkańcy Powiatu Wołomińskiego prosili rzecznika o pomoc także w sprawach reklamacji z tytułu: umów sprzedaży sprzętu RTV, AGD, samochodów, umów o dzieło (remonty, naprawy serwisowe), umów telekomunikacyjnych, umów sprzedaży odzieży, nieruchomości, telefonów komórkowych, usług ubezpieczeniowych, turystycznych i hotelarskich itp. – szczegółowo obrazuje to załącznik nr 1.

Bardzo często mimo stwierdzenia, iż dana sprawa nie kwalifikuje się do zakresu działania rzecznika udzielana była pomoc, która polegała na skierowaniu zainteresowanej osoby do kompetentnych instytucji czy osób, które udzielią im pomocy. Rzecznik po wstępnej analizie

Sprawozdanie z Działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Starostwie Powiatu Wołomińskiego za rok 2006

sprawy zgłaszanej przez konsumenta decydował, czy sprawę można rozstrzygnąć natychmiast, bez zbędnej zwłoki np. poprzez interwencję telefoniczną czy też konieczne jest wszczęcie postępowania wyjaśniającego, przeprowadzenie mediacji z udziałem dwóch stron zainteresowanych w celu polubownego pozasądowego załatwienia sprawy. Bardzo często mediacja okazywała się być najkorzystniejszym sposobem wyjaśnienia sprawy i polubownego jej zakończenia. Mediacja nie narażała bowiem żadnej ze stron na ponoszenie dodatkowych kosztów i miała na celu pozasądowe załatwienie sprawy konsumenckiej. Jeśli postępowanie wyjaśniające lub mediacja nie doprowadziły do pozytywnego zakończenia sporu, rzecznikowi pozostawało jedynie przedstawienie konsumentowi dróg możliwości dalszego postępowania, które mogłyby doprowadzić do zakończenia sprawy zgodnie z roszczeniami konsumenta. Głównym zamierzeniem pracy rzecznika było takie prowadzenie sprawy, żeby nie było konieczności kierowania jej do sądu.

Ad 1c

W 2006 roku Rzecznik Konsumentów udzielił ok. 210 porad w formie kontaktu telefonicznego, bezpośredniego i za pośrednictwem internetu. Porady te miały następującą strukturę:

- porady udzielone telefonicznie – 91
- podczas kontaktu bezpośredniego - 67
- sprawy przesłane pocztą elektroniczną – 52

Charakter spraw wpływających do rzecznika był bardzo różnorodny. Sprawy proste, które wymagały tylko wyjaśnienia i nakierowania konsumenta na właściwą drogę były załatwiane natychmiast, natomiast sprawy skomplikowane tj. takie, które wymagały zapoznania się z dokumentami, przeprowadzenia rozmów z zainteresowanymi stronami, niejednokrotnie trwały po kilkanaście tygodni i nigdy nie można było przewidzieć, czy podjęte czynności okażą się skuteczne w uzyskaniu zadość żądaniom konsumenta. Wszystkie sprawy konsumentów wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego przyjmowane były w formie pisemnej tj. konsument składał wniosek lub podanie o przeprowadzenie mediacji i załączał potrzebne kserokopie dokumentów.

W 2006r. przeprowadzono 55 pisemnych wystąpień.

Ponadto w 2006r. zarejestrowano:

- 20 spraw z gatunku niekonsumenckich,
- 31 innych porad,
- 23 pomoc w napisaniu pisma,
- 4 sprawy zostały odesłane.

Ad 1d

Podsumowując należy stwierdzić, iż gro problemów konsumenckich wywodzi się z faktu nieuczciwości sprzedawców, którzy sprzedają towary złej jakości i bronią się przed odpowiedzialnością. Jednakże często zdarzało się, że dotychczasowe nie przestrzeganie przez sprzedawców przepisów, było związane z ich niezajomością, a w szczególności:

- a. sposobu załatwiania reklamacji – odmawianie przyjęcia reklamacji, przewlekłe załatwianie lub załatwienie reklamacji niezgodnie z żądaniem Konsumenta,
- b. uchylania się sprzedawców od odpowiedzialności poprzez odwoływanie się do decyzji dostawcy-producenta-hurtownika czy importera podczas, gdy Kodeks cywilny wyraźnie wskazuje sprzedawcę jako osobę odpowiedzialną za wadę towaru.,
- c. nadużywania „instytucji rzeczoznawcy” przy rozpatrywaniu reklamacji, gdy wada towaru jest

- widoczna gołym okiem,
- d. nieprawidłowego prowadzenia sprzedaży na odległość,
- e. nieprawidłowego prowadzenia sprzedaży poza siedzibą przedsiębiorstwa.

Mimo, że można zaobserwować coraz większą świadomość – zarówno konsumentów jak i przedsiębiorców – w zakresie ich praw i obowiązków, to kwestia przestrzegania tychże obowiązków i praw pozostawia wiele do życzenia, choć rokrocznie ulega poprawie. Nieuczciwi sprzedawcy, korzystając z niewystarczającej wiedzy prawnej konsumentów bez uzasadnienia odmawiają uznania reklamacji, przeciągając ich rozpatrzenie w nieskończoność lub bezpodstawnie odsyłają nabywcę wadliwego produktu do producenta.

Każda zgłaszana sprawa była szczegółowo analizowana. Konsumentom otrzymywali wytyczne o tym, jakie działania muszą podjąć oraz jakie informacje ująć w pisemnych zgłoszeniach reklamacyjnych do przedsiębiorców a w wielu przypadkach rzecznik pomagał konsumentom w przygotowaniu stosownych pism.

2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów

- a. charakter prawny wystąpień (wezwanie, prośba o wyjaśnienie, mediację i inne),
- b. przedmiotowa struktura wystąpień kierowanych do przedsiębiorców.

Ad 2a

Oprócz naruszeń przepisów prawa lub nieprzestrzegania powszechnie obowiązujących przepisów prawa z zakresu ochrony praw konsumentów wciąż można było zaobserwować działania przedsiębiorców, które łamały zasady dobrych obyczajów kupieckich. Także w takich przypadkach, korzystając z ustawowego uprawnienia, rzecznik podejmował interwencję na rzecz konsumentów, a w sprawach zawilych i niemożliwych do udowodnienia zwracano się z prośbą o załatwienie na korzyść konsumenta (do: sprzedawców, usługodawców, producentów, gwarantów, operatorów). Mediacje były bardzo skutecznym sposobem na rozstrzygnięcie sporu w sposób szybki i tańszy - oczywiście pod warunkiem, że dwie strony tego chcą.

Większość spraw wniesionych na piśmie, z którymi zwracali się konsumenci wymagała wystąpienia do przedsiębiorcy o udzielenie wyjaśnień i informacji – do których udzielenia - rzecznikowi, przedsiębiorca jest zobowiązany udzielić na mocy art. 37 ust. 4 i w związku z art. 37 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W stosunku do jednego przedsiębiorcy, rzecznik złożył na Policję wnioski o ukaranie, z uwagi na popełnienie wykroczenia, które polegało na nieudzieleniu wyjaśnień pomimo ponagleń.

Ad 2b

Wystąpienia rzecznika do przedsiębiorców ilustruje Załącznik nr 2. Charakteryzując wystąpienia pisemne rzecznika do przedsiębiorców świadczących usługi i zawierających z konsumentami umowy sprzedaży należy podkreślić, iż większość tych wystąpień kończy się pozytywnie.

Niejednokrotnie jednak w danej sprawie konieczne było prowadzenie długotrwałej korespondencji pisemnej, co istotnie wpływało na termin załatwienia sprawy. W celu jak największego skrócenia terminów korespondencję do przedsiębiorców wysyłano faxem lub e-mail.

W 2006 roku prowadzono 55 spraw z pisemnych wniosków o podjęcie odpowiednich działań i udzieleniu stosownej pomocy bądź o przeprowadzenie interwencji, z czego na dzień 31 grudnia 2006r.:

- zakończone pozytywnie – 40
- zakończone negatywnie – 3

3. Działania o charakterze edukacyjno - informacyjnym

Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym stanowią jeden z ważniejszych elementów pracy rzecznika. Mają one charakter kontynuacji i są adresowane do jak najszerszego grona odbiorców. Doceniając rolę mediów rzecznik opracował cykl publikacji.

Część z przygotowanych materiałów opublikował tygodnik „*WIEŚCI PODWARSZAWSKIE*”. I były to artykuły poświęcone takim tematom jak:

- art. nt.: „Konsument i jego prawa w pigułce” publikacja luty 2006
- art. nt.: „Umowy konsumenckie zawierane na odległość i poza lokalem” publikacja lipiec 2006
- art. nt.: „Kupuj świadomie. 7 zasad głównych letniej wyprzedaży” publikacja sierpień 2006

Pozostałe publikacje ukażą się w roku 2007.

Ponadto w urzędzie starostwa, w przewidzianym do tego miejscu, dostępne są wszelkie otrzymane materiały promocyjno-nagłaśniające zagadnienia konsumenckie oraz ulotki z szeroko rozumianą problematyką konsumencką.

Jednocześnie do podejmowania działań edukacyjno – informacyjnych rzecznik wykorzystywał również każdą formę indywidualnego kontaktu zarówno z konsumentami, jak i przedsiębiorcami.

Rozwiązywanie konkretnych problemów stawało się często punktem wyjścia do udzielenia szerszych informacji o znaczeniu profilaktycznym, chroniącym konsumenta w przyszłości. Priorytetem była również jasność, komunikatywność przekazywanych informacji i interpretacja przepisów, formułowanych w trudnym dla konsumenta języku prawniczym.

III. Wytaczanie powództw sądowych na rzecz konsumentów

- a. powództwa wytaczane przez rzecznika na rzecz konsumentów – ogólna charakterystyka,
- b. pomoc prawna w zakresie przygotowywania pozwów sądowych wnoszonych indywidualnie przez konsumentów.

Ad a

W 2006 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie brał udziału jako strona w żadnym postępowaniu sądowym.

Ad b

Rzecznik sporządził dla każdego konsumenta, który potrzebował pomocy w zakresie napisania pozwu do sądu ok. 14 pozwów w trybie uproszczonym (nakazowy, upominawczy). Patrz **Tabela nr 1** Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

Ponadto pomoc udzielana konsumentom polegała również na dokładnym wyjaśnieniu i informowaniu jak należy wypełniać formularz pozwu bądź na przesyłaniu wzorów pozwu.

IV. **Współdziałanie z podmiotami zajmującymi się ochroną interesów konsumentów oraz samokształcenie zawodowe.**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Wołominie współdziałał aktywnie z innymi podmiotami, do których należy prawna i statutowa ochrona interesów konsumentów. Rzecznik współpracował m. in. z: Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej w Warszawie, Powiatowymi / Miejskimi Rzecznikami Konsumentów, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich.

Nawiązana współpraca polegała głównie na:

- udziale w szkoleniach organizowanych przez powyższe podmioty,
- składaniu wniosków o zbadanie, czy nie zostały naruszone zbiorowe interesy konsumentów,
- korzystaniu z konsultacji, poradnictwa a także otrzymywaniu materiałów np. Biuletyn, który ze względu na zawarte w nim interpretacje, wyjaśnienia, poglądy jest bardzo przydatnym materiałem w bieżącej pracy.

Nawiązane kontakty podczas szkoleń pozwalają na wymianę doświadczeń i wzajemne konsultacje. Utrzymuje się ścisłą współpracę z rzecznikami województwa mazowieckiego (w szczególności z Miejskim Rzecznikiem Konsumentów w Warszawie), co wzbogaca gamę stosowanych rozwiązań.

Zmieniające się przepisy prawne, wielość spraw i różny ich charakter powodują, że rzecznik musi stale pogłębiać swoją wiedzę i to nie tylko w zakresie przepisów prawa konsumenckiego ale również w innych dziedzinach życia gospodarczego. Dlatego też w 2006r. rzecznik uczestniczył w cyklu szkoleń w seminariach i konferencjach poświęconych tematyce konsumenckiej. Oto one:

- 27-28 lutego szkolenie organizowane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich na temat: „wzmocnienia polityki ochrony konsumentów” (sesja 1),
 - 27-28 lipca szkolenie organizowane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich na temat: „wzmocnienia polityki ochrony konsumentów” (sesja 2),
- Otrzymano **certyfiakat** dla miejskich/powiatowych Rzeczników Konsumentów.*
- 2 marca konferencja edukacyjna organizowana przez Prezesa UOKiK „Moje konsumenckie ABC”,
 - 6-8 września seminarium organizowane przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów z Płocka na temat: „różnych trybów dochodzenia roszczeń przez konsumentów, ze szczególnym uwzględnieniem postępowań przed sądem”,
 - 26-27 października seminarium organizowane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich na temat: „działalność Biura Informacji Kredytowej (BIK) w szczególności zasad gromadzenia, przetwarzania i udostępniania informacji przez BIK, a także omówienie funkcjonowania rynku nieruchomości w Polsce”,
 - 6 grudnia konferencja organizowana przez Prezesa UOKiK „Konsument na rynku nieruchomości”.

V. **Wnioski**

Kontakty rzecznika z konsumentami uprawniają do stwierdzenia, iż świadomość prawna wśród konsumentów powiatu wołomińskiego jest imponująca. Najprawdopodobniej spowodowane jest to faktem podejmowania problematyki praw konsumenckich przez media ogólnopolskie i regionalne. Jednakże poza wiedzą konsumenci nie mają umiejętności przekładania

Sprawozdanie z Działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Starostwie Powiatu Wołomińskiego za rok 2006

zdobytch informacji do własnej sytuacji. Zdarza się, że przybierają postawę żądaniową, zapominając o fakcie, że jako konsumenci mają także pewne obowiązki.

Posiadana przez konsumentów wiedza z zakresu uprawnień przysługujących kupującym z tytułu niezgodności towaru z umową, wynikających z umowy o dzieło i umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, a także posługiwania się klauzulami abuzywnymi przez przedsiębiorców jest dość ogólna. Brakuje jej usystematyzowania czy uporządkowania, co niekiedy bywa bezpośrednim powodem zwrócenia się do rzecznika z prośbą o mediację. W porównaniu z latami ubiegłymi poprawiła się dowodowość dokumentacyjna przy prowadzeniu mediacji. Konsumenci coraz częściej zabiegają o to, aby umowy zawierane były w formie pisemnej. Niepokojący jest jednak fakt, że wszelkie szczegółowe uzgodnienia w trakcie postępowania reklamacyjnego wciąż dokonywane są ustnie lub telefonicznie. Ponadto samo składanie reklamacji niestety nadal często następuje w formie telefonicznej czy ustnej, co niewątpliwie utrudnia skuteczne występowanie do przedsiębiorców. Konsumenci mimo, że są konsumentami coraz bardziej świadomymi, to wciąż wykazują dużą łatwowierność w ustnie składane zapewnienia przedsiębiorców i sprzedawców.

Jednocześnie daje się już zauważyć, iż dokonuje się samoistny podział na konsumentów, którzy starają się być samodzielni w egzekwowaniu swoich praw oraz tych, którzy żądaniowo zwracają się do rzecznika, aby ten wyegzekwował określone – słuszne zdaniem konsumenta - zachowanie od przedsiębiorcy czy sprzedawcy. Wobec powyższych zachowań należałoby zastanowić się nad rozszerzeniem kompetencji i uprawnień dla podmiotu jakim jest rzecznik Konsumentów. Przy tej okazji należy również wspomnieć o tym, iż możliwości art. 106 jakim dysponuje rzecznik nie są na tyle mocnym instrumentem prawnym, który w sposób pewny umożliwiłby realizację zadań nałożonych na rzecznika przez ustawodawcę. Na obecną chwilę posiadane sankcje karne nie zwiększają skuteczności wystąpień rzecznika, jeśli druga strona sporu (przedsiębiorca) nie wykazuje chęci współpracy.

Ponadto zauważyć należy, że w roku 2006 konsumenci o wiele częściej korzystali z możliwości elektronicznej konsultacji z rzecznikiem.

Różnorodność form pracy rzecznika, pogłębianie i poszerzanie jego wiedzy sprzyjało większej skuteczności podejmowanych interwencji, liczba rozpatrywanych przez rzecznika spraw w roku 2006 wzrosła w sposób znaczący, poszerza się również zakres i stopień złożoności wpływających skarg konsumenckich.

Powyższe sprawozdanie dokumentuje zakres podejmowanych przez rzecznika działań. Jego charakter pozwala na zdefiniowanie najważniejszych zadań i sformułowanie wniosków do dalszej pracy.

Tabela nr 1: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów:

lp.	Przedmiot sporu	Rozstrzygnięcie sądu		w toku	Ilość powództw ogółem
		pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części)	negatywne (np. oddalone, nieuwzględnia- jące żądanie)		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów				
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług				
3.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów			13	13
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług			7	7
5.	Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny		1		1
6.	Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań				
7.	Inne				
	RAZEM		1	20	21