

**ROCZNE SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI**

**Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Ciechanowie w 2021 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.

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

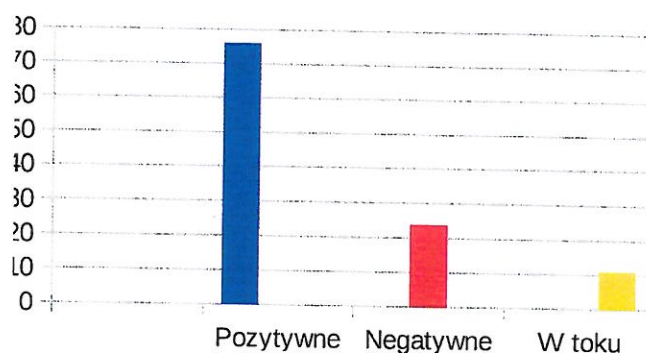
|  |   |
|--|---|
| 1. Województwo   | Mazowieckie   |
| 2. Miasto /Powiat  | Ciechanów/ Ciechanowski   |
| 3. PRK   | Powiatowy Rzecznik Konsumentów  |
| 4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów   | Wojciech Bogdan   |
| 5. Wykształcenie   | Wyższe [ plus podyplomowe]  |
| 6. Funkcja Rzecznika Konsumentów 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.   | ¼ etatu   |
| 8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów   | poniedziałek 8.00-16.00<br>wtorek 8.00-16.00<br>środa 8.00-16.00<br>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 2021 r.  
organizacyjnie jest podległe bezpośrednio Staroście Powiatu Ciechanowskiego.**

1. Zgodnie z KPA spraw oznaczonych jako 732 – tj. Postępowania w zakresie ochrony praw konsumenckich prowadzonych było [ i jest- nie wszystkie sprawy zostały zakończone w roku kalendarzowym 2021] 111 spraw konsumenckich . 11 spraw rozpoczętych w 2021r jest w toku. Pozytywnie zakończonych spraw w 2021r [ pomijając sprawy jeszcze nie rozstrzygnięte] odnotowano 76 . Sprawy zakończone negatywnie [ z zaznaczeniem, iż sprzedawcy powołują się na przysługujące mu prawo odmowy udziału Powiatowego Rzecznika Konsumentów jak też pozasądowego rozpatrywania sporu ] 24. Mając na względzie niską wartość przedmiotu sporu [ obuwie , spodnie czy też drobne wyposażenie wnętrz] – w zdecydowanej większości konsumenci rezygnują z możliwości , jaką daje droga sądowa.

### Postępowania w zakresie ochrony konsumentów 732 – zestawienie tematyczne

| Zagadnienie                         | SUMA 111 |
|-------------------------------------|----------|
| telefon                             | 7        |
| remontowo-budowlana                 | 11       |
| energia                             | 6        |
| sprzęt RTV                          | 1        |
| sprzęt AGD                          | 11       |
| komputery, konsole                  | 4        |
| sprzęt ogrodniczy                   | 3        |
| wyposażenie wnętrz                  | 4        |
| meble                               | 7        |
| usługi kurierskie                   | 2        |
| umowy poza lokalem [ pokazy]        | 2        |
| obuwie i odzież                     | 20       |
| zakupy internetowe                  | 3        |
| telekomunikacja                     | 2        |
| ubezpieczenia                       | 5        |
| motoryzacja [ usługi, wyposażenie ] | 5        |
| rachunki                            | 1        |
| fotowoltaika                        | 1        |
| inne                                | 13       |



2. Zgodnie z KPA spraw oznaczonych jako 731 – tj. Poradnictwo w zakresie ochrony praw konsumentów - udzielono w całym roku 2021- 247 zarówno w siedzibie Starostwa Powiatowego w Ciechanowie [ 164 porady] , za pomocą poczty elektronicznej [ 2 porady] oraz telefonicznie [ 81 porad]

Postępowania w zakresie ochrony konsumentów 731 – zestawienie tematyczne

| Zagadnienie                         | SUMA 247 |
|-------------------------------------|----------|
| telefon                             |          |
| remontowo-budowlana                 | 23       |
| energia                             | 12       |
| sprzęt RTV                          | 37       |
| sprzęt AGD                          | 22       |
|                                     | 17       |
| komputery, konsole                  | 9        |
| sprzęt ogrodniczy                   | 8        |
| wyposażenie wnętrz                  | 11       |
| meble                               | 12       |
| usługi kurierskie                   | 9        |
| umowy poza lokalem [ pokazy]        | 15       |
| obuwie i odzież                     | 22       |
| zakupy internetowe                  | 15       |
| telekomunikacja                     | 12       |
| ubezpieczenia                       | 14       |
| motoryzacja [ usługi, wyposażenie ] | 12       |
| rachunki                            | 13       |
| fotowoltaika                        | 3        |
| inne                                | 18       |

Dwie firmy , z którymi w roku 2021 rzecznik miał relatywnie częsty kontakt z „automatu” odmawiają uznania roszczeń, powołując się na Ustawę z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozstrzyganiu sporów- wykluczając pośrednictwo Rzecznika Konsumentów, jednocześnie proponując rozstrzygnięcie sporu na drodze sądowej .

Bywają 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 2021 nikt z zainteresowanych nie wyraził chęci dochodzenia roszczeń na drodze sądowej, argumentując swoją odmowę przewlekłością postępowań sądowych .**

W kilkunastu sprawach z tzw. „pokazów” udało się rzecznikowi przyczynić się do unieważnienia tych umów. Zaznaczyć jednak należy, iż te przypadki miały miejsce kilka dni po zakupie [ przed upływem 14 dniowego okresu ustawowego].



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

W opisywanym roku Rzecznik współpracował z innymi rzecznikami konsumentów oraz Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, konsultując nietypowe przypadki np. zakup bitcoinów.

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

Dużą popularnością cieszyły się ulotki informacyjne wystawione na dedykowanym stojaku w budynku starostwa. Wszystkie materiały propagujące zachowania konsumenckie zostały pozyskane z UOKiK w Warszawie.

W instytucjach będących w zarządzie Starostwa Powiatowego tj. w Powiatowej Bibliotece Publicznej oraz Powiatowym Centrum Kultury i Sztuki zostały wystawione stojaki z materiałami prokonsumenckimi. Na bieżąco są uzupełniane.

Prokonsumenckie prelekcje miały miejsce na spotkaniach studentów uniwersytetu trzeciego wieku [6]. Prelekcje dla małych grup liczących 12-15 osób [okres covidu]

W ubiegłym roku Rzecznik 2 razy udzielał wypowiedzi i przekazywał informacje dla prasy- dla radia 7 oraz radia REKORD

## **Podsumowanie**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów uważa, iż coraz więcej mieszkańców powiatu jest świadomych swoich praw i nie obawia się z nich skorzystać. [w sumie 358 porad i interwencji]

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

Dodatkowa funkcja społeczna Powiatowego Rzecznika Konsumentów - Rzecznik jest miejscem, gdzie konsumenci przy okazji załatwiania swojej sprawy oczekują rozmowy, porady lub oczekują wskazówek, jak załatwiać poszczególne sprawy [rachunki, odwołania, drożyzna]. Rzecznik nie uchyla się od tej roli.

Wzrasta liczba interwencji w sprawach skomplikowanych, dotyczących usług telekomunikacyjnych, ubezpieczeniowych oraz związanych z długoterminowymi umowami, obarczonymi 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.

W związku z powyższym w dalszym ciągu niezwykle ważne jest edukowanie mieszkańców Powiatu w kwestii praw konsumenckich. Szczególną rolę w tym wypadku należy przypisać zwracaniu uwagi mieszkańcom, by dobrze zapoznawali się z wszelkimi umowami i dokumentami jakie podpisują.