**zapoznałem się:**

***Mariusz Bieniek***

***Starosta płocki***

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI**

**POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW   
W PŁOCKU ZA 2019 ROK**

**Spis treści**

1. **wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego rzecznika konsumentów.**
2. **realizacja zadań rzeczników konsumentów.**
3. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej   
   w zakresie ochrony interesów konsumentów.
4. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
5. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw   
   i interesów konsumentów.
6. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
7. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
8. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
9. Podejmowanie działań wynikających z :

* 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).

1. **wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów.**
2. **tabele.**

**1. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚĆI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W PŁOCKU**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Województwo | Mazowieckie |
| 2. Miasto  /Powiat | Płock |
| 3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu | 111.103 |
| 4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów | Andrzej Ścibło |
| 5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze) | Wyższe prawnicze |
| 6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE. | Tak |
| NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6  7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź. | - etatu  -  etatu  -  etatu  -  etatu  - inne, np. dyżury |
| DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7  8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny). |  |
| 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. | tak |
| 10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE. | tak |
| 11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę). | dwie osoby |
| 12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować. | ok 200.000 zł. |

Jak wynika z powyższej tabeli Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Płocku wykonuje zadania na terenie powiatu płockiego obejmującego 15 gmin. Swoje obowiązki Rzecznik wykonuje w pełnym wymiarze czasu pracy przy pomocy wyodrębnionego biura.

Rzecznik realizuje zadania własne samorządu w zakresie ochrony praw konsumentów na podstawie ustawy o z dnia 16 lutego 2007 r. o samorządzie powiatowym ( Dz. U. z 2013 r.

str. 2

poz. 595 z późn. zm.). Zadania oraz formę ich realizacji przez Rzecznika określają przede wszystkim przepisy art. 37-43 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji   
i konsumentów ( tekst. jednolity: Dz.U. z 2017 r. poz. 229 ze zm. ) zwana dalej „uokik”. Zostaną one szczegółowo przedstawione w części II.

W tym miejscu należy jedynie podkreślić, że Rzecznik konsumentów jest ważnym ogniwem w systemie ochrony konsumentów w Polsce. Głównym zadaniem Rzecznika jest udzielanie nieodpłatnych porad prawnych oraz występowanie do przedsiębiorców w sytuacji, gdy prawa konsumenta zostały naruszone.

**II. REALIZACJA** **ZADAŃ** **RZECZNIKA** **KONSUMENTÓW**

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

Jednym z podstawowych zadań wykonywanych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Płocku jestzapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego oraz informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

W 2019 r. Rzecznik realizował to zadanie poprzez:

1. wyjaśnianie i interpretacje przepisów prawa;
2. udzielanie bezpośrednich porad prawnych w biurze rzecznika;
3. udzielanie porad telefonicznych;
4. odpowiedzi na pisemne oraz kierowane drogą elektroniczną pytania konsumentów;
5. wyjaśnianie i interpretacje przepisów prawa;
6. podejmowanie mediacji w celu polubownego rozwiązania spraw;
7. umożliwianie i ułatwianie konsumentom dostępu do materiałów edukacyjnych   
   z zakresu praw konsumenta;
8. udzielanie pouczeń przedsiębiorcom, informowanie i zawiadamianie właściwych organów oraz instytucji o podejmowaniu i prowadzeniu przez przedsiębiorców działalności niezgodnej z przepisami prawa.

Szczegółowe zestawienie porad i informacji konsumenckiej zawarto poniżej w tab. 1. Sprawozdanie z sadem w sprawozdaniu do podnoszenia świadomości

***Tabela 1***

Liczba porad udzielonych bezpośrednio i telefonicznie przez Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów w 2019 r.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Razem** | Usługi | Umowy sprzedaży |
| **827** | 247 | 580 |

Jak wynika z powyższego Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Płocku udzielił   
**827** porad. Problematyka spraw, z którymi zwracali się konsumenci była bardzo różnorodna. Konsumenci najczęściej skarżyli się na nieuzasadnione wyłączenie się przedsiębiorcy   
z odpowiedzialności za wady towaru. Wskaźnik wzrostu udzielanych porad w stosunku   
do roku 2018 wyniósł 6%***.***

Duża część z tych skarg (**218**) dotyczyła umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz umów zawieranych na odległość. Ich przedmiotem było: nieinformowanie konsumentów o możliwości odstąpienia od umowy, podstępne nakłanianie do zawarcia umowy i drastyczne zawyżanie cen towarów, a także błędne informowanie   
o braku możliwości odstąpienia od umowy. Część skarg dotyczyła głównie błędnych, niepełnych informacji przekazywanych zwłaszcza drogą telefoniczną.

***Tabela 1a***

Struktura porad konsumenckich w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów udzielonych przez Rzecznika konsumentów w 2019 roku.

|  |  |
| --- | --- |
| 1. ***Umowy sprzedaż w tym:*** |  |
| urządzenia gospodarstwa domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy | 153 |
| Obuwie i odzież | 174 |
| Meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu | 88 |
| samochody i środki transportu osobistego części i akcesoria | 72 |
| art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci | 14 |
| produkty związane z opieką zdrowotną | 31 |
| kosmetyki | 6 |
| Inne | 42 |
| ***Razem*** | ***580*** |
| 1. ***Usługi w tym:*** |  |
| telekomunikacyjne | 47 |
| sektor energetyczny i wodny | 33 |
| konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu | 9 |
| ubezpieczeniowe | 20 |
| finansowe | 26 |
| turystyka i rekreacja | 13 |
| Pocztowe i kurierskie | 9 |
| bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja | 40 |
| czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia | 6 |
| związane z rynkiem nieruchomości | 5 |
| edukacyjne | 3 |
| transportowe | 4 |
| Opieka zdrowotna | ***5*** |
| Inne | ***27*** |
| ***Razem*** | ***247*** |
| ***Ogółem*** | ***827*** |

W liczbie **827** porad zawarta jest liczba **218** porad udzielonych w sprawach dotyczących umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa ( 24) oraz umów zawartych   
na odległość ( 194 ).

***Tabela 1b***

***Struktura porad konsumenckich w układzie graficznym.***

Jak wynika z powyższej tabeli, w 2019 roku najwięcej spraw, bo aż **580** dotyczyło **umów** **sprzedaży,** w tym **:**

**-** urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu  
 komputerowego - 153

- odzieży i obuwia - 174   
- mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu - 88

- samochodów i środków transportu osobistego oraz części i akcesoriów - 72

Tradycyjnie spora grupa spraw to porady dotyczące obuwia i odzieży. Podobnie jak   
w poprzednim roku, dominują także sprawy związane ze sprzedażą różnorodnego rodzaju urządzeń gospodarstwa domowego oraz urządzeń i sprzętu elektronicznego. Na trzecią pozycję wysunęły się sprawy związane z zakupem mebli, artykułów wyposażenia wnętrz   
i utrzymania domu.

**W 2019 r. zanotowaliśmy aż 300% wzrost** spraw związanych z zawieraniem umów **poza lokalem przedsiębiorstwa ( na pokazach )** głownie produktów związanych z opieką zdrowotną.

Kolejna grupa najczęściej zgłaszanych przez konsumentów spraw dotyczyła usług. Rzecznik udzielił w tej grupie 247 porad z czego większość to:

- bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja – 40

- usługi telekomunikacyjne – 47

- sektor finansowy – 26

- sektor energetyczny i wodny - 33

- usługi ubezpieczeniowe - 20

W sektorze finansowym podnoszone problemy przez konsumentów to:

- obciążanie opłatami, o których nie byli informowani konsumenci;

- nie informowanie o ryzyku inwestycyjnym;

- odmawianie udzielania żądanych przez konsumentów informacji.

Zgłoszone przez konsumentów problemy w zakresie bieżącej konserwacji, utrzymania domu, napraw dotyczyły:

- nieterminowego i nienależytego wykonania usługi o charakterze budowlanym;

- nie zwracanie zaliczek i zadatków w przypadku nie podjęcia się usługi.

W zakresie usług telekomunikacyjnych, podnoszone przez konsumentów problemy obejmowały:

* trudności w odstąpieniu od umowy;
* nakładanie kar umownych i innych zobowiązań;
* nieprawidłowe naliczanie abonamentu;
* brak zasięgu sieci;
* nieprawidłowości w realizacji umów np.: brak dostępności zamówionej usługi;

Spora grupa spraw dotyczyła usług związanych z dostawą energii, gazu, ciepła i wody. Konsumenci skarżyli się zwłaszcza na:

* zawyżanie rachunków;
* nieterminowe udzielanie informacji;
* naliczanie opłat za usługi niezamówione.

W 2019 roku odnotowaliśmy także duży wzrost spraw dotyczących usług ubezpieczeniowych. Problemy konsumentów w tej kwestii dotyczyły głownie:

* trudności w odstąpieniu od umowy;
* wyegzekwowanie należnych usług wynikających z umowy.

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

W 2019 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Płocku  złożył wniosek o zmianę przepisów pr. miejscowego do Związku Gmin Powiatu Płockiego w zakresie obniżenia stawek za wywóz śmieci i przyjęcia innych kryteriów ich ustalenia dla konsumentów - mieszkańców powiatu płockiego.

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

Podstawą prawną wystąpień Rzecznika do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw interesów konsumentów jest art. 42 ust. 1 pkt 3 oraz przepis art. 114 ust. 1 ustawy o ochronie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jest to istotny instrument wykorzystywany do przeciwdziałania naruszeniom praw konsumentów. Wystąpienia mogą mieć charakter bardziej ogólny albo dotyczyć konkretnych i indywidualnych spraw ( np.: udzielenia stosownych wyjaśnień Rzecznikowi ).

Wystąpienia są realizowane w formie pisemnej, w postaci pisma wysłanego listem poleconym za zwrotnym poświadczeniem odbioru. Taka forma pozwala na weryfikację faktu, czy adresat dochował określonego terminu udzielenia odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika.

Wystąpienia Rzecznika w większości miały charakter mediacyjny, kierowane były do przedsiębiorców w sytuacjach niespełnienia żądań konsumentów, a które w ocenie Rzecznika powinny być zweryfikowane na korzyść konsumentów. Mediacja, o której mowa nie stanowi mediacji w rozumieniu kodeksu postępowania cywilnego.

Przedmiotem tych wystąpień było:

* udzielanie przedsiębiorcom stosownych wyjaśnień i pouczeń co do sposobu rozpatrzenia reklamacji konsumentów;
* występowanie do przedsiębiorców z wezwaniami do zaprzestania działań naruszających interesy i prawa konsumentów.

W piśmie Rzecznik przedstawia zarówno stan faktyczny sprawy, jak również wskazuje odpowiednie przepisy prawne mające zastosowanie w konkretnym przypadku. Rzecznik najczęściej wnioskował o naprawę, wymianę rzeczy na nową lub zwrot zapłaconej gotówki.

Łącznie do biura Rzecznika w 2019 roku wpłynęło **202** wniosków o udzielenie pomocy prawnej, w których Rzecznik podjął pisemną interwencję (**w tym 26 wystąpień dotyczyło umów zawartych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa);**

***Tabela nr 2***

Poniżej, tabela obrazująca ilość spraw w których Rzecznik konsumentów wystąpił   
do przedsiębiorców w zakresie ochrony praw i interesów konsumentów w 2019 roku.

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Umowy **sprzedaży** w tym: |  |
| obuwie i odzież | 72 |
| urządzenia gospodarstwa domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy | 26 |
| meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu | 14 |
| samochody i środki transportu osobistego części i akcesoria | 7 |
| art. rekreacyjne | 3 |
| art. żywnościowe | 1 |
| Inne | 1 |
| ***Razem*** | ***124*** |
| 1. **Usługi** w tym: |  |
| telekomunikacyjne | 1 |
| finansowe | 14 |
| sektor energetyczny i wodny | 8 |
| pocztowe i kurierskie | 4 |
| turystyka i rekreacja | 6 |
| bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja | 14 |
| konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu | 1 |
| inne | 4 |
| ***Razem*** | ***52*** |
| 1. Umowy poza lokalem i na odległość | **26** |
| ***Ogółem*** | ***202*** |

Jak zatem wynika to z tabeli, najwięcej wystąpień, bo **112** dotyczyło umów sprzedaży, głownie:

- odzieży i obuwia - 72  
- urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu  
 komputerowego - 26

- meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu – 14

Kolejna grupa spraw najczęściej zgłaszanych przez konsumentów dotyczyła **usług**.

Rzecznik skierował w tej grupie **52** wystąpień do przedsiębiorców z czego najwięcej spraw dotyczyło:

- usług finansowych - 14

- bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy - 14

- sektor energetyczny i wodny - 8

W grupie umów sprzedaży - jak już wskazano - wysoki odsetek ( 58% ) spraw dotyczył obuwia i odzieży.

Jakie są tego powody ?

1. *Po* *pierwsze* - pogorszenie jakości oferowanych produktów w zakresie obuwia. Nawet renomowane firmy co raz częściej korzystają z produktów pochodzących z rynku chińskiego, co przekłada się na mniejsza trwałość produktów przy niezmienionej cenie;
2. *Drugim* powodem jest zjawisko negatywnego rozpatrywania reklamacji zgłaszanych przez konsumentów. Przedsiębiorcy często, mimo krótkotrwałego korzystania   
   z obuwia, odrzucają reklamacje konsumentów z powołaniem się na przyczyny zewnętrzne.
3. *Po* *trzecie* - przedsiębiorcy z uwagi na stosunkowo niewielką wartość towaru nie obawiają się drogi sądowej zakładając, że konsumenci nie zdecydują się na takie postepowanie.

Powiatowy Rzecznik nie ogranicza się do jednorazowych wystąpień w zakresie sprzedaży obuwia. Niejednokrotnie dopiero trzecie wystąpienie przynosi oczekiwany dla konsumenta rezultat. W 2019 roku Rzecznik w ponad połowie spraw podejmował interwencję pisemną   
co najmniej dwukrotnie, a nawet trzykrotnie i więcej.

*Drugą i trzecią* grupę reklamacji konsumenckich stanowią towary gospodarstwa domowego i sprzętu komputerowego oraz mebli, artykułów wyposażenia wnętrz i utrzymania domu. Podstawą złożonych reklamacji są przede wszystkim wady fizyczne z tej grupy towarów, za które sprzedawca nie chce wziąć odpowiedzialności i to mimo istnienia domniemania istnienia wady zgodnie z art. 5562 k.c.

W zakresie usług - najwięcej wystąpień dotyczyło obszaru usług finansowych, z zakresu bieżącej konserwacji, utrzymania domu i drobnych napraw oraz z obszaru sektora energetycznego i wodnego. Przyczyny zostały wskazane, przy omawianiu problematyki porad konsumenckich.

W zakresie spraw finansowych – przeważały sprawy o charakterze windykacyjnym polegające na:

* domaganiu się od konsumentów spłaty zobowiązań niezasadnych   
  i przedawnionych;
* „nękaniu” konsumentów pismami i telefonami.

Ze względu na sposób zakończenia spraw wystąpienia do przedsiębiorców podzielono na grupy: zakończone pozytywnie oraz negatywnie. Ogółem na **202** interwencji pozytywnie zostało załatwionych **105** ( tj. 52 % ), negatywnie zostało załatwionych **73** ( tj. 36 % )   
oraz sprawy w toku **24** ( tj. 12% ).

Z uprawnieniami Rzeczników w zakresie wystąpień skorelowane są obowiązki przedsiębiorców - jako adresatów tych wystąpień. Zgodnie z art. 114 Ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nieudzielenie Rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia Rzecznika jest sankcjonowanie odpowiedzialnością o charakterze karnoprawnym. I tak za naruszenie tego obowiązku została przewidziana kara grzywny,   
nie mniejsza niż 2000 zł. Również w 2019 r Rzecznik zmuszony był skorzystać   
z uprawnienia poprzez skierowanie wniosków do właściwego sądu o ukaranie przedsiębiorcy karą grzywny za nieudzielenie odpowiedzi Rzecznikowi **aż trzykrotnie**.

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

W 2019 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów na bieżąco współpracował z instytucjami   
i organami zajmującymi się problematyką konsumencką. W szczególności dotyczy to UOKiK, Rzecznika Ubezpieczonych, Komisji Nadzoru Finansowego i Inspekcji Handlowej   
w Płocku.

Rzecznik Konsumentów brał udział w szkoleniach organizowanych przez   
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Komisję Nadzoru Finansowego, Federację konsumentów. Współpraca obejmowała także wymianę doświadczeń z Rzecznikami   
z sąsiednich powiatów i Miejskim Rzecznikiem Konsumentów w Płocku.

W ramach uprawnienia Rzecznik poinformował Urząd Ochrony Konkurencji   
i Konsumentów kierując trzy wnioski o podejrzeniu naruszenia przez przedsiębiorców   
tzw. zbiorowych interesów konsumentów.

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

W 2019 roku miała miejsce zwiększona aktywności Rzecznika w skierowaniu do Sądu pozwów przeciw przedsiębiorcom w trybie uproszczonym. **Biuro skierowało 7 takich wniosków.**

Również w 2019 r Rzecznik zmuszony był skorzystać z uprawnienia poprzez skierowanie wniosków do właściwego sądu o ukaranie przedsiębiorcy karą grzywny   
za nieudzielenie odpowiedzi Rzecznikowi **aż trzykrotnie**.

Ponadto w ramach tzw. postępowania polubownego biuro Rzecznika skierowało   
7 wniosków o przeprowadzenie postępowań przez Stały Sąd Polubowny przy MWIIH   
w Warszawie.

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

Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym są ważnym elementem w budowaniu świadomości konsumenckiej mieszkańców naszego powiatu. Szczególnie ważne jest aby chronić interesy najsłabszych grup tj. emerytów oraz młodzieży narażonych najbardziej   
na nieuczciwe praktyki rynkowe. Przy czym znaczenie edukacji konsumenckiej wynika   
z stąd, że jest to zadanie o charakterze prewencyjnym. Ma chronić konsumentów przed naruszeniem ich praw, a nie usuwać skutki naruszeń dopiero po ich dokonaniu.

Zadaniasamorząduterytorialnego z zakresu ochrony praw konsumentów polegające na prowadzeniu edukacji konsumenckiej określa art. 38 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r.   
o ochronie konkurencji i konsumentów ( tekst jednolity: Dz. U. z 2019 r. poz. 369   
ze zm. ). Natomiast przepis art. 39 powołanej ustawy stanowi, że rzecznik konsumentów jest osobą odpowiedzialną za realizację zadań z zakresu ochrony konsumentów. Nie powinno być wątpliwości, że użyte w art. 38 pojęcie „*edukacja konsumencka*” należy rozumieć szeroko. Chodzi w tym pojęciu nie tylko o znajomość samych przepisów prawa z zakresu ochrony konsumentów ale i umiejętność ich zastosowania oraz promowania postaw racjonalnych wyborów.

W ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów nie wskazano sposobu prowadzenia edukacji konsumenckiej. Szerokie jej rozumienie pozwala przyjąć, że może ona przyjmować przeróżną postać. Dlatego przedstawione poniżej sposoby prowadzenia edukacji są ilustracją wybranych działań podjętych przez rzecznika 2019 roku na rzecz edukacji konsumenckiej.

**Sposoby realizacji edukacji konsumenckiej w 2019 roku**

W realizacji działalności edukacyjnej w zakresie ochrony konsumenckiej należy przede wszystkim wymienić te, które wynikają z zadań rzecznika konsumentów wymienionych.   
Za najistotniejsze z punktu widzenia edukacji konsumenckiej należy uznać zapewnieniebezpłatnegoporadnictwakonsumenckiego *i* informacjiprawnejwzakresieochronyinteresówkonsumentów*.*

Jak wiadomo właściwa informacja jest skutecznym środkiem prewencyjnej ochrony interesów konsumentów. Należy zatem uznać te zadanie jako najistotniejsze i podstawowe. W powyższym zakresie funkcjonuje wydzielona strona internetowa biura rzecznika na portalu powiatu płockiego. Zostały w niej zawarte podstawowe informacje konsumenckie, wybrane druki reklamacyjne oraz stworzono możliwość złożenia wniosku o pomoc prawną drogą mailową, a także możliwość zadania pytań i wyjaśnień.

Ważnym elementem są też comiesięczne dyżury konsumenckie pełnione przez Rzecznika w wybranych gminach powiatu płockiego ( Bodzanów. Bulkowo, Łąck, Wyszogród ).

Walor edukacyjny ma teżwystępowaniedoprzedsiębiorców *w* sprawachochronypraw  
iinteresówkonsumentów*.*

Uprawnienie to jest bardzo ważnym środkiem ochrony interesów konsumentów.   
Służy bowiem zapobieganiu naruszeniom prawa i interesów konsumentów. Dodać należy,   
że w znacznej większości spraw Biuro nie ogranicza się do jednorazowego wystąpienia. Regułą jest co najmniej dwukrotne kierowanie wystąpień, a w wielu wypadkach polemika   
ze stanowiskiem przedsiębiorcy jest zawarta w czterech i więcej pismach.

Duże znaczenie ma upublicznianie elementów sprawozdania z działalności rzecznika. Sprawozdania te zyskują walor edukacyjny poprzez nagłośnienie jego treści. Taka sytuacja miała miejsce w 2019 r. W wyniku dostosowania sprawozdania do formy medialnej przez wydział edukacji Starostwa nastąpiło duże zainteresowanie problematyką konsumencką   
ze strony lokalnych mediów. Zaowocowało to zaproszeniem Rzecznika do lokalnych rozgłośni radiowych. **W kwietniu 2019 r. Rzecznik brał udział w nagraniu dla Telewizji Płock oraz w audycji radiowej na zaproszenie Katolickiego Radia Diecezji Płockiej**. Znaczenie udziału w tych audycjach było tym istotniejsze, że były one emitowane wielokrotnie.

W ramach działań edukacyjnych należy także wymienić edukację konsumencką na rzecz emerytów i seniorów. W 2019 r. Rzecznik wziął udział w licznych spotkaniach z grupami seniorów np. w gminie Radzanowo.

Odnotować należy także udział Rzecznika w lekcjach dla uczniów Technikum Ekonomicznego w Drobinie, gdzie przedstawiane były podstawowe zagadnienia prawa konsumenckiego.

**7. Podejmowanie działań wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym, art.42 ust. 3 uokik i art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 kpc.**

W zakresie podejrzenia o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów Powiatowy Rzecznik Konsumentów skierował **trzy wnioski** do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji   
i Konsumentów przeciwko przedsiębiorcom. Sprawom został nadany bieg tj. Rzecznik   
po raz pierwszy skorzystał z prawa do wytoczenia powództwa o stwierdzenie nieuczciwej praktyki rynkowej przez przedsiębiorcę oraz zakazanie jej stosowania, a także zasądzenie jednorazowej wpłaty na rzecz organizacji konsumenckiej.

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

W 2019 r. do biura Rzecznika konsumentów wpłynęło ogółem **1029** spraw ( 827 porad telefonicznych i osobistych oraz 202 sprawy wymagających interwencji Rzecznika).   
Jest to wzrost ilościowy spowodowany zapewne także zwiększeniem świadomości konsumenckiej mieszkańców powiatu płockiego. Dlatego ważną rzeczą jest kontynuowanie działań o charakterze edukacyjno-informacyjnych podjętych w 2019 r. i sięganie po nowe formy edukacji.

Z doświadczenia tut. Biura wynika, że duże oczekiwania związane z pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich w oparciu o metody ADR okazały się nieskuteczne. Przedsiębiorcy bowiem z reguły nie wyrażają zgody na udział w takim postępowaniu.  
Dlatego, mimo różnych ograniczeń i mankamentów jako konieczne należy uznać korzystanie z drogi sądowej. Rzecznik zachęca konsumentów do tej drogi, udzielając im niezbędnego wsparcia i coraz częściej wytacza stosowne powództwa na ich rzecz.

Jako postulat *delege ferenda* proponuję nadanie wystąpieniom Rzecznika do przedsiębiorców charakteru aktu administracyjnego, zawierającego nakaz określonego zachowania przedsiębiorcy. Od takiego rozstrzygnięcia, to przedsiębiorca musiałby odwołać się do sądu powszechnego (a nie administracyjnego). Jakkolwiek wydaje się to trudne,   
to zapewniłoby znacznie wyższą skuteczność działań Rzecznika.

Jako uzasadniony należy uznać postulat UOKiK o konieczności działań zmierzających do integracji środowiska rzeczników i wymiany informacji.

**IV TABELE**

Stanowią załącznik do sprawozdania:

- Tabela 1

- Tabela 2