

WO.120.15.2023

Zarządzenie nr 15/2023
Starosty Grodziskiego
z dnia 15 marca 2023 roku

w sprawie zaopiniowania rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim za rok 2022.

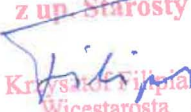
Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 1526) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 275) zarządzam co następuje:

§ 1

Opiniuję pozytywnie sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim za rok 2022, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

z up. Starosty

Krzysztof Filipiak
Wicestarosta


Hanna Miszewska
RADCA PRAWNY
(WA 6759)

SPRAWOZDANIE

z działalności

Powiatowego Rzecznika Konsumentów

w Grodzisku Mazowieckim

w 2022 roku

GRODZISK MAZOWIECKI, 15 MARCA 2023 ROKU

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
3. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
5. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
 - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
 - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
 - art. 42 ust. 1 pkt 3 u.o.k.k. (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
 - art. 42 ust. 5 u.o.k.k. 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 rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

IV. TABELE

Tabela 1.

udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

1.1.osobiście i telefonicznie

1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie

Tabela 2.

występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

Tabela 3.

współdziałanie z innymi instytucjami

Tabela 4.

pomoc na drodze sądowej

4.1.udział RK w postępowaniach sądowych

4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami

Skróty:

u.o.k.k. - ustawa z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz.U. z 2021 r. poz. 275),

Rzecznik – Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim.

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Ochrona praw konsumenta jest zadaniem własnym samorządu powiatowego (art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym, tj. Dz.U. z 2022 r. poz. 1526). Zgodnie z art. 39 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz.U. z 2021 r. poz. 275), zadania samorządu w tym zakresie wykonuje powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów. Zakres zadań rzecznika konsumentów oraz formę ich realizacji określają przepisy artykułów 37-43 u.o.k.k.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim (zwany również Rzecznikiem) pełni obowiązki jednoosobowo i jest bezpośrednio podporządkowany Staroście Powiatu Grodziskiego.

Sprawozdanie z działalności Rzecznika stanowi wykonanie obowiązku wynikającego z art. 43 ust 1 u.o.k.k., na podstawie którego rzecznik konsumentów, w terminie do dnia 31 marca, przedkłada Staroście do zaopiniowania roczne sprawozdanie z działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 7 dni od zaopiniowania przez Starostę.

Sprawozdanie zostało sporządzone według wzoru opracowanego przez UOKiK, w oparciu o prowadzony rejestr porad indywidualnych i wystąpień do przedsiębiorców.

Stan kadrowy, struktura.

1. Województwo	MAZOWIECKIE
2. Miasto/Powiat	POWIAT GRODZISKI
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	OKOŁO 98.500 MIESZKAŃCÓW POWIATU
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	AGNIESZKA DOMŻALSKA-ŁAJTAR
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	WYŻSZE PRAWNICZE
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat).	NIE
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- $\frac{1}{2}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	TRZY DNI /2x8, 1x4 GODZINY, w tym PRZYJĘCIA KONSUMENTÓW (DYŻUR) 1x4 i 2x3 GODZINY
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.2019.369 t.j)	NIE
10. Rzecznik konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	NIE DOTYCZY
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.	-

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Jednym z podstawowych zadań rzecznika konsumentów jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego oraz informacji prawnej w zakresie ochrony interesów i praw konsumentów.

W omawianym okresie sprawozdawczym, realizacja powyższego zadania polegała na bezpośredniej działalności Rzecznika poprzez udzielanie interesantom porad i informacji. Rzecznik w ramach wykonywanych zadań dokonywała analizy przedłożonej dokumentacji i okoliczności przedstawionych przez interesanta, przekazywała wzory pism, udzielała pomocy w redagowaniu pism: reklamacyjnych, dotyczących odstąpienia od umowy czy przedprocesowych. Pomoc polegała również na wskazywaniu obowiązujących regulacji prawnych, wyjaśnianiu znaczenia instytucji prawnych oraz możliwości ich wykorzystania w sprawie, udzielaniu wskazówek i porad co do sposobu postępowania w konkretnych okolicznościach, w tym pomocy w wyborze korzystnego dla konsumenta uprawnienia. Rzecznik prowadząc poradnictwo konsumenckie dokonuje oceny zasadności skargi lub problemu przedstawionego przez konsumenta i przedstawia możliwości prawne rozwiązania sprawy.

Rzecznik wskazywała ponadto konsumentom na możliwość pozasądowego rozwiązania sporu przy pomocy wyspecjalizowanych (branżowych) podmiotów sektorowych, takich jak: Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Koordynator do spraw negocjacji działający przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki, Rzecznik Praw Pasażera Kolei działający przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego, Rzecznik Praw Pasażerów przy Urzędzie Lotnictwa Cywilnego, Rzecznik Finansowy, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego czy Inspekcji Handlowej, jako instytucji zajmującej się sporami konsumenckimi związanymi ze sprzedażą towarów i świadczeniem usług, w sprawach nieobjętych postępowaniem przez inne wyspecjalizowane podmioty.

Głównymi kanałami komunikacji Rzecznika z interesantami był telefon (jeżeli sprawa nie wymagała analizy dokumentacji), droga elektroniczna i listowna. Rzecznik udzielała również porad i informacji osobom zgłaszającym się do urzędu osobiście. Spotkania odbywały się z zachowaniem reżimu sanitarnego.

W 2022 roku, Rzecznik udzieliła telefonicznie i podczas bezpośrednich spotkań z interesantami ogółem 484 porad, wśród których: 233 dotyczyło nabycia rzeczy, 189 spraw objętych kategorią sektorową usług, w 27 przypadkach udzielono informacji ogólnych, a w 35 niekonsumenckich - spoza zakresu ochrony konsumentów.

Struktura spraw przedstawia się niemal identycznie w stosunku do ubiegłego roku z tym, że zmalała liczba zgłoszeń związanych z umowami zawieranymi przez seniorów poza lokalem przedsiębiorstwa, przede wszystkim na organizowanych w formie bezpośrednich spotkań pokazach czy prezentacjach. Konsumenty natomiast chętnie nabywają towary i usługi przez internet. Powyższe odzwierciedla stały wzrost zapytań w kategorii umów zawieranych na odległość.

Niezmiennie od wielu lat najczęściej zgłaszane skargi konsumentów dotyczyły niezgodności z umową nabytej rzeczy (wady rzeczy) oraz odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej na odległość, rzadziej poza lokalem przedsiębiorstwa. Najwięcej porad dotyczyło zakupów produktów przemysłowych: urządzeń gospodarstwa domowego, elektronicznych i sprzętu komputerowego, artykułów rekreacyjnych i wyposażenia wnętrz, w tym mebli.

Liczną grupę tworzy kategoria spraw związanych z samochodami, częściami i akcesoriami do nich oraz odzieżą i obuwiem.

W przedmiocie jakości i zakresu świadczonych usług zapytania dotyczyły głównie usług sektora energetycznego i wodnego, telekomunikacyjnych, pocztowych i kurierskich oraz edukacyjnych.

W zestawieniu spraw, które często pojawiały się w okresie sprawozdawczym, należy zwrócić uwagę na spory, których przedmiotem jest niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w kategorii usług związanych z bieżącą konserwacją domu, pracami budowlanymi, remontowymi czy wykończeniowymi. Wnoszone do Rzecznika sprawy dotyczyły nienależytego wywiązania się wykonawców z umowy, na przykład w zakresie prac budowlanych i remontowych, usług montażowych, wykonania mebli i ogrodzeń oraz sprzedaży instalacji fotowoltaicznej czy pomp ciepła wraz z ich montażem. Konsumenty zgłaszali również wątpliwości związane z prawidłowością wykonania napraw przez warsztaty mechaniki pojazdowej.

Problemy, z jakimi zgłaszali się konsumenci w związku z nabyciem produktów czy usług oraz niewykonaniem czy nienależytym wykonaniem umów, dotyczyły przede wszystkim:

- nieprzestrzegania przez przedsiębiorców uprawnień konsumentów wynikających z rękojmi, w tym brak ustosunkowania się przedsiębiorcy do zgłoszeń i pism reklamacyjnych,
- odmowy przyjęcia przez sprzedawcę zgłoszenia reklamacyjnego z tytułu rękojmi (również w chwili zawieszenia prowadzenia przez przedsiębiorcę działalności gospodarczej),
- narzucania przez sprzedawcę reżimu odpowiedzialności gwarancyjnej poprzez przekazywanie reklamacji do serwisu gwarancyjnego - odsyłanie do producenta, w tym utrzymywanie, że gwarancja jest jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumentów,
- odmowy uznania reklamacji, uzasadnianej jedynie twierdzeniem sprzedawcy o zawinionym przez konsumenta uszkodzeniu mechanicznym (brak wykazania/udowodnienia winy konsumenta),
- nieskutecznego usuwania wad zgłoszonych w ramach reklamacji oraz przedłużania terminów napraw,
- niskiej jakości sprzedawanych towarów, szczególnie sprzętu AGD i RTV, obuwia, odzieży i zabawek,
- niewywiązywania się przez sprzedawców z obowiązku pisemnego potwierdzenia zawarcia, zmiany bądź przedłużenia umowy czy też posługiwania się przez przedstawiciela przedsiębiorcy niezrozumiałymi i nieczytelnymi wzorcami umów,
- aktywowanie niezamawianych usług,
- bezpodstawnego naliczania kar umownych, nieinformowania o dodatkowej opłacie handlowej,
- wprowadzania odbiorców mediów w błąd przy zmianie dostawcy usług, m.in. poprzez sugerowanie przedłużenia umowy z dotychczasowym dostawcą,
- nieprawidłowego rozliczania usług telekomunikacyjnych czy zużycia energii, gazu, w tym po stwierdzonej awarii lub wymianie licznika,
- utrudniania konsumentom realizacji ich praw, głównie w związku z odstąpieniem konsumentów od umowy.

W omawianym okresie sprawozdawczym, oprócz bezpośredniego poradnictwa telefonicznego czy podczas spotkań, Rzecznik udzieliła 40 pisemnych porad i informacji prawnych w zakresie ochrony interesów i praw konsumentów.

Szczegółowe zestawienia porad i informacji konsumenckiej, z podziałem na konkretny rodzaj sprawy, przedstawia Tabela nr 1 (z rozbiciem na formę pomocy - 1.1.osobiście i telefonicznie oraz 1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie).

Część spraw, z którymi zgłaszali się interesanci nie miała charakteru konsumenckiego. Skargi dotyczyły interpretacji przepisów prawa rodzinnego, spadkowego, prawa pracy i ubezpieczeń społecznych, ochrony danych osobowych, spraw wspólnot mieszkaniowych, najemców mieszkań i lokali komunalnych. Z racji wykształcenia prawniczego i w zakresie posiadanej wiedzy, Rzecznik starała się udzielać informacji w zakresie przedstawionych spraw niekonsumenckich bądź wskazywała na możliwość skorzystania z funkcjonujących na terenie powiatu grodzkiego nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa prawnego lub innych instytucji powołanych do udzielania specjalistycznych, branżowych porad w zakresie zgłaszanego problemu, na przykład: Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, Centrum Poradnictwa Państwowej Inspekcji Pracy, Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Grodzisku Mazowieckim.

Zdarzają się również wnioski o pomoc w rozwiązaniu sprawy zgłaszane przez przedsiębiorców, jako stron zaistniałego sporu z innym przedsiębiorcą (umowy i relacja B2B). Rzecznik nie podejmuje działań w takich sprawach. Wnioskodawcom przekazywane są wyjaśnienia o podstawie prawnej działania Rzecznika, który umocowany jest do podejmowania działań wyłącznie na rzecz konsumentów.

2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

W ramach realizacji ustawowych zadań związanych z ochroną praw i interesów konsumentów, zgodnie z art. 42 ust. 4 powołanej u.o.k.k., Rzecznik zwracała się do przedsiębiorców, w formie pisemnego wystąpienia, o udzielenie informacji i wyjaśnień będących przedmiotem sprawy konsumenckiej. Rzecznik, w oparciu o podane przez konsumenta okoliczności oraz przedłożone dokumenty, przedstawiała stanowisko na podstawie obowiązującego stanu prawnego. W zależności od rodzaju sprawy i zgromadzonego materiału, Rzecznik określała w wystąpieniach nieprawidłowości działań przedsiębiorcy, wskazując na konieczność dostosowania praktyki sprzedawcy do obowiązujących przepisów prawa, wyrażała uwagi i opinie, wносиła o ustosunkowanie się przedsiębiorcy do opisanej sprawy.

Uprawnienie Rzecznika do kierowania pisemnych wystąpień do przedsiębiorców ma na celu nie tylko pomoc w indywidualnych sprawach, w obronie praw i interesów konsumentów, jest ono dla Rzecznika źródłem informacji i w razie stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorcę zakazanych praktyk, stanowi asumpt do podjęcia odpowiednich działań w celu zapobieżenia im.

Pomimo, iż Rzecznik nie dysponuje uprawnieniami władczymi w zakresie egzekwowania roszczeń konsumentów od przedsiębiorców, w wielu przypadkach interwencja Rzecznika przynosiła pozytywny dla konsumenta rezultat, a przedsiębiorcy wyrażali wolę pozasądowego rozwiązania sprawy.

Zauważyć należy, że wśród wniosków o podjęcie interwencji niewielki odsetek stanowią sprawy, w których zarzuty konsumentów wobec przedsiębiorców są nieuzasadnione i Rzecznik nie ma podstaw do podjęcia interwencji albo w wyniku podjęcia interwencji i wyjaśnień udzielonych przez przedsiębiorców, wyłania się inny stan faktyczny niż wskazany przez konsumenta. W takiej sytuacji konsument otrzymuje wyjaśnienia i informacje odnośnie obowiązujących przepisów i jego sytuacji prawnej.

W okresie sprawozdawczym, w kategorii postępowań z zakresu ochrony praw konsumenckich, zarejestrowano 53 sprawy. Rzecznik przesłała 43 pisemne wystąpienia do przedsiębiorców w 38 sprawach. W pięciu przypadkach, wobec satysfakcjonującego konsumentów rozwiązania przez przedsiębiorcę sprawy przed podjęciem interwencji Rzecznika, wnioskodawcy wycofali złożoną prośbę o rozpatrzenie sprawy. Dziesięciu

wnioskodawców nie dostarczyło żądanych przez Rzecznika dokumentów, które uprawdopodobniałyby zajście wskazywanych przez nich okoliczności, co uniemożliwiło zwrócenie się Rzecznika do przedsiębiorców.

W 2022 roku Rzecznik kontynuowała kilka spraw rozpoczętych w 2021 roku – sprawy te nie są wliczane do zakresu spraw z omawianego okresu sprawozdawczego.

Niejednokrotnie, wobec braku odpowiedzi przedsiębiorcy na wystąpienie Rzecznika, wysyłano ponaglenia, na które przedsiębiorcy udzielali odpowiedzi. Kilka spraw wymagało wielokrotnego wystąpienia Rzecznika do przedsiębiorcy.

W okresie sprawozdawczym, Rzecznik nie kierowała do organów ścigania zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przez przedsiębiorcę wykroczenia określonego w art. 114 ust. 1 u.o.k.k., to jest naruszenia obowiązku udzielenia Rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia Rzecznika lub ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika.

Szczegółową tematykę wystąpień obrazuje Tabela nr 2.

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

Zgodnie z przepisami u.o.k.k. na rzeczniku konsumentów spoczywa obowiązek współdziałania z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów (delegaturami i centralą), organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi. W ramach współdziałania z właściwą miejscowo delegaturą UOKiK, Rzecznik na bieżąco (w drodze telefonicznej bądź pisemnej) zawiadamiała o podejrzeniu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów i sygnalizowała problemy dotyczące ochrony konsumentów. Współpraca z innymi instytucjami i organami, na przykład: Inspekcją Handlową, Federacją Konsumentów, Stowarzyszeniem Aquila z Wrocławia, Europejskim Centrum Konsumenckim Polska czy Urzędem Regulacji Energetyki, polegała na wzajemnym przekazywaniu informacji o niekorzystnych dla konsumentów zjawiskach i praktykach rynkowych przedsiębiorców naruszających prawa konsumentów, wymianie informacji, poglądów i doświadczeń w zakresie jednolitej interpretacji przepisów prawa. Wymiana informacji następowała głównie w drodze wiadomości elektronicznych, w tym newsletterów, a także telefonicznie i listownie.

4. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

W 2022 roku Rzecznik nie wytaczała powództw na rzecz konsumentów, nie składano wniosków o wstąpienie do toczącego się postępowania. Rzecznik pomagała konsumentom w redagowaniu i sporządzaniu projektów pism procesowych czy wniosków o podjęcie interwencji przez instytucje uprawnione do pozasądowego rozpatrzenia sprawy. Wstępnie nakreślała sytuację procesową konsumentów w sprawie, wskazywała na możliwość skierowania sprawy na drogę sądową, zarówno w postępowaniu cywilnym przed sądem powszechnym, jak i w postępowaniu przed sądem polubownym, w tym między innymi Stałym Sądem Polubownym przy Mazowieckim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej.

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

Rzecznik nie występowała z wnioskiem o stanowienie lub zmianę przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W omawianym okresie sprawozdawczym Rzecznik podejmowała działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym w zakresie dostępnych kanałów komunikacji. Przy okazji udzielania porad, w ramach działalności edukacyjnej pośredniej, czyli nieskierowanej na rozwiązanie konkretnego problemu konsumenta, Rzecznik udostępniała konsumentom materiały edukacyjne (ulotki, poradniki i broszury konsumenckie) w wersji elektronicznej i papierowej.

Na stronie internetowej Starostwa <http://www.powiat-grodziski.pl/> zamieszczano artykuły informacyjne Rzecznika odpowiadające aktualnym zjawiskom rynkowym i potrzebom konsumentów oraz informacje o kampaniach Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Rzecznik w celu podnoszenia kwalifikacji zawodowych oraz zwiększania i uaktualniania posiadanej wiedzy była uczestnikiem webinarów i spotkań roboczych organizowanych on-line z przedstawicielami UOKiK i innych instytucji ochrony konsumentów.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym - nie wystąpiły,
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym - nie wystąpiły,
- art. 42 ust. 1 pkt 3 u.o.k.k. (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów) - nie wystąpiły,
- art. 42 ust. 5 u.o.k.k. w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy) – nie wystąpiły.

W 2022 roku Rzecznik nie podejmowała działań w powyższym zakresie.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

W omawianym okresie sprawozdawczym Rzecznik realizowała zadania ustawowe. Zakres i forma pomocy udzielonej konsumentom dostosowana była do charakteru i okoliczności konkretnej sprawy. Podejmowane przez Rzecznika działania, poza udzielaniem pomocy w indywidualnych sprawach, miały na celu eliminację niekorzystnych zjawisk, jakie występują w relacjach konsument-przedsiębiorca. Rodzaje i zawilość zgłaszanych spraw oraz ich liczba świadczy o skali problemów pojawiających się na rynku, którego uczestnikami są konsumenci.

Podsumowując kolejny rok pracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim należy stwierdzić, iż świadomi swoich praw konsumenci coraz częściej i chętniej korzystają z pomocy Rzecznika, licząc na fachową pomoc w rozwiązywaniu sporów z przedsiębiorcą.

Jakkolwiek świadomość praw i obowiązków przeciętnego konsumenta wzrasta, częstym zjawiskiem jest nieprawidłowe dokonanie przez interesantów kwalifikacji prawnej zgłaszanego problemu czy błędna interpretacja informacji wyszukanych na stronach internetowych. Zgłaszający się do Rzecznika konsument, niejednokrotnie nie podejmował uprzednio samodzielnie żadnych działań (na przykład nie złożył nawet reklamacji do przedsiębiorcy), prosząc Rzecznika o całościową pomoc.

Zdarza się również, że konsumenci nie są w stanie przedłożyć Rzecznikowi do wglądu dokumentów stanowiących o istocie sprawy i pozwalających na nakreślenie rzeczywistego jej charakteru oraz potwierdzających zasadność ich roszczeń. Okoliczność powyższa może mieć

związek z faktem, że w wielu przypadkach konsumenci nie czytają podpisywanych przez siebie dokumentów, bądź zapoznają się z nimi pobieżnie, bez zrozumienia albo też nie domagają się od przedsiębiorcy potwierdzenia w formie pisemnej, warunków zawieranego ustnie kontraktu, co z kolei powoduje trudności dowodowe z określeniem istotnych elementów treści czynności prawnej, na przykład zakresu prac, terminów czy kosztów ich wykonania.

Podkreślenia wymaga, że konsumenci nie mają świadomości istnienia instytucji specjalistycznych - branżowych, z pomocy których mogliby skorzystać przy rozwiązywaniu problemów związanych z usługami czy też sprzedażą towarów. O ich istnieniu dowiadują się od Rzecznika. Konsumenci są sceptyczni i niechętni są do podejmowania próby pozasądowego rozwiązania sprawy na drodze postępowań mediacyjnych, koncyliacyjnych czy arbitrażowych prowadzonych przez uprawnione podmioty. Zasadna wydaje się potrzeba prowadzenia szeroko zakrojonych ogólnopolskich kampanii edukacyjnych i popularyzowania wiedzy z zakresu prawa konsumenckiego w ogólnodostępnych mediach, w tym między innymi dotyczących umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, procedur reklamacyjnych oraz wskazywania instytucji umożliwiających polubowne dochodzenie praw.

W związku z implementacją do prawa polskiego dyrektywy Cyfrowej, Towarowej oraz Omnibus, czeka konsumentów w 2023 roku szereg zmian, na przykład w zakresie reklamacji towaru niezgodnego z umową, sposobu prezentowania opinii klientów, informowania o promocjach, ochrony podczas zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa czy na wycieczkach. Wskazuję tym samym na możliwość występowania problemów z interpretacją i późniejszym wyegzekwowaniem od przedsiębiorców zapisów nowych regulacji prawnych (wobec równoczesnego braku orzecznictwa w początkowym okresie obowiązywania nowych regulacji prawnych) oraz na konieczność przeprowadzenia przez UOKiK szkoleń w zakresie wprowadzonych zmian.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

W ślad za wnioskami z ubiegłych okresów sprawozdawczych, zwracam uwagę na potrzebę uszczegółowienia przez UOKiK wzorów tabel z rejestrem prowadzonych spraw (zakresu przekazywanych informacji), wykorzystywanych w corocznym sprawozdaniu poprzez dodanie odrębnej klasyfikacji umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa na tzw. prezentacjach. W ocenie Rzecznika dane te stanowiłyby precyzyjną informację o sytuacji na rynku i skali problemu.

Wskazuję na potrzebę podjęcia działań zmierzających do jednoznacznego określenia i legislacji procedur działania rzeczników konsumentów czy ich pozycji procesowej. Na rzeczniku konsumentów, wytaczającym powództwo na rzecz konsumenta oraz wstępującym do wytoczonego przez konsumenta powództwa, ciąży realne zagrożenie poniesienia, z własnego wynagrodzenia i z własnego majątku, kosztów ryzyka procesowego związanego z przegranym procesem. Zwolnienie rzeczników konsumentów od kosztów samego tylko wpisu sądowego, nie rozwiązuje problemów z określeniem na kim spoczywa obowiązek finansowania pozostałych kosztów procesowych. Brak jest jasnego stanowiska w sprawie kto będzie płacił koszty zaliczek na poczet opinii biegłych i innych kosztów w toku procesu? Kto ma ponosić koszty związane z przegraną sprawą i finansować delegacje służbowe rzecznika występującego w sprawie sądowej? Inną kwestią, na którą również należy zwrócić uwagę, jest brak organizacyjnych i technicznych możliwości prowadzenia procesu przez rzeczników konsumentów.

IV. TABELE

Tabela 1.

udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

1.1.osobiście i telefonicznie

1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie

Tabela 2.

występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

Tabela 3.

współdziałanie z innymi instytucjami

Tabela 4.

pomoc na drodze sądowej

4.1.udział RK w postępowaniach sądowych

4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami

Tabela 1.
udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2022	1.1.osobiście i telefonicznie															RAZEM				
	1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie				2. wady towarów nienależyte wykonanie umowy				3. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne				4. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr				5. inne			
	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	Suma	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	Suma	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	Suma	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem		Suma			
SPRZEDAŻ																				
1. art. żywnościowe		2		2	2	1		3								5				
2. odzież i obuwie	1	2		3	22	10		32								35				
3. meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu		3	2	5	14	14	3	31							1	1	37			
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1	9	12	22	34	16		50	2		2					74				
5. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria		3	4	7	11	2	6	19								26				
6. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące		2		2	4	2		6								8				
7. produkty związane z opieką zdrowotną		1	3	4	5	1		6								10				
8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	1	8	1	10	10	15		25							1	1	36			
9. inne					2			2								2				
USŁUGI																				
10. związane z rynkiem nieruchomości	1			1	4	1		5	1		1					7				
11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja			4	4	13	10	17	40	2		2					46				
12. czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia					4			4								4				
13. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu					10			10								10				
14. finansowe	1			1	1	1		2	3	1	4					7				
15. ubezpieczeniowe					3	1		4	4	1	2	7				11				
16. pocztowe i kurierskie					6	9		15	1	1	2					17				
17. telekomunikacyjne	1	2		3	9	5		14	1		1					18				
18. transportowe	1	1		2	2	1		3	1		1	2				7				
19. turystyka i rekreacja	1	2		3	3	4	1	8		1	1					12				
20. sektor energetyczny i wodny			1	1	16	1	1	18	2		2					21				
21. związane z opieką i opieką zdrowotną	1		3	4	3			3								7				
22. edukacyjne	4	5		9	2	2		4	1		1					14				
23. inne					2	1	1	4	2		2	4				8				
RAZEM	13	40	30	83	182	97	29	308	20	4	5	29	0	0	0	0	2	0	2	422
informacje ogólne									27								27			
niekonsumenckie									35								35			
RAZEM																	484			

Tabela 1.
udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2022	1.2 sprawy rozpatrywane pisemnie																		RAZEM		
	1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie				2. wady towarów nienależyte wykonanie umowy				3. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne				4. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr				5. inne				
	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	Suma	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	Suma	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	Suma	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	Suma	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość		3. poza lokalem	Suma
SPRZEDAŻ																					
2. odzież i obuwie		2		2	1	3	4													6	
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy					1	1	2													2	
8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		1		1																1	
9. inne						1	1													1	
USŁUGI																					
10. związane z rynkiem nieruchomości									1			1								1	
11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					1		1													1	
14. finansowe									1			1								1	
17. telekomunikacyjne					1	2	3													3	
19. turystyka i rekreacja		1		1	1		1	1				1								3	
20. sektor energetyczny i wodny					1		1													1	
21. związane z opieką i opieką zdrowotną						1	1													1	
22. edukacyjne	1			1																1	
23. inne							1	1												1	
RAZEM	1	4	0	5	6	8	1	15	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	23	
informacje ogólne																			11		
niekonsumenckie																			6		
RAZEM																			40		

Tabela 2.
występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2022	1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			2. wady towarów nienależyte wykonanie umowy			3. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne			5. inne			RAZEM							
	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	Suma	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	Suma	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	Suma	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	Suma				
SPRZEDAŻ																				
1. art. żywnościowe								1			1					1	1	0	0	
2. odzież i obuwie		1		1	2	1		3								4	2	2	0	
3. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu		1		1	4	1		5	1		1					7	4	3	0	
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy			4	4	5	5		10								14	5	5	4	
6. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące						1		1								1	0	1	0	
7. produkty związane z opieką zdrowotną							1	1								1	0	0	1	
8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		2		2	1			1	1		1					4	0	4	0	
9. inne					1			1								1	1	0	0	
USŁUGI																				
11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					1	1	2	4								4	1	1	2	
15. ubezpieczeniowe									1		1					1	1	0	0	
17. telekomunikacyjne					1			1	2		2					3	1	2	0	
18. transportowe		1		1						1	1					2	0	1	1	
19. turystyka i rekreacja		2		2	1			1								3	1	2	0	
20. sektor energetyczny i wodny					1		1	2	1		1					3	2	0	1	
21. związane z opieką i opieką zdrowotną			1	1												1	0	0	1	
22. edukacyjne	1			1												1	1	0	0	
23. inne						1		1	1		1					2	1	1	0	
RAZEM	1	7	5	13	16	11	4	31	4	4	1	9	0	0	0	0	53	21	22	10
informacje ogólne								0								0				
niekonsumenckie								0								0				

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2022	1. rozwiązanie umowy			2. wady towarów nienależyte wykonanie umowy			3. warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			4. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			5. inne			RAZEM
	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	
SPRZEDAŻ																
USŁUGI																
niekonsumenckie															0	
informacje ogólne															2	
RAZEM															2	

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2022	4.1. udział RK w postępowaniach sądowych															RAZEM
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
SPRZEDAŻ:																
1.art. żywnościowe															0	
2.odzież i obuwie															0	
3.meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu															0	
4.urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy															0	
5.samochody i środki transportu osobistego															0	
6.kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące															0	
7.produkty związane z opieką zdrowotną															0	
8.art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci															0	
9.inne															0	
USŁUGI:																
1.związane z rynkiem nieruchomości															0	
2.bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja															0	
3.czyszczzenie i naprawa odzieży i obuwia															0	
4.konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu															0	
5.finansowe															0	
6.ubezpieczeniowe															0	
7.pocztowe i kurierskie															0	
8.telekomunikacyjne															0	
9.transportowe															0	
10.turystyka i rekreacja															0	
11.sektor energetyczny i wodny															0	
12.związane z opieką i opieką zdrowotną															0	
13.edukacyjne															0	
14.inne															0	
RAZEM															0	
wnioski/sprawy o ukaranie															0	
	razem:														0	

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2022	4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami															RAZEM
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne			
	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	
SPRZEDAŻ:																
1.art. żywnościowe																0
2.odzież i obuwie				1	2											3
3.meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu				1	1											2
4.urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy					5											5
5.samochody i środki transportu osobistego			1													1
6.kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
7.produkty związane z opieką zdrowotną																0
8.art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																0
9.inne																0
USŁUGI:																
1.związane z rynkiem nieruchomości																0
2.bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				2		2										4
3. czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
4.konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																0
5.finansowe																0
6.ubezpieczeniowe																0
7.pocztowe i kurierskie																0
8.telekomunikacyjne																0
9.transportowe																0
10.turystyka i rekreacja																0
11.sektor energetyczny i wodny																0
12.związane z opieką i opieką zdrowotną																0
13.edukacyjne																0
14.inne																0
RAZEM			1	4	8	2										15
sprawy o ukaranie																0
	razem:															15

Przygotowała:

Agnieszka Domżańska-Łajtar

Agnieszka Domżańska-Łajtar

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim

Grodzisk Mazowiecki, dnia 15.03.2023 roku