

**Roczne sprawozdanie z działalności  
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Ciechanowie  
w 2020 roku**

Powiatowy rzecznik konsumentów realizuje zadania Powiatu w zakresie ochrony praw konsumenckich działając na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. poz. 184 ze zm.), jak i innych ustaw i aktów prawnych.

Niniejsze sprawozdanie zostało sporządzone wg wzoru opracowanego przez  
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

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

1. Województwo	Mazowieckie
2. Miasto /Powiat	Ciechanów/ Ciechanowski
3. PRK	Powiatowy Rzecznik Konsumentów
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Wojciech Bogdan
5. Wykształcenie	Wyższe [ plus podyplomowe]
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	¾ etatu
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów	poniedziałek 8.00-16.00 wtorek 8.00-16.00 środa 8.00-16.00 czwartek 8.00-14.00
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 2015 r. poz. 184 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE

Stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2020 r. organizacyjnie jest podległe bezpośrednio Staroście Powiatu Ciechanowskiego. W dniu 1 września 2020r nastąpiła zmiana na stanowisku PRK. Dotychczasowy Rzecznik odszedł na emeryturę.

## II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

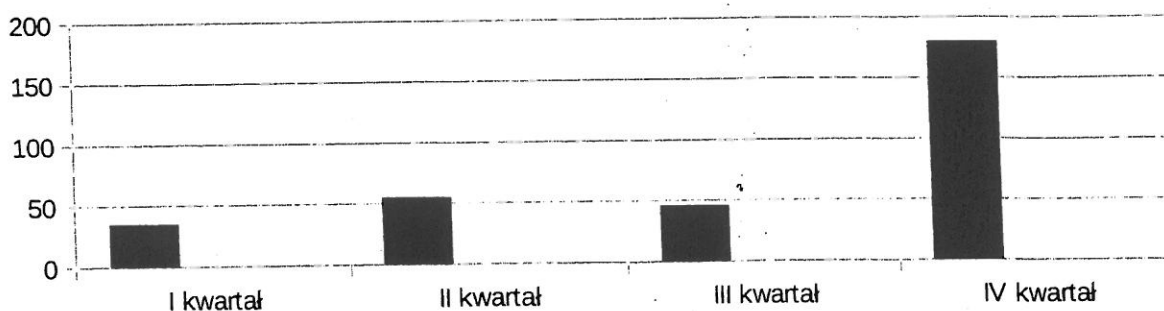
### 1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Udzielono w 2020 r. **316** porad konsumenckich. W tym trybie udziela się porad osobiście, telefonicznie i – od 15 września 2020 - pocztą elektroniczną.

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

	SUMA 316
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>112</b>
finansowa	18
remontowo-budowlana	14
dostawy energii, gazu, ciepła, wody,	3
telekomunikacja (telefony, TV internetowa)	26
motoryzacja	22
przewozowa	1
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	13
wyposażenie wnętrz	2
windykacyjne	3
inne	7
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>	<b>148</b>
obuwie i odzież	46
wyposażenie mieszkania	3
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	21
komputer i akcesoria komputerowe	12
motoryzacja	14
zabawki	9
inne	43
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>56</b>

Ilość porad udzielonych osobiście w Starostwie Powiatowym, telefonicznie oraz za pomocą poczty elektronicznej

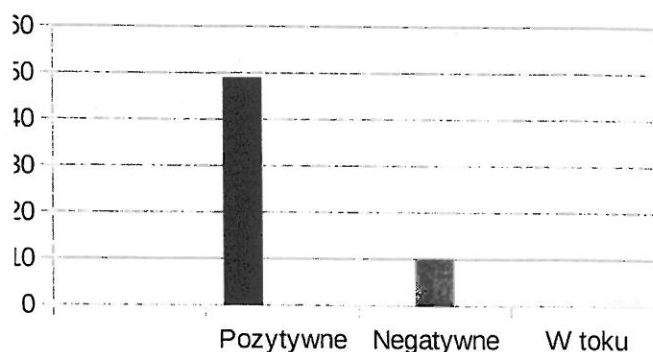


Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

W 2020 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów podejmował interwencje w 65 sprawach wniesionych przez konsumentów na piśmie. Sprawy powyższe wymagały pisemnej interwencji w związku z bezsilnością w kontaktach ze sprzedawcą, usługodawcą lub ubezpieczycielem.

### Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

Przedmiot sprawy	Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku
<b>I. Usługi, w tym:</b>	<b>65</b>	<b>49</b>	<b>10</b>	<b>6</b>
ubezpieczeniowa	2	2	0	0
finansowa	1	1	0	0
remontowo-budowlana	3	2	1	
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	2	1	1	0
telekomunikacja (telefon, TV)	6	4	2	0
motoryzacja	1	0	1	0
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	2	2	0	0
wyposażenie wnętrz	1	1	0	0
windykacyjne	1	1	0	0
inne	2	2	0	0
<b>II. Umowy sprzedaży, w tym:</b>				
obuwie i odzież	12	8	2	3
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	17	14	2	1
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	5	4	1	0
komputer i akcesoria komputerowe	1	1	0	0
motoryzacja	1	1	0	0
inne	2	1	0	2
<b>III. Umowy poza lokalem i na odległość</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



Bywają jednak przypadki, **gdy przedsiębiorca nie zgadza się na żadne ustępstwa**. W związku z faktem, iż Rzecznik nie ma instrumentów prawnych, aby wymusić na przedsiębiorcy uznanie roszczeń konsumenta, jedyną możliwością wyegzekwowania praw konsumenta **staje się droga sądowa**. W takich przypadkach proponujemy konsumentom napisanie pozwu. W roku 2020 sporządzono 3 pozwy do Sądu Rejonowego w Ciechanowie. Również w pięciu sprawach- poza rzecznikiem- toczy się postępowanie przed Sądem Rejonowym w Ciechanowie które prowadzone są **poprzez kancelarie adwokackie** [ w większości sprawy o wysokiej wartości skarżonego majątku- ok. 50.000 zł]

W codziennej pracy są również sytuacje, gdy konsumenci w swoich żądaniach oczekują wręcz rzeczy niemożliwych do załatwienia przez rzecznika- bez względu na stan prawny oczekują pozytywnego dla siebie rozstrzygnięcia. Wynika to niekiedy z faktu przekroczenia terminów ustawowych do dochodzenia swoich roszczeń lub też zaakceptowania warunków przedstawionych w umowach. Są również pojedyncze przypadki, gdy funkcję rzecznika konsumenci chcą wykorzystać do załatwienia spraw po swojej myśli, traktując rolę rzecznika jako „przedłużenie gwarancji” i darmowych zakupów. W niektórych przypadkach zdarza się, że konsumenci nie zwracają uwagi co podpisują i nie zdają sobie sprawy z konsekwencji takich działań. **Tak często bywa , gdy podpisuje się umowy na tzw. „pokazach” .**

W czterech sprawach [pisemnych] z tzw. „pokazów” udało się rzecznikowi przyczynić się do unieważnienia tych umów.

Powszechna jest także niewiedza o prawach z jakich mogą skorzystać konsumenci. Niestety dotyczy to w większości osób starszych, z natury bardziej ufnych . Wykorzystują to niestety sprzedawcy .

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

2.1.W opisywanym roku Rzecznik współpracował z innymi rzecznikami konsumentów, Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie. Na uwagę zasługuje akcja informacyjna przeprowadzona na przełomie września oraz października 2020 polegająca na wysłaniu tzw. „Apelu konsumentckiego” oraz rozpropagowanie materiałów informacyjnych pozyskanych z UOKiK w Warszawie. Apel odczytany był poprzez ogłoszenia we wszystkich parafiach Powiatu Ciechanowskiego oraz umieszczony w gablotach parafialnych. Również we wszystkich Urzędach Gminy naszego powiatu w/w apel- ostrzeżenie konsumentckie zostało rozpropagowane.

2.2.W jednej sprawie PRK zawiadomił UOKiK podstawie art. 100 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. poz. 184 ze zm.), o możliwości stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez przedsiębiorców. Była to sprawa związana z jedną z firm oferującą takie praktyki na terenie powiatu Ciechanowskiego.

2.3.Jeden przypadek zgłoszony do Rzecznika Finansowego w związku z odmową wypłaty ubezpieczenia dodatkowego przez PZU Życie [ sprawa PRK 733.01.2020]

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

Do konsumentów Rzecznik dociera poprzez gazetę samorządową Powiatu Ciechanowskiego, parafie oraz urzędy gmin z terenu powiatu.

W ubiegłym roku Rzecznik 4 razy udzielał wypowiedzi i przekazywał informacje dla prasy.

Po raz pierwszy również na terenie Urzędu Starostwa Powiatowego w Ciechanowie został zainstalowany stojak z ulotkami edukacyjnymi - pozyskiwanymi z UOKiK -u.

STAROSTA  
Joanna Potocka-Rak

## Podsumowanie

W roku 2020 wzrosła – szczególnie w IV kwartale -liczba spraw załatwianych w budynku Starostwa Powiatowego w Ciechanowie , za pośrednictwem telefonu oraz poczty elektronicznej, w których została podjęta interwencja – lub porada -przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Ciechanowie.

Rok 2020 można niestety nazwać rokiem COVIDOWYM . Przedsiębiorcy- a szczególnie właściciele sklepów często tłumaczą się opieszałością w załatwieniu sprawy konsumenckiej spowodowanej sytuacją pandemiczną. Niejednokrotnie interwencyjny telefon załatwia sprawę „od ręki”.

Powodem wzrastającej liczby interwencji konsumenckich jest fakt, iż coraz więcej mieszkańców powiatu jest świadomych swoich praw i nie obawia się z nich skorzystać.

Również wzrastająca ilość udzielanych porad prawnych świadczy o coraz lepszej orientacji konsumentów gdzie szukać pomocy prawnej w przypadkach, kiedy sprawa jest skomplikowana lub też przedsiębiorca uporczywie odmawia uznania słuszych roszczeń konsumenta.

Znacząca grupa konsumentów rezygnuje z dochodzenia swoich spraw w sądzie. Często jest to spowodowane niewielką relatywnie wartością sporną oraz czasochłonnością takiego załatwienia sprawy.

**Charakterystycznym dla pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest jakby dodatkowa funkcja społeczna- kilku stałych klientów rzecznika jest cyklicznie w sprawach porady- a faktycznie potrzebują rozmowy, empatii oraz kogoś, kto ich po prostu posłucha. Rzecznik nie uchyla się od tej roli.**

Trzeba także zaznaczyć, iż wzrasta liczba interwencji w sprawach skomplikowanych, dotyczących usług telekomunikacyjnych, ubezpieczeniowych oraz związanych z długoterminowymi umowami, **obarczanymi w swoich zapisach karami za zerwanie umowy** . Sprawy te są o tyle trudne, że zazwyczaj konsument przy podpisywaniu umowy podpisuje także oświadczenia, że zapoznał się z licznymi załącznikami (regulaminami, cennikami, taryfami) i **je akceptuje**.

Trzeba zauważyć, iż bardzo często konsumenci nie zachowują ustawowego, 14 dniowego terminu na odstąpienie od umowy w przypadku umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. Powoduje to duże konsekwencje prawne oraz nerwowość konsumentów- niestety skierowanych nie na siebie lecz osoby trzecie. W związku z tym bardzo trudno jest podważyć stanowisko przedsiębiorcy, jednak rzecznik podejmuje się również takich zadań- oczywiście nie za każdym razem uda się przekonać przedsiębiorcę, by uwzględnił np. wiek czy też status finansowy konsumenta.

W związku z powyższym w dalszym ciągu niezwykle ważne jest edukowanie mieszkańców Powiatu w kwestii praw konsumenckich. Akcje takie jak zrealizowane w IV kwartale rzecznik planuje wprowadzić- za zgodą Starosty- jako działalność cykliczną. Szczególną rolę w tym wypadku należy przypisać zwracaniu uwagi mieszkańcom, **by dobrze zapoznawali się z wszelkimi umowami i dokumentami jakie podpisują**.

STAROSTA  
Joanna Rótlecka-Rak

Ciechanów, dn. 11.01.2021 r.