

**Zarządzenie nr 32 /2020**  
**Starosty Grodziskiego**  
**z dnia 30 marca 2020 roku**

w sprawie zaopiniowania rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim za rok 2019.

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (t.j. Dz.U. z 2019 poz. 511) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2019 poz. 369) zarządzam co następuje:

**§ 1**

Opiniuję pozytywnie sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim za rok 2019, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

**§ 2**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**STAROSTA**  
  
**Marek Wiezbicki**

Sprawdzono pod względem<sup>1</sup>  
formalno-prawnym

50.03.2020  
data

  
RADCA PRAWNY  
Hanna Zarańska  
WA-4692

# **SPRAWOZDANIE**

**z działalności**

**Powiatowego Rzecznika Konsumentów**

**w Grodzisku Mazowieckim**

**w 2019 roku**

**GRODZISK MAZOWIECKI, 30 MARCA 2020 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 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 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 (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 369),

Rzecznik – Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim

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

Ochrona praw konsumenta jest jednym z zadań własnych samorządu powiatowego, zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 511). Zadania samorządu w tym zakresie realizuje na podstawie art. 39 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 369) powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów. Szczegółowe zadania oraz formę ich realizacji określają przepisy artykułów 37-43 u.o.k.k.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim (dalej również Rzecznik) pełni obowiązki jednoosobowo i jest bezpośrednio podporządkowany Staroście Powiatu Grodzkiego.

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

Stan kadrowy, struktura.

1. Województwo	MAZOWIECKIE
2. Miasto/Powiat	POWIAT GRODZISKI
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	OKOŁO 92.000 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	- $\frac{3}{5}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- $\frac{1}{2}$ <u>etatu</u> - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury
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 zadań rzeczników konsumentów jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów i praw konsumentów. W omawianym okresie sprawozdawczym realizacja powyższego zadania polegała na bezpośredniej działalności poradniczej i informacyjnej Rzecznika poprzez udzielanie porad i informacji interesantom zgłaszającym się do urzędu osobiście i telefonicznie. Rzecznik udzielała również odpowiedzi na listowne oraz kierowane drogą elektroniczną zapytania konsumentów. Pomoc Rzecznika polegała na: wskazywaniu obowiązujących regulacji prawnych, wyjaśnianiu znaczenia instytucji prawnych i możliwości ich wykorzystania, udzielaniu szczegółowych wskazówek, porad co do sposobu postępowania w konkretnych okolicznościach, w tym pomocy w wyborze korzystnego dla konsumenta uprawnienia. Rzecznik w ramach swojej działalności analizowała dokumenty, przekazywała interesantom wzory pism, udzielała pomocy w redagowaniu pism reklamacyjnych, procesowych czy dotyczących odstąpienia od umowy.

Rzecznik wskazywała ponadto konsumentom na możliwość pozasądowego rozwiązania sporu przy pomocy wyspecjalizowanych (branżowych) podmiotów sektorowych, takich jak: Rzecznik Finansowy, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, 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 czy Inspekcji Handlowej, jako instytucji zajmującej się sporami konsumenckimi związanymi ze sprzedażą towarów i świadczeniem usług, w sprawach nieobjętych postępowaniem przez inne wyspecjalizowane podmioty.

W 2019 roku Rzecznik udzieliła osobiście i telefonicznie ogółem 641 bezpłatnych porad, wśród których: 322 dotyczyło umowy sprzedaży rzeczy, 223 spraw związanych z usługami, w 54 przypadkach udzielono informacji ogólnych, a w 42 niekonsumenckich - spoza zakresu prawa konsumentów.

Lista problemów, z którymi zwracali się konsumenci, nie zmieniła się znacząco w stosunku do ubiegłego roku. Najwięcej porad w zakresie nabycia przez konsumentów towarów, dotyczyło produktów przemysłowych głównie: obuwia, odzieży, sprzętu RTV i AGD, mebli, artykułów rekreacyjnych, zabawek oraz pojazdów mechanicznych. Coraz więcej porad dotyczyło sprzętu komputerowego i telefonów komórkowych.

Zauważalny w porównaniu z rokiem ubiegłym jest wzrost liczby spraw dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania umów dotyczących usług. Wnoszone do Rzecznika sprawy dotyczyły na przykład nierzetelnego wywiązania się z umów o dzieło, których przedmiotem było wykonanie mebli, rolet czy prac remontowych, budowlanych. Konsumenci zgłaszali również wątpliwości związane z prawidłowością wykonania napraw pojazdów mechanicznych przez warsztaty naprawcze, do których to umów stosuje się odpowiednio przepisy o rękojmi.

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

- nieprzestrzegania przez przedsiębiorców uprawnień konsumentów wynikających z rękojmi, w tym brak ustosunkowania się 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 oraz przedłużania terminów napraw,
- niskiej jakości sprzedawanych towarów, szczególnie obuwia, odzieży oraz sprzętu elektronicznego i zabawek.

W zakresie usług dotyczących sektora energetycznego (energia elektryczna, paliwa gazowe) i wodnego oraz usług telekomunikacyjnych, pojawiające się problemy dotyczyły:

- nieprawidłowe rozliczanie usług telekomunikacyjnych czy zużycia energii, gazu, w tym po stwierdzonej awarii lub wymianie licznika,
- długotrwały brak faktur za rzeczywiście zużytą energię elektryczną (naliczenia prognozowane),
- wprowadzanie odbiorców mediów w błąd przy zmianie dostawcy usług, m.in. poprzez sugerowanie przedłużenia umowy z dotychczasowym dostawcą,
- wprowadzanie w błąd co do tożsamości operatora, przy zawieraniu umów o sprzedaż energii elektrycznej, gazu; podstępne zmiany sprzedawcy energii, operatora usług telekomunikacyjnych,
- niewywiązywanie się przez operatora z obowiązku pisemnego potwierdzenia zawarcia czy zmiany umowy,
- nieinformowanie klientów o dodatkowej opłacie handlowej przy zmianie umowy z gwarancją stałej ceny,
- aktywowanie niezamawianych usług,
- bezpodstawne naliczanie kar umownych,
- nienależyte wykonanie usług.

Wskazywane przez konsumentów-seniorów problemy związane z umowami zawieranymi na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, przede wszystkim na organizowanych w formie bezpośrednich spotkań pokazach, prezentacjach i warsztatach dotyczyły głównie:

- wprowadzania w błąd co do rzeczywistego handlowego charakteru spotkania - zaproszenie na pokaz handlowy pod pretekstem bezpłatnych badań, zabiegów fizjoterapeutycznych czy warsztatów kulinarnych,
- charakteru oferowanych produktów – wprowadzające w błąd klasyfikowanie oferowanego towaru jako wyrób medyczny,
- posługiwania się przez przedstawiciela przedsiębiorcy niezrozumiałymi i nieczytelnymi wzorcami umów,
- nieprzekazywania konsumentom kompletnej umowy, w tym formularza odstąpienia od umowy, wniosków/umów kredytowych jak i innych podpisywanych dokumentów,
- nieinformowania konsumentów o prawie odstąpienia od umowy, warunkach i miejscu zwrotu towarów bądź wprowadzające w błąd informowanie o braku możliwości odstąpienia od umowy,
- nieinformowania o całkowitych kosztach kredytu oferowanego na zakup towaru,
- niezgodnych z prawem zapisów umownych w zakresie kar lub opłat za odstąpienie od umowy,
- podsuwania do podpisu dokumentów, np. umów kredytowych, weksli,
- utrudniania konsumentom realizacji ich praw, głównie w związku z odstąpieniem konsumentów od umowy,
- nieodbierania przez przedsiębiorcę przesyłek ze zwracanymi przez konsumenta rzeczami.

W omawianym okresie sprawozdawczym wzrosła, w porównaniu z rokiem 2018, liczba porad i informacji prawnych udzielonych telefonicznie i osobiście w czasie dyżurów. Oprócz poradnictwa bezpośredniego, Rzecznik udzieliła 51 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 rozbiem na formę pomocy - 1.1.osobiście i telefonicznie oraz 1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie).

Podkreślenia wymaga, że część spraw, z którymi zgłaszali się konsumenci nie miała charakteru konsumenckiego. Skargi dotyczyły spraw wspólnot mieszkaniowych, najemców mieszkań i lokali komunalnych, interpretacji przepisów prawa pracy i ubezpieczeń społecznych, prawa rodzinnego, spadkowego, ochrony danych osobowych. 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 Grodziskiego nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa prawnego lub innych instytucji powołanych do udzielania specjalistycznych, branżowych porad w zakresie zgłaszanego problemu, na przykład ZUS, Centrum Poradnictwa PIP, Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Grodzisku Mazowieckim.

Zdarzają się również wnioski i prośby przedsiębiorców, jako stron zaistniałego sporu z innym przedsiębiorcą, o pomoc w rozwiązaniu sprawy. 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 wystąpienia o udzielenie informacji i wyjaśnień będących przedmiotem sprawy konsumenckiej. Rzecznik przedstawiała stanowisko na podstawie obowiązującego stanu prawnego, w oparciu o podane przez konsumenta okoliczności oraz przedłożone dokumenty. W zależności od rodzaju sprawy i zgromadzonego materiału – Rzecznik wyrażała w wystąpieniach uwagi i opinie, określała nieprawidłowości działań przedsiębiorcy wskazując na konieczność dostosowania praktyki sprzedawcy do obowiązujących przepisów prawa lub wносиła o ustosunkowanie się przedsiębiorcy do opisanej sprawy. Uprawnienie Rzecznika do kierowania pisemnych wystąpień do przedsiębiorców ma na celu nie tylko pomoc indywidualnym konsumentom w obronie ich praw, 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 większości przypadków interwencja Rzecznika przynosiła pozytywny dla konsumenta rezultat, a przedsiębiorcy wykazywali wolę polubownego 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 oraz jego sytuacji prawnej.

W okresie sprawozdawczym, Rzecznik wystąpiła pisemnie do przedsiębiorców w 32 sprawach. Dodatkowo w 2 sprawach wnioskodawcy wycofali złożoną prośbę o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika, wobec satysfakcjonującego konsumentów rozwiązania przez przedsiębiorcę sprawy przed podjęciem interwencji. W 2019 roku, Rzecznik kontynuowała kilka spraw rozpoczętych w 2018 roku – sprawy te nie są wliczane w zakres spraw z omawianego okresu sprawozdawczego.

Szczegółową tematykę wystąpień obrazuje tabela nr 2.

W 2019 roku Rzecznik skierowała do organów ścigania – Komendy Powiatowej Policji w Grodzisku Mazowieckim, zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przez 6 przedsiębiorców 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, wnosząc jednocześnie o przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego, w tym ustalenie sprawcy wykroczenia, a także wystąpienie z wnioskiem o ukaranie i popieranie go przed właściwym sądem.

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

Zgodnie z przepisami u.o.k.k. na Rzeczniku spoczywa obowiązek współdziałania z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów (delegaturami i centralą), organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentckimi. W ramach współdziałania z właściwą miejscowo delegaturą UOKiK Rzecznik na bieżąco zawiadamiała w drodze telefonicznej – robocze kontakty bądź pisemnej – zawiadomienia, 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 Konsumentckim 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 2019 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 uprawnione do pozasądowego rozpatrzenia sprawy instytucje. 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 ramach działalności edukacyjnej pośredniej czyli nieskierowanej na rozwiązanie konkretnego problemu konsumenta - udostępniała ulotki, poradniki i broszury konsumenckie, wywieszała na tablicy ogłoszeń Starostwa aktualne informacje konsumenckie, ułatwiając tym samym interesantom dostęp do materiałów edukacyjnych traktujących o uprawnieniach konsumentów. Przy okazji udzielania porad dostarczała też konsumentom materiały edukacyjne.

Na stronie Starostwa <http://www.powiat-grodziski.pl/> zamieszczono dwa artykuły Rzecznika: "Sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Poznaj swoje prawa jako konsument!" oraz "Zwrotów nie przyjmujemy. Czy sprzedawca może odmówić zwrotu towaru?", traktujące o problemach pojawiających się w bieżącej działalności Rzecznika.

W Gazecie Express Wieczorny, wydanie nr 15 z dnia 9 sierpnia 2019 roku zamieszczono, przygotowany przez Rzecznika, artykuł dotyczący procedury odstąpienia od umowy "Sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa. Jak ustrzec się przed zawarciem niechcianej umowy."

Rzecznik w celu podnoszenia kwalifikacji zawodowych oraz zwiększania i uaktualniania posiadanej wiedzy była uczestnikiem konferencji, warsztatów i spotkań poświęconych tematyce 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 2019 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.
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

W omawianym okresie sprawozdawczym Rzecznik realizowała wskazane 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 na terenie powiatu w relacjach konsument-przedsiębiorca. Rodzaje i złożoność zgłaszanych spraw oraz ich liczba świadczy o skali problemów pojawiających się na rynku, którego uczestnikami są konsumenci.

Zauważyć należy, że pomimo powszechnego dostępu do informacji w mediach (zwłaszcza w internecie), konsumenci nie są świadomi przysługujących im praw, jak i ciążących na nich obowiązków. W ocenie Rzecznika świadomość przeciętnego konsumenta jest niska i często związana z nieprawidłowym dokonaniem kwalifikacji prawnej zgłaszanego problemu czy błędną interpretacją wyszukanych na stronach internetowych przepisów. Z doświadczeń Rzecznika wynika, że często 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, iż w większości zgłaszanych do Rzecznika spraw, konsumenci nie czytają podpisywanych przez siebie dokumentów albo też nie domagają się od przedsiębiorcy potwierdzenia w formie pisemnej, warunków zawieranego ustnie kontraktu, co z kolei powoduje trudności dowodowe z określeniem, na przykład zakresu ustalonych 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 popularyzowania wiedzy z zakresu prawa konsumenckiego w ogólnodostępnych mediach, prowadzenia szeroko zakrojonych ogólnopolskich kampanii edukacyjnych, w tym między innymi dotyczących umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, procedur reklamacyjnych oraz wskazywania instytucji umożliwiających polubowne dochodzenie praw.

Wskazuję na potrzebę podjęcia działań zmierzających do jednoznacznego określenia i legislacji w sprawie pozycji procesowej rzeczników konsumentów wykonujących zadania ustawowe w zakresie ochrony procesowej praw konsumentów indywidualnych. Na rzeczniku konsumentów wytaczającym powództwo na rzecz konsumenta oraz wstępującym do wytoczonego przez konsumenta powództwa ciąży realne zagrożenie i ryzyko poniesienia, z własnego wynagrodzenia i z własnego majątku, kosztów ryzyka procesowego związanego z przegranym procesem. Fakt zwolnienia 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 zupełnie kwestią, na którą należy jednakże zwrócić uwagę, jest brak organizacyjnych i technicznych możliwości prowadzenia procesu przez rzeczników konsumentów.

Ponownie zwracam uwagę na potrzebę uszczegółowienia wykorzystywanych w sprawozdaniu wzorów tabel z rejestrem prowadzonych spraw (zakresu przekazywanych informacji) poprzez, na przykład dodanie odrębnej klasyfikacji umów zawieranych na odległość czy poza lokalem przedsiębiorstwa na tzw. prezentacjach. W ocenie Rzecznika dane te stanowiłyby precyzyjną informację o sytuacji na rynku i rosnącej skali tego problemu.

#### 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 2019	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	1. w lokalu / bez znaczenia	2. na odległość	3. poza lokalem	Suma
<b>SPRZEDAŻ</b>																					
1. art. żywnościowe					6	1		7		1		1									8
2. odzież i obuwie	3	7		10	60	14		74	1	1		2									86
3. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu		1	1	2	21	3	2	26		1		1									29
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1	2	21	24	36	8	1	45	2			2									71
5. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria		1	3	4	12	3	4	19													23
6. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące		5	1	6	4	1	1	6													12
7. produkty związane z opieką zdrowotną	3		3	6	18			18			1	1									25
8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	1	18	3	22	19	16	2	37													59
9. inne		2		2	3	3		6											1	1	9
<b>USŁUGI</b>																					
10. związane z rynkiem nieruchomości					3		1	4	1			1									5
11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja			3	3	26	4	19	49			1	1									53
12. czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia					4		1	5													5
13. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	4			4	9		2	11													15
14. finansowe	1	1		2	5	1		6	5	1		6									14
15. ubezpieczeniowe	2			2	2	1	2	5	9		9	18									25
16. pocztowe i kurierskie					4	4		8													8
17. telekomunikacyjne	1	5	3	9	2	5	2	9	1		1	2									20
18. transportowe						1		1													1
19. turystyka i rekreacja	5	2		7	4	4		8	1	1		2									17
20. sektor energetyczny i wodny		1	9	10	2		8	10	1	1	3	5	1		1				1	1	27
21. związane z opieką i opieką zdrowotną			2	2	2			2													4
22. edukacyjne	2			2					1	1		2									4
23. inne		2		2	10	4	3	17	4		1	5							1	1	25
<b>RAZEM</b>	<b>23</b>	<b>47</b>	<b>49</b>	<b>119</b>	<b>252</b>	<b>73</b>	<b>48</b>	<b>373</b>	<b>26</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>49</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>545</b>
informacje ogólne																				54	
niekonsumenckie																				42	
<b>RAZEM</b>																				<b>641</b>	



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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2019	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			
<b>SPRZEDAŻ</b>																				
2. odzież i obuwie	3			3	4	2		6									9			
3. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu					1			1	1			1					2			
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy					4	2		6									6			
7. produkty związane z opieką zdrowotną					1			1									1			
8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		1		1		3		3									4			
9. inne			1	1	1			1									2			
<b>USŁUGI</b>																				
10. związane z rynkiem nieruchomości					1			1									1			
11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					3			3									3			
12. czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia					1			1									1			
13. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu					1			1									1			
14. finansowe									1			1					1			
17. telekomunikacyjne						1		1									1			
18. transportowe					1			1									1			
19. turystyka i rekreacja					6	1		7									7			
20. sektor energetyczny i wodny					2			2		1	1						3			
22. edukacyjne		1		1													1			
23. inne					1			1									1			
<b>RAZEM</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>45</b>			
informacje ogólne																8	4			
niekonsumenckie																3	2			
<b>RAZEM</b>																	<b>51</b>			



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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2019	1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			Suma	2. wady towarów nienależyte wykonanie umowy			Suma	3. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne			Suma	5. inne			Suma	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					
<b>SPRZEDAŻ</b>																				
2. odzież i obuwie					10	3		13									13	10	3	0
3. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu					1			1									1	1	0	0
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy					1	2		3									3	1	2	0
8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		1		1	4			4									5	4	1	0
9. inne		1		1													1	0	1	0
<b>USŁUGI</b>																				
11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					2			2									2	2	0	0
13. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	1			1	1			1									2	2	0	0
14. finansowe									1			1					1	1	0	0
16. pocztowe i kurierskie										1		1					1	0	1	0
17. telekomunikacyjne			1	1													1	0	0	1
19. turystyka i rekreacja	1			1													1	1	0	0
23. inne					1	1	2	1	1		1						3	2	0	1
<b>RAZEM</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>34</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>2</b>
informacje ogólne								0									0			
niekonsumenckie								0									0			





Tabela 3.  
współdziałanie z innymi instytucjami

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2019	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	
<b>SPRZEDAŻ</b>																
<b>USŁUGI</b>																
niekonsumenckie	0														0	
informacje ogólne	4														4	
<b>RAZEM</b>	<b>4</b>														<b>4</b>	



Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2019	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	
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
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
<b>USŁUGI:</b>																
1.związane z rynkiem nieruchomości																0
2.bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																0
3.czyszczanie 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
<b>RAZEM</b>																0
<b>wnioski/sprawy o ukaranie</b>																6
	razem:															6



Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2019	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	
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
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				1											1	
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				1	1										2	
9.inne															0	
<b>USŁUGI:</b>																
1 związane z rynkiem nieruchomości															0	
2.bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja						1									1	
3.czyszczanie 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	
<b>RAZEM</b>				1	2	2									5	
sprawy o ukaranie															0	
razem:															5	



Przygotowała:

Agnieszka Domzalska-Lajtar

*Agnieszka Domzalska-Lajtar*

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Grodzisk Mazowiecki, dnia 30.03.2020 roku



