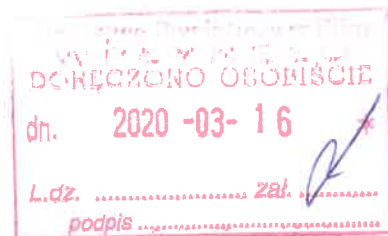


**STAROSTWO POWIATOWE  
W EŁKU  
ul. Piłsudskiego 4  
19-300 EŁK**

RK.730.4.2020



Ełk, dn. 16 marca 2020r.

Sprawozdanie zatwierdzam:

.....

**STAROSTA EŁCKI**  
*Marek Chojnowski*

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI  
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
W EŁKU ZA ROK 2019**

Sprawozdanie stanowi wykonanie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r., Nr 50 poz. 331 z późn. zm.), na podstawie którego Rzecznik przedkłada w terminie do 31 marca Staroście Powiatu Ełckiego do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności za rok poprzedni.

## **SPIS TREŚCI**

### **I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W EŁKU**

#### **II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW**

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 UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
  - art. 479<sup>38</sup> Kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
  - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
  - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
  - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
  - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

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

1. Wnioski rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy rzecznika.

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

**Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy**

|                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Województwo</b>                                                                                                               | Warmińsko-Mazurskie                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>2. Miasto/Powiat</b>                                                                                                             | Powiat Ełcki                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>3. PRK/MRK</b>                                                                                                                   | PRK                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów</b>                                                                                     | Dariusz Cezary Dracewicz                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)</b>                                                                                      | wyższe prawnicze                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.</b>         | Tak                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6</b>                                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>- <math>\frac{3}{5}</math> etatu</li><li>- <math>\frac{1}{2}</math> etatu</li><li>- <math>\frac{2}{5}</math> etatu</li><li>- <math>\frac{1}{5}</math> etatu</li><li>- inne, np. dyżury ,</li></ul> |
| <b>7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.</b>   |                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7</b>                                                                      | Nie dotyczy                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).</b> |                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                                                                                                                                                        |                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <b>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.</b> | Tak                             |
| <b>10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.</b>                                                                             | Nie                             |
| <b>11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).</b>                                         | Rzecznik sam wykonuje obowiązki |

Sprawozdanie zostało sporządzone według wzoru opracowanego przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w oparciu o prowadzony rejestr porad indywidualnych i wystąpień do przedsiębiorców, innych dokumentów gromadzonych w toku realizacji zadań oraz tabel ujednoliconych przez UOKiK.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Ełku realizuje zadania Powiatu w zakresie ochrony praw konsumentów, zgodnie z ustawą z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 z późn. zm.).

Podstawę prawną działalności rzecznika konsumentów stanowią przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r.,Nr 50 poz. 331 z późn. zm.), które m.in. określają rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów, funkcje i zadania powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów.

Kompetencje rzecznika mają przede wszystkim charakter doradczy i procesowy, nie posiada on natomiast kompetencji kontrolnych ani władczych.

**Do podstawowych obowiązków rzecznika należy m.in.:**

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów (osobiście, telefonicznie, za pomocą poczty tradycyjnej i elektronicznej);
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- pomoc prawna w zakresie przygotowania pozwów sądowych wnoszonych indywidualnie przez konsumentów;

- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony konsumentów;
- działania w zakresie edukacji konsumenckiej w szkołach;
- współpraca z mediami w celu propagowania praw konsumentów (informacje do prasy, radio);
- umożliwienie szerszego kontaktu mieszkańców z rzecznikiem konsumentów poprzez udostępnianie służbowego adresu poczty elektronicznej, komunikatora gadu gadu, komunikatora skype, strony www., na który można wysłać zapytania i kierować sprawy;
- udostępnienie materiałów informujących o przysługujących prawach konsumentów (ulotki, broszury na mobilnej tablicy ogłoszeń)
- udział rzecznika konsumentów w poszerzaniu wiedzy podczas prelekcji w szkołach, Uniwersytet III Wieku w Ełku, szkolenia w MOPS w Ełku, przekazanie policjantom w Powiatowej Komendzie Policji w Ełku informacji z dziedziny ochrony konsumentów.

Rzecznik może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Obowiązujące przepisy uprawniają również rzecznika do składania wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, wszczynania postępowania w sprawach o uznanie postanowień wzorca za niedozwolone oraz składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany prawa miejscowego w zakresie ochrony praw konsumentów. W sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów rzecznik jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia. Ponadto realizując swoje ustawowe uprawnienia rzecznik ma możliwość skierowania wniosku do sądu o ukaranie przedsiębiorcy, który narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia – art. 42 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

## **II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW**

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Ełku ma pod swoją opieką 91.359 osoby /dane z

Urzędu Statystycznego w Olsztynie na koniec 2018r/.

Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Ełku w 2019 roku, podobnie jak w latach poprzednich, w dużej mierze sprowadzały się do udzielania konsumentom bezpłatnej pomocy prawnej w zakresie ochrony ich interesów w formie poradnictwa i informacji prawnej (telefonicznie i osobiście oraz za pośrednictwem komunikatorów internetowych oraz poczty elektronicznej) oraz podczas spotkań ze środowiskiem konsumentów, / uczniowie szkół ponadpodstawowych, emeryci, renciści, osoby pod opieką pomocy społecznej, długotrwale bezrobotni/.

Wykonując to zadanie Rzecznik dokonuje analizy zasadności skargi lub problemu przedstawionego przez konsumenta, przedstawia konsumentowi możliwości prawne rozwiązania zgłoszonego problemu, podejmuje bezpośrednie interwencje u przedsiębiorców (telefonicznie, osobiście), sporządza pisemne lub elektroniczne wystąpienie do przedsiębiorców, kieruje konsumentów do właściwych instytucji lub organów (Inspekcji Handlowej, Sanitarnej, Urzędu Regulacji Energetyki, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznika Finansowego, Arbitra Bankowego, Prokuratury, Policji, biegłego rzeczoznawcy, itp.).

W ramach bezpłatnego poradnictwa konsumenci otrzymują i przygotowywane są w ich imieniu pisma: reklamacyjne, oświadczenia o odstąpieniu od zawartej umowy, pozwy sądowe, sprzeciwy od nakazów i pomoc w ich sporządzeniu - wypełnieniu, teksty aktów prawnych oraz pomoc w sporządzaniu różnego rodzaju pism do przedsiębiorców.

W roku sprawozdawczym Rzecznik udzielił konsumentom ogółem 869 porad konsumenckich i informacji prawnych. W porównaniu do lat ubiegłych liczba porad udzielanych konsumentom przez Rzecznika Konsumentów w Ełku przedstawiała się następująco:

**Liczba porad udzielonych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Ełku w latach 2014-2019**

|                                              | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|----------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| <b>Liczba udzielonych porad i informacji</b> | 961  | 1094 | 941  | 866  | 816  | 869  |

Tradycyjnie sprawy, z jakimi zwracali się konsumenci do Rzecznika dotyczyły w głównej mierze praw i obowiązków wynikających z ustawy o prawach konsumenta z

30.05.2014r. Dz.U.2014.827 oraz przepisów kodeksu cywilnego z 23.04.1964, w szczególności dot. rękojmi i gwarancji Dz. U.2014.121 j.t. ze zm.

Większość spraw dotyczyła skarg konsumentów na sprzedawców, którzy uchylali się od odpowiedzialności za wady zakupionych towarów/usług, nie uznawali reklamacji, narzucali konsumentom tryb dochodzenia roszczeń z tytułu posiadanej gwarancji, mimo iż sposób zachowania konsumentów wyraźnie wskazywał na to, że od sprzedawcy oczekują zaspokojenia ich roszczeń z rękojmi.

W roku sprawozdawczym 2019r. liczba udzielonych porad dotyczyła zawierania umów z nowym sprzedawcą energii elektrycznej, poza siedzibą firmy – na pokazach, reklamowania towarów w postaci: sprzętu RTV i AGD wraz ze sprzętem telekomunikacyjnym, który przeważa w reklamacjach sprzętu elektronicznego. Ponadto reklamacje wyposażenia/remontu mieszkań, sprawy dot. motoryzacji-części mechanicznych, zakup wadliwych aut, komputerów i sprzętów elektronicznych i komputerowych oraz zakwalifikowane do kategorii umów sprzedaży jako inne. Liczną grupę porad stanowi reklamowane obuwie, które powinno odpowiadać zapewnieniom reklamowym producenta, za które sprzedawca ponosi odpowiedzialność. Jednakże zachowanie sprzedawców (szczególnie markowego obuwia sportowego), którzy sami typują przyczynę wady bez należytego przygotowania zawodowego i doświadczenia najczęściej uchylają się od odpowiedzialności, przerzucając całkowicie winę na konsumenta - tłumacząc powstałą wadę złym użytkowaniem obuwia, niezgodnie z jego przeznaczeniem, brakiem dopasowania obuwia do stopy.

Konsumenci często zwracali się do Rzecznika ze skargami na sklep CCC, Daichmann, Martes Sport. Praktyka rozpatrywania, a raczej /odrzućcia/ reklamacji obuwia w tych sklepach powoduje duże utrudnienie konsumentom w dochodzeniu roszczeń, z powodu nierzetelnie, niezgodnie z prawdą sporządzania ustosunkowania – wydawania opinii dotyczących wad obuwia. W większości przypadków dopiero interwencja Rzecznika poparta opinią biegłego powodowała rozpatrzenie reklamacji konsumenta zgodnie z przyjętymi zasadami. Nie rzadko sprawa musiała znaleźć swój epizod w skierowaniu sprawy na drogę postępowania sądowego/cywilnego. Wówczas stałą praktyką PRK w Ełku jest sporządzanie dokumentacji sądowej w biurze rzecznika i przekazywanie jej konsumentom i instrukcją.

Oдноśnie sprzętu RTV i AGD, telekomunikacyjnego i komputerowego powszechną nieprawidłowością przy rozpatrywaniu reklamacji przez sprzedawców jest wprowadzanie

konsumentów w błąd odnośnie przysługujących im praw w przypadku nabycia towarów niezgodnych z umową i odsyłanie ich do gwaranta. Nieporozumienia na tym tle w dalszym ciągu wynikają z nieznaomości przepisów prawa przez obie strony lub błędnego ich interpretowania oraz ewidentnego braku przekazywania pełnych praw konsumentom /rękojnia i gwarancja/ jest to standardowe działanie, które wg PRK w Ełku zdejmuje odpowiedzialność ze sklepu na gwaranta.

W przypadku telefonów komórkowych należy zwrócić uwagę na fakt, że sprzedaż tych urządzeń odbywa się przy zawieraniu w przeważającej większości podwójnych umów: na usługi telekomunikacyjne i umowy sprzedaży samego aparatu telefonicznego. Konsumentom mają problemy z identyfikowaniem tego rodzaju umów i nie wiedzą, że za sprzedany telefon komórkowy z tytułu rękojmi odpowiada sprzedawca. Salony operatorów telefonii komórkowej, nie będące salonami firmowymi /franczyza/ zazwyczaj kierują reklamacje aparatów telefonicznych w drodze dochodzenia roszczeń z tytułu gwarancji, zdejmując z siebie odpowiedzialność przewidzianą wynikającą z rękojmi. Z kolei gwaranci - i producenci winą za nieprawidłowo działający telefon obarczają konsumentów, którzy w takiej sytuacji czują się bezsilni-nie potrafiąc udowodnić swoich racji. Taka sama sytuacja ma miejsce przy reklamowaniu sprzętu RTV AGD, czyli zawsze wtedy kiedy konsument otrzymuje gwarancję producenta na kupowany towar. Sprzedawca wychodzi wówczas z założenia, że konsument, który otrzymał od producenta gwarancję na dany towar powinien z niej korzystać i prawie zawsze kieruje dochodzenie roszczeń konsumenta z reżimu gwarancyjnego.

W sytuacji, gdy konsument nie otrzymuje gwarancji producenta, np. przy zakupie obuwia, sprzedawcy bardzo często warunkują rozpatrzenie reklamacji od stanowiska producenta lub podmiotu, u którego dokonali zakupu towaru. Klienci nie mając dostatecznej wiedzy konsumenckiej często godzą się na takie zachowanie i czekają na rozpatrzenie reklamacji, ponad termin 14 dniowy, niejednokrotnie dowiadując się osobiście u sprzedawcy o stanowisku producenta.

W roku sprawozdawczym znaczna liczba udzielonych porad dotyczyła również reklamacji usług, głównie telekomunikacyjnych (internetowych, telefonii stacjonarnej i komórkowej, telewizji cyfrowej), finansowych, dostaw energii, gazu, ciepła, wody, czy też usług windykacyjnych i ubezpieczeniowych.

Duża ilość skarg na operatorów telekomunikacyjnych i sprzedawców energii elektrycznej dotyczyła zawartych umów, na skutek wizyt domowych u konsumentów oraz

„natrętnej” sprzedaży telefonicznej prowadzonej przez przedstawicieli operatorów telekomunikacyjnych, czy telewizji cyfrowej. Walcząc o interesy klienta, przedsiębiorcy nie zawsze stosują uczciwe metody należycie informując o warunkach nowej umowy, a nawet celowo wprowadzają w błąd wykorzystując niedostateczną wiedzę konsumentów w tym temacie, łatwowierność i ufność, np. obiecując niskie ceny abonamentu przez cały okres trwania umowy, przy jednoczesnym braku zaznajomienia się z zapisami podpisanych umów, regulaminów. Z reguły po kilku miesiącach okazywało się, że regulamin promocji przewiduje rabat tylko i wyłącznie na kilka pierwszych miesięcy umowy. Konsumentom często sygnalizowali brak informacji od przedstawicieli na temat załączników do umowy, nie otrzymywali zasadniczej umowy jak też i regulaminów świadczenia usług oraz regulaminów promocji, do których podpisując umowę przystępowali.

Dużą co do liczebności kategorię spraw stanowiły skargi dotyczące usług finansowych związanych najczęściej z problemami ze spłatą zaciągniętych kredytów lub pożyczek, w firmach pożyczkowych przeznaczonych np. na sfinalizowanie zakupu towaru, windykacją przedawnionych roszczeń. Problemy powyższe wynikają również z faktu, iż konsumenci mniej rozważnie zaciągają zobowiązania finansowe głównie w firmach parabankowych skuszeni wizją otrzymania pożyczki, której odmówił im bank.

Kolejna grupa skarg najczęściej składanych przez konsumentów dotyczyła usług związanych z dostawą energii, gdzie najczęściej problemy konsumentów dotyczyły np. nieprawidłowości związanych z doręczaniem faktur z tytułu dostaw gazu lub energii elektrycznej, zawyżonych rachunków za dostawę mediów oraz na zasady rozliczeń w oparciu o prognozę zużycia z przedsiębiorstwami energetycznymi. Na skutek udzielonej pomocy przez Rzecznika, konsumentom udawało się skutecznie odstąpić od takich umów bez ponoszenia dodatkowego obciążenia /ale nie we wszystkich przypadkach - upływ terminu 14 dniowego/.

W przypadku usług ubezpieczeniowych, skargi konsumentów dotyczyły najczęściej ubezpieczeń wynikających z posiadanej polisy na sprzęt elektroniczny, tv, telefony, lodówki, a w szczególności brak likwidacji szkody uszkodzonego sprzętu elektronicznego przez ubezpieczyciela. Zasadniczym problemem w polisach ubezpieczeniowych wykupowanych przez konsumentów jest fakt, iż konsument zakupuje polisę z uwagi na obietnicę wyrównania szkody w wyniku przypadkowego uszkodzenia. Z reguły dla standardowego konsumenta przypadkowe uszkodzenie to jest wszystko co się może zdarzyć przypadkowo – w rzeczywistości jest to tylko uszkodzenie w wyniku przebiegu,

zalania lub wynikające zazwyczaj z nieszczęśliwego wypadku, a o tym się nie mówi konsumentowi w momencie zawierania umowy. Zdarzały się również ubezpieczenia komunikacyjne, dot. obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej (odmowa wypłaty odszkodowania, znaczne zaniżanie jego wysokości co jest normą), ubezpieczeń na życie, czy też niekorzystnych postanowień umownych zawieranych w treści polis ubezpieczeniowych, wyłączających odpowiedzialność zakładów ubezpieczeń, jak też odmowa wypłaty odszkodowania za zniszczony sprzęt agd/rtv.

W roku sprawozdawczym Rzecznik udzielał również porad ustnych.

Rzecznik sporządził konsumentom w roku sprawozdawczym pisma w ilości 183 szt. w sprawach związanych z zawieranymi przez konsumentów różnymi umowami, co stanowi wzrost w stosunku do 2018r. o 8,93%. Rzecznik otrzymał również zapytania pocztą elektroniczną w ilości 18 /e:mail/ spadek w stosunku do 2018r. o 25% , 3 zapytania przez komunikator GG, co stanowi spadek do 2018r. o 1/4.

Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa zawierane były podczas akwizycji w domu konsumenta, bądź przede wszystkim podczas różnego rodzaju pokazów, prezentacji w hotelach. Przedsiębiorcy prowadzący w ten sposób swoją działalność stosują niejednokrotnie nieuczciwe i agresywne praktyki rynkowe, na które narażone są przede wszystkim osoby mieszkające samotnie, w podeszłym wieku i cierpiące na różne schorzenia, które dokonują często pochopnych i nieprzemyślanych zakupów drogich towarów mających rzekomo właściwości lecznicze. W tej formie sprzedawane są pościele wełniane, materace, urządzenia elektroniczne, sprzęt AGD, urządzenia para medyczne jak również oferowana jest wymiana drzwi i okien, czy też zmiana operatora telekomunikacyjnego i dostawcy energii, gazu.

W sprawach umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa Rzecznik podjął szereg interwencji, sporządzał konsumentom oświadczenia o odstąpieniu od umowy, ustalał z przedsiębiorcą zwrot towaru, a w rażących przypadkach wykorzystywania osób w podeszłym wieku kierował pisemne wystąpienia do przedsiębiorców oraz pisał pisma konsumentom do banków, z którymi poszkodowane osoby zawarły umowy kredytowe.

Zaznaczyć należy, że z pomocy prawnej Rzecznika w tym zakresie korzystają głównie osoby w podeszłym wieku, samotne i podatne na wszelkie „chwyty marketingowe”. Osoby te często wymagają pomocy Rzecznika w całym procesie reklamacyjnym począwszy od

zaadresowania koperty po napisanie pisma, czy nawet telefoniczne wyjaśnienie z przedsiębiorcą czego dotyczy spór, jaka jest podstawa żądań, aby poprowadzić konsumenta do skutecznego zakończenia sporu.

W zakresie umów zawieranych na odległość (oferty telefoniczne, internetowe) Rzecznik zaobserwował, że firmy dzwoniące do konsumentów nie podają prawdziwej przyczyny zaproszenia na spokanie, jaki cel przyświeca telefonującemu, co tak naprawdę jest faktycznym powodem zaproszenia /zawarcie umowy na zakup produktów/ przedstawianie przez przedsiębiorców nieprawdziwych ofert, szczególnie ofert przedstawianych telefonicznie dotyczących umów telekomunikacyjnych, które znacznie różniły się od umowy przekazywanej do podpisania konsumentom. Natomiast na tle dokonywanych zakupów w sklepach internetowych zgłaszane problemy dotyczyły najczęściej niedostarczenia towaru lub przesyłania uszkodzonego towaru, towarów słabej jakości produktów oraz trudności z odzyskaniem zapłaconych pieniędzy /zaliczek/ w przypadku niedostarczenia towaru lub skorzystania przez konsumenta z prawa do odstąpienia od umowy, czy też nierespektowania zasadnej reklamacji.

Problematyka spraw poruszanych przez konsumentów jest bardzo szeroka, co często wymaga wnikliwego zapoznania się z posiadanymi przez konsumenta dokumentami. Każda sprawa jest inna, a zatem wymaga indywidualnego podejścia, głębszej analizy zagadnień i uregulowań ustawowych, co jest często czasochłonne. Ponadto różnorodność spraw, a także zmieniające się przepisy wymagają systematycznego samokształcenia i doskonalenia.

Podnieść należy, iż w wielu przypadkach porady udzielane przez Rzecznika nie dotyczyły tylko i wyłącznie zagadnień konsumenckich. Mieszkańcy powiatu zgłaszali się bowiem z różnymi problemami np. z zakresu prawa rodzinnego, prawa pracy, ubezpieczeń społecznych, prywatnych umów między osobami fizycznymi, prawa spadkowego, egzekucji komorniczej, czy też prawa karnego oczekując pomocy i porady, a jednocześnie wysłuchania oraz zrozumienia. W większości przypadków niezbędnym było skierowanie tych osób do właściwych instytucji lub urzędów.

Zdarzało się również, że wśród korzystających z porad Rzecznika byli sami sprzedawcy/ przedsiębiorcy, którzy po otrzymaniu zgłoszenia reklamacyjnego chcieli wiedzieć jakie powinni podjąć czynności by postąpić zgodnie z prawem. Udzielenie porady sprowadzało się do wyjaśnienia obowiązujących przepisów ze szczególnym zwróceniem odpowiedzialności jaka spoczywa na sprzedawcy z tytułu towaru niezgodnego z umową

oraz możliwością dochodzenia przez sprzedawcę odszkodowania od któregokolwiek z poprzednich sprzedawców w przypadku zaspokojenia roszczeń konsumenta.

Zaznaczyć należy, że z pomocy prawnej Rzecznika Konsumentów w tym zakresie korzystają głównie konsumenci, mający trudne warunki materialne, potrzebujący niejednokrotnie wsparcia, wysłuchania i zrozumienia ich problemów, związanych ze spłatą różnego rodzaju zobowiązań, przede wszystkim z tytułu kredytów i pożyczek, osoby starsze i samotne, podatne na wszelkie chwytły marketingowe i nieporadne w zawłości tego typu transakcji, ale także osoby wkraczające w dorosłe życie, które nie znają praw im przysługujących.

Rzecznik spotkał się też z przykładami daleko idącej samodzielności mieszkańców powiatu w zakresie realizacji przysługujących im praw. Świadczy to o sporej i ciągle wzrastającej świadomości społecznej co do praw i wolności, jakie służą obywatelom. Praca Rzecznika nie rzadko też polegać musiała na wyprowadzaniu z błędu lub korygowaniu omyłek, jakich ofiarą padli konsumenci, którzy przepisy prawa interpretować chcieli na swój własny – nie zawsze do końca słuszny – sposób. Udzielane porady w wielu przypadkach przyczyniły się też do znacznego usamodzielnienia się niektórych obywateli w zakresie dochodzenia należnych im praw.

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów był informowany o terminach i tematyce sesji Rady Powiatu Ełckiego oraz miał możliwość uczestniczenia w tych obradach.

W omawianym okresie sprawozdawczym za rok 2019 nie wystąpiła sytuacja dot. zmiany przepisów prawa miejscowego.

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

Podstawowym instrumentem prawnym wykorzystywanym w wykonywaniu ustawowych zadań przez Rzecznika Konsumentów są wystąpienia do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Należy zaznaczyć, że Rzecznik Konsumentów posiada uprawnienia doradcze i procesowe. Nie posiada natomiast wobec przedsiębiorców

uprawnień władczych (nadzorczych lub kontrolnych). Stąd też wystąpienia do przedsiębiorców mają z reguły charakter mediacyjny, mający na celu polubowne rozwiązanie zaistniałego pomiędzy stronami sporu.

Wystąpienia Rzecznika kierowane do przedsiębiorców zawierały wezwania m.in. do wykonania ciążącego na przedsiębiorcy obowiązku, zaniechania niedozwolonych zachowań, udzielenia stosownych wyjaśnień i informacji mających na celu rozwiązanie zaistniałego pomiędzy stronami sporu. W swoich wystąpieniach Rzecznik opisywał stan faktyczny przedstawiony przez konsumenta i wynikający z posiadanych dokumentów, podawał podstawę prawną dochodzonych roszczeń, prosił o wyjaśnienie niejasnych kwestii, kierował skonkretyzowane żądania, względnie propozycje polubownego rozwiązania sporu.

W roku sprawozdawczym Rzecznik podjął w 26 przypadkach pisemną interwencję w celu wyjaśnienia spraw z przedsiębiorcami.

Rzecznik podejmował decyzję o wystąpieniu do przedsiębiorcy w sytuacji, gdy jego postępowanie wobec konsumenta zawierało elementy postępowania niezgodnego z obowiązującym prawem, a konsument sam nie był w stanie poradzić sobie z problemami. Najwięcej pism dotyczyło żądania zaspokojenia roszczeń konsumentów oraz wyjaśnienia postępowania przedsiębiorcy w danej sprawie.

Należy przy tym podkreślić, iż aby osiągnąć pożądaný skutek Rzecznik bardzo często wystosowywał do tego samego przedsiębiorcy kilka pism i przekonywał o słuszności roszczeń konsumenta. Dlatego też niejednokrotnie wymiana pism między Rzecznikiem, a przedsiębiorcą trwała kilka miesięcy. Istotnym jest, że większość załatwianych w ten sposób spraw, z założenia skomplikowanych, kończyła się pozytywnie dla konsumenta, tym samym zaoszczędzając mu ponoszenia dodatkowych kosztów, a także sądowego dochodzenia roszczeń.

Sprawy w/w wymagały dużego zaangażowania ze strony Rzecznika aby poprzez stosowanie odpowiedniej i wyczerpującej argumentacji doprowadzić do pozytywnego zakończenia sporu pomiędzy konsumentem, a przedsiębiorcą. Zdarzały się również sytuacje, w których po przedstawieniu materiałów dowodowych drugiej strony, czyli przedsiębiorcy Rzecznik rezygnował z dalszego dochodzenia roszczeń ze względu na uchybienia leżące po stronie konsumenta.

Najlichniesza kategoria spraw w jakich Rzecznik podejmował pisemne interwencje i wyjaśnienia dotyczyła przede wszystkim umów sprzedaży, a w dalszej kolejności usług. W

kategorii sprzedaży dominowały interwencje związane z reklamacją sprzętu RTV i AGD. Natomiast w kategorii usług najwięcej problemów konsumenci mieli z usługami telekomunikacyjnymi oraz sprzedawcami energii.

Wystąpienia Rzecznika w sprawach z zakresu usług telekomunikacyjnych dotyczyły w szczególności umów zawartych pod wpływem wprowadzających w błąd informacji przedstawianych konsumentom telefonicznie w taki sposób, że konsument był przekonany, iż promocyjna oferta nie wiąże się ze zmianą operatora. Na skutek nieuczciwych działań operatorów stosowanych przy pozyskiwaniu klientów, konsumenci obciążani są opłatą wyrównawczą z tytułu przedwczesnego rozwiązania umowy promocyjnej z dotychczasowym operatorem. Podjęte przez Rzecznika interwencje doprowadziły w uzasadnionych przypadkach do anulowania przez operatora naliczanej opłaty.

Kolejną dużą grupę interwencji stanowiły sprawy rozliczenia umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, od których konsumenci odstąpili korzystając z przysługującego im prawa. Rzecznik sporządzał konsumentom pisma oraz oświadczenia o odstąpieniu od tego typu umów.

W tej kategorii przepisów Rzecznik rozpatrywał również sprawy dotyczące niezamawianych przesylek.

Wystąpienia Rzecznika w wielu kwestiach były niezbędne w związku z nieprawidłowościami jakie występowały na początku uruchamiania procedury reklamacyjnej, dotyczące najczęściej:

- „wymuszania” na konsumentach kierowania roszczeń do gwaranta, mimo iż konsument ma prawo wyboru uprawnień, z których będzie korzystał (przede wszystkim dotyczy to sprzedaży samochodów, telefonów, sprzętu RTV i AGD);
- narzucania przez sprzedawcę sposobu załatwienia reklamacji przez naprawę wadliwego towaru, w sytuacji gdy konsument, w świetle obowiązujących przepisów, ma wybór roszczenia w postaci doprowadzenia do stanu zgodnego z umową przez naprawę albo wymianę towaru na nowy, wolny od wad;
- nieterminowego rozpatrywania reklamacji (sprzedawca ma obowiązek w ciągu 14 dni ustosunkować się do reklamacji i w odpowiednim czasie spełnić uzasadnione roszczenia konsumenta);
- odmownego rozpatrywania reklamacji bez podania konkretnej przyczyny (gdy reklamacja zostaje złożona w ciągu 12 miesięcy od dnia wydania towaru, w

przypadku odmownego rozpatrzenia reklamacji, na sprzedawcy ciąży obowiązek udowodnienia, iż dostarczył towar wolny od wad);

- odmownego rozpatrywania reklamacji, podparte nieprecyzyjną opinią specjalisty lub rzeczoznawcy, niejednokrotnie zawierającą interpretację przepisów prawa korzystną dla przedsiębiorcy;
- nieprecyzyjnego i wieloznacznego formułowania postanowień karty gwarancyjnej, uniemożliwiające skuteczne dochodzenie praw od gwaranta (zgodnie z nowymi przepisami, w przypadku udzielenia gwarancji, wszelkie prawa i obowiązki stron określa karta gwarancyjna; w stosunkach między konsumentami a przedsiębiorcami wyłączone zostały przepisy kodeksu cywilnego regulujące kwestie gwarancji).

W sytuacjach ewidentnie złej woli przedsiębiorców, rozbieżnych stanowisk stron, brakiem zgody na rozstrzygnięcie sprawy polubownie, bądź też z całkowitym brakiem odpowiedzi na wezwanie Rzecznika, konsumentom pozostaje jako ostateczność droga sądowa. Dlatego też jedynie w 10 przypadkach konsumenci zdecydowali się na dochodzenie roszczeń przed sądem powszechnym, co stanowi spadek w stosunku do roku 2018 o 10%. W związku z czym Rzecznik udzielał takim konsumentom pomocy prawnej w formie sporządzenia pozwu oraz udzielał dodatkowych wskazówek. Wymogi formalne i specyfika sporządzania pozwów do sądu powszechnego na specjalnych formularzach urzędowych wymaga dużego zaangażowania, a także doświadczenia, którego trudno oczekiwać od nieobeznanego z sądową formalizacją druków konsumenta. Dlatego też wszystkie pozwы były sporządzane przez Rzecznika.

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

Do zadań Rzecznika konsumentów należy również współdziałanie z instytucjami i organizacjami konsumenckimi. To zadanie Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Ełku realizował poprzez kontakty z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w szczególności z Delegaturą Urzędu w Bydgoszczy, Wojewódzką Inspekcją Handlową w Olsztynie, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Urzędem Regulacji Energetyki, Europejskim Centrum Konsumenckim, Federacją Konsumentów, Stowarzyszeniem

Konsumentów Polskich, Rzecznikiem Ubezpieczonych, Biurem Rzecznika Praw Obywatelskich, Związkiem Banków Polskich, Arbitrem Bankowym, Państwową Inspekcją Pracy, Rzecznikiem Odbiorców Paliw i Energii, prokuratorami oraz z rzecznikami konsumentów z innych miast.

Współpraca Rzecznika z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów polegała przede wszystkim na wymianie informacji na temat nowych regulacji prawnych dotyczących ochrony konsumentów, konsumenckiego orzecznictwa sądowego, udostępnianiu materiałów szkoleniowych oraz konsultacji w zakresie zachowań przedsiębiorców naruszających zbiorowe interesy konsumentów. UOKiK dostarczał również na wniosek Rzecznika ulotki i broszury informacyjne, które następnie były rozprowadzane wśród konsumentów, sprzedawców i młodzieży szkolnej podczas prowadzonych prelekcji na temat ochrony praw konsumentów.

Współpraca z Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej w Olsztynie i Delegaturą w Elku, polegała w szczególności na wzajemnej wymianie poglądów oraz sygnalizowaniu niekorzystnych dla konsumentów zjawisk rynkowych poprzez powiadamianie organów IH o zasadności przeprowadzenia kontroli u przedsiębiorców uporczywie naruszających obowiązujące przepisy prawa czy też przeprowadzenia postępowania mediacyjnego lub, gdy potrzebne było wydanie opinii, np. co do jakości towaru czy wykonanej usługi.

Z kolei współdziałanie z organizacjami społecznymi przejawiało się głównie w sferze edukacji i wymiany doświadczeń. Rzecznik otrzymywał m.in. biuletyny wydawane przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów, w których publikowane jest orzecznictwo sądowe, zmiany w przepisach prawnych dotyczących ochrony konsumentów, decyzje Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, orzeczenia Arbitra Bankowego oraz informacje i porady udzielane przez rzeczników.

Rzecznik współdziałał również z Rzecznikiem Finansowym, czego efektem było informowanie konsumentów o możliwości i trybie składania skarg do w/w Urzędu, możliwości poddania sporu pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego, działającego przy Urzędzie, a także możliwości uzyskania bezpłatnej porady lub pomocy prawnej w ramach dyżurów telefonicznych prowadzonych przez ekspertów z Biura Rzecznika.

Stałe kontakty z rzecznikami konsumentów z sąsiednich miast i powiatów, czy też z innych regionów kraju przyczyniały się do bardziej efektywnego rozwiązywania problemów

konsumenckich, jak również pozwalały na szybkie interwencje w zgłaszanych przez konsumentów skargach.

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

W roku 2019 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Elku nie wytaczał osobiście powództw na rzecz konsumentów, natomiast w 1 przypadku wstąpił za zgodą konsumenta do toczącego się postępowania/sprawa zakończona ugodą sądową Sygn.akt. IC 928/19/. Rzecznik służył konsumentom pomocą, przygotowując pozwy do sądu, sprzeciwy od nakazu zapłaty czy też inną dokumentację niezbędną w postępowaniu przed sądami. W roku sprawozdawczym Rzecznik przygotował konsumentom 10 pozwów.

Dodać należy, że Rzecznik indywidualnie, dogłębnie oraz wnikliwie analizuje każdą zgłaszaną sprawę i podejmuje działania. Z uwagi na koszty, czasochłonność spraw sądowych, ryzyko narażenia Powiatu na koszty, w przypadku niekorzystnych rozstrzygnięć, Rzecznik stara się uzyskać pozytywny rezultat dla konsumenta poprzez mediacje i bezpośrednie interwencje u przedsiębiorców. Realizuje to poprzez wystąpienia pisemne, rozmowy telefoniczne, a także osobisty kontakt z przedsiębiorcą, a czasami wystarczyły tylko sporządzone przez Rzecznika konsumentom pismo. Każdorazowo, w przypadku braku możliwości polubownego zakończenia sprawy z korzyścią dla konsumenta, po wyczerpaniu przez Rzecznika wszelkich pozostających w jego kompetencji działań, konsument był informowany o przysługującym mu prawie do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej. Rzecznik oferował wówczas pomoc w pisaniu pozwów, wyjaśniał obowiązujące przepisy, procedury, udzielał informacji o kosztach sądowych. Także w trakcie postępowania sądowego Rzecznik doradzał zainteresowanym w kwestiach związanych z tokiem sprawy. Na życzenie konsumenta przygotowywał także odpowiednie pisma procesowe, jeżeli było to uzasadnione przez okoliczności postępowania sądowego.

Należy podkreślić, że ochrona interesów konsumentów nie może być tożsama z obroną każdego stanowiska konsumenta czego część konsumentów nie rozumie. Pogląd Rzecznika powinien być bowiem obiektywny i zgodny z obowiązującymi przepisami prawa. Rzecznik nie powinien wytaczać powództwa ani włączać się w sprawę gdy jego zdaniem konsument ewidentnie nie ma racji. Wobec czego Rzecznik stara się przedstawić

konsumentowi argumenty prawne uzasadniające, że konsument w tym przypadku jest w błędzie, a kierowanie sprawy na drogę sądową jest nieuzasadnione i spowoduje dodatkowe koszty.

## **6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym**

Jednym z zadań samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej. Rzecznik udzielając konsumentom różnego rodzaju pomocy prawnej, podejmował tego typu działania poprzez uświadamianie przysługującym im praw, wskazując na konkretne przepisy, mające zastosowanie w danej sprawie.

W 2019 roku Rzecznik przeprowadził 1 lekcję w Uniwersytecie III Wieku, 9 razy udzielał porad mieszkańcom miasta i powiatu oraz przyjezdnym, które miały miejsce zawsze w soboty/tj. dzień wolny od pracy/ m.in. w Galerii Handlowej Brama Mazur w Ełku oraz 5-krotnie w markecie budowlanym Castorama w Ełku. Rzecznik brał udział w 1 audycji radiowej w Radio 5 Ełk. Zorganizował również wraz z Europejskim Centrum Konsumenckim w Warszawie szkolenie w Starostwie Powiatowym w Ełku dla mieszkańców powiatu ełckiego z zakresu przepisów konsumenckich. Rzecznik brał również udział w prelekcji z osobami bezrobotnymi przybliżając im przepisy konsumenckie oraz uczestniczył w szkoleniu organizowanym przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej z okazji międzynarodowego dnia osób starszych.

W 2019r Rzecznik uczestniczył 2 razy w pokazach sprzedaży poza lokalem w hotelu Rydzewski i Villa Eden w Ełku.

Inną formą edukacji konsumenckiej jest ekspozycja dostępnych materiałów informacyjnych dotyczących ochrony konsumentów, które znajdują się przed biurem Rzecznika w Starostwie Powiatowym w Ełku. Broszury i materiały edukacyjne przesyłane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie oraz Europejskie Centrum Konsumenckie są wykładane i uzupełniane w celu ciągłej dostępności do informacji. Każdy konsument zgłaszających się do Rzecznika może otrzymać broszury i materiały o tematyce konsumenckiej. Również na stronie internetowej [www.powiat.elk.pl/rzecznik](http://www.powiat.elk.pl/rzecznik) zamieszczone są podstawowe informacje związane z tematyką konsumencką np. przepisy prawne,

porady konsumenckie oraz wzory pism (wzór zgłoszenia reklamacyjnego, oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem i inne.

Jedną z form wpływania na zmniejszenie problemów konsumenckich związanych z reklamacjami jest także edukacja sprzedawców i właścicieli sklepów, którzy byli informowani o prawach konsumentów i obowiązkach sprzedawców. Sprzedawcom, którzy przychodzą po poradę Rzecznik organizuje mini-szkolenie/warsztaty dotyczące wykładni przepisów prawa, w szczególności ustawy o sprzedaży konsumenckiej. Każdy przeszkolony sprzedawca otrzymuje poradniki i broszury.

Współpraca i edukacja właścicieli sklepów wpływa bezpośrednio na lepsze wzajemne stosunki w relacji konsument-sprzedawca, a pośrednio na zmniejszenie skarg konsumenckich. W dużym stopniu rolę edukacyjną pełniły również wystąpienia kierowane do przedsiębiorców. Wprawdzie dotyczyły one konkretnych spraw, ale wskazując sposób załatwienia sprawy, równocześnie wskazywany był przedsiębiorcy sposób prawidłowego postępowania. Przy okazji konsument zaznajamiał się ze swoimi prawami. Brak należytej wiedzy i świadomości prawnej jest jednym z największych zagrożeń dla każdego konsumenta i świadczy o jego nieprzystosowaniu do gospodarki rynkowej, który będąc uczestnikiem rynku często nie rozumie reguł, które nim rządzą, nie potrafi dostrzec zagrożeń i jest nieporadny w kształtowaniu swojej pozycji w relacjach z przedsiębiorcami.

## **8. Podejmowanie działań wynikających z:**

- art. 479<sup>38</sup> kpc (niedozwolone postanowienia umowne),
- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
- art. 42 ust. 1 pkt. 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

W okresie sprawozdawczym nie wystąpiły sprawy i nie zaistniały okoliczności wymagające podjęcia przez Rzecznika działań wynikających z ww. przepisów prawa.

Interwencje Rzecznika miały przede wszystkim charakter wystąpień do przedsiębiorców w postaci wezwań do dobrowolnego zaniechania stosowania niedozwolonych postanowień umownych wzorców umów (zmiany treści wzorców umów), udzielania porad oraz mediacji z przedsiębiorcami w sprawie zmiany treści postanowienia wzorca umownego. Rzecznik dokonywał również ocen przedstawianych przez konsumentów umów dotyczących np. usług bankowych, deweloperskich, telekomunikacyjnych, czy dotyczących sprzedaży energii elektrycznej i usług związanych z zakupami poza lokalem przedsiębiorstwa pod kątem występowania ewentualnych klauzul abuzywnych.

W przypadku gdy umowa zawierała niedozwolone postanowienia wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, Rzecznik informował konsumentów, że takie postanowienia nie wiążą konsumenta z mocy samego prawa. Najczęściej były to nieuczciwe praktyki przedstawicieli handlowych, którzy kontaktowali się z osobami posiadającymi telefon stacjonarny nakłaniając konsumentów do zmiany planów taryfowych, celem obniżenia kosztów połączeń. Konsumenty podpisując umowę nie byli świadomi, iż podpisali umowę z innym podmiotem niż ten, z którym dotychczas byli związani. Rzecznik w takich przypadkach na wniosek konsumentów występował do operatorów o odstąpienie od dochodzenia opłaty wyrównawczej, związanej z rezygnacją z umowy, przed okresem jej obowiązywania.

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

#### **1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów**

Sprostanie wszystkim ustawowym obowiązkom oraz zapewnienie sprawnego i skutecznego udzielania pomocy konsumentom nie jest łatwe. Ilość skarg konsumenckich wpływających do rzecznika utrzymuje się na podobnym poziomie tj. około 900, zmienia się jednak specyfika skarg oraz ich złożoność. Z perspektywy czasu należy stwierdzić, że konsumenci posiadają coraz większą wiedzę na temat przysługujących im praw. Świadczy to o coraz powszechniejszej wśród mieszkańców powiatu świadomości, a także znajomości działania samorządu w zakresie ochrony praw konsumenta.

Niepokój budzi jednak niski poziom wiedzy starszych mieszkańców miasta i wsi ich łatwowierność oraz działanie z „premedytacją” przedsiębiorców działających na rynku nakierunkwane jedynie na zysk bez względu na koszty po stronie konsumenta.

## **2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników**

Wnioski płynące z codziennej praktyki konsumenckiej wskazują na potrzebę dalszej edukacji konsumenckiej, natomiast organizacjom konsumenckim oraz jednostkom samorządu terytorialnego przedstawiają obraz ogromu zadań niezbędnych do faktycznego wzmocnienia pozycji konsumenta będącego słabszą stroną rynku. Z uwagi na mnogość przepisów i często ich skomplikowaną materię, dochodzenie roszczeń konsumenckich w wielu przypadkach nie może już odbywać się bez udziału fachowej pomocy prawnej.

Działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów są dobrze oceniane przez konsumentów, natomiast skuteczność w dochodzeniu roszczeń przyczynia się do tworzenia dobrego wizerunku urzędu. Konsumenci wyrażają swoje zadowolenie poprzez telefoniczne lub osobiste podziękowanie za pomoc w załatwieniu problemu. Zadowolenie i uśmiech na twarzy konsumentów jest najlepszym dowodem na to, że taka instytucja jest niezwykle potrzebna i w sposób należyty spełnia swoje zadania.

W celu podniesienia umiejętności i poziomu merytorycznego oraz zwiększenia jakości świadczonych usług przez rzeczników zasadne byłoby stworzenie przez UOKiK za pośrednictwem swoich delegatur możliwości odbycia co najmniej raz na kwartał szkoleń z zakresu realizowanych przez rzeczników zadań na szczeblu województw, nie zaś w odległych miejscowościach. Pozwoliłoby to na stałe i systematyczne podnoszenie wiedzy i jakości pracy Rzeczników, wymianę doświadczeń i integrację środowiska. Bardzo pomocna w pracy Rzecznika jest również możliwość uczestnictwa w konferencjach, debatach za pośrednictwem przekazu video dostępnego w Internecie, z której to możliwości Rzecznik kilkakrotnie korzystał.

Stała ilość spraw na przestrzeni lat, które wpływają do Rzecznika, świadczą z jednej strony o wzroście świadomości konsumentów w dochodzeniu swoich praw, a z drugiej strony o społecznej potrzebie istnienia takiej funkcji jak Rzecznik Praw Konsumentów i bezradności konsumentów w sporach z przedsiębiorcami i sprzedawcami.

Z uwagi na fakt zwiększającego się z roku na rok zapotrzebowania społecznego na pomoc realizowaną w ramach ustawowych zadań Rzecznika oraz różnorodność zgłaszanych przez konsumentów problemów, zapewnienie sprawnego i skutecznego udzielania pomocy konsumentom nie jest łatwe, a sprostanie wszystkim ustawowym

obowiązkom wymaga dużego zaangażowania i ciągłego usprawniania pracy na tym stanowisku.

**Sporządził:**

**Dariusz Cezary Dracewicz**  
**Powiatowy Rzecznik Konsumentów**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Łku  
*Dariusz Cezary Dracewicz*  
tel. 87/621832, fax 87/621833, kom. 783883999  
[www.powiat.elk.pl/rzecznik/](http://www.powiat.elk.pl/rzecznik/)  
e-mail: [rzecznik.konsumentow@powiat.elk.pl](mailto:rzecznik.konsumentow@powiat.elk.pl)  
skype: rzecznikelk gg: 1840107