

WO.120. *18* .2021

Zarządzenie nr *18* /2021
Starosty Grodziskiego
z dnia 29 marca 2021 roku

w sprawie zaopiniowania rocznego sprawozdania z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim za rok 2020.

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (t.j. Dz.U. z 2020 poz. 920) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2021 poz. 275) zarządzam co następuje:

§ 1

Opiniuję pozytywnie sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim za rok 2020, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

STAROSTA

Marek Wieźbiński

Sprawdzono pod względem¹
formalno-prawnym

29.03.2021

data

RAJCA PRAWNY


Hanna Krawińska
M/54692

SPRAWOZDANIE
z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów
w Grodzisku Mazowieckim
w 2020 roku

GRODZISK MAZOWIECKI, 29 MARCA 2021 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 występowanie 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

Jednym z zadań własnych samorządu powiatowego jest ochrona praw konsumenta (art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 920). Zadania samorządu w tym zakresie realizuje na podstawie art. 39 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz.U. z 2021 r. poz. 275) 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 (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 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.	- $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ 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)
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	1x4 i 2x3 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 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. Ze względu na ogłoszony od 14 marca 2020 roku na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stan zagrożenia epidemicznego w związku z zakażeniami wirusem SARS-CoV-2, głównymi kanałami komunikacyjnymi Rzecznika z interesantami był telefon i droga elektroniczna czy listowna. Rzecznik udzielała również porad i informacji osobom zgłaszającym się do urzędu osobiście. Spotkania odbywały się, przy zachowaniu reżimu sanitarnego, w specjalnie wyznaczonym pomieszczeniu w budynku Starostwa.

Pomoc Rzecznika polegała na wskazywaniu obowiązujących regulacji prawnych, wyjaśnianiu znaczenia instytucji prawnych oraz możliwości ich wykorzystania, udzielaniu szczegółowych wskazówek i 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, dotyczących odstąpienia od umowy czy procesowych.

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 2020 roku Rzecznik udzieliła telefonicznie i podczas spotkań z interesantami ogółem 435 bezpłatnych porad, wśród których: 190 dotyczyło nabycia rzeczy, 215 problematyki z kategorii sektorowej usług, w 13 przypadkach udzielono informacji ogólnych, a w 17 niekonsumenckich - spoza zakresu prawa konsumentów.

Tematyka problemów, z którymi zwracali się konsumenci, nie zmieniła się znacząco w stosunku do ubiegłego roku. Zaakcentować jednakże należy, że od marca 2020 roku nastąpił wzrost zapytań w kategorii spraw związanych z turystyką i rekreacją, szczególnie w przedmiocie odstąpienia od umowy o udział w imprezie turystycznej w trybie art. 47 ust. 4 ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, które to odstąpienie od umowy pozostawało w bezpośrednim związku z wybuchem epidemii wirusa SARS-CoV-2. Spadła natomiast, ze względu na obowiązujące ograniczenia w organizowaniu spotkań, liczba zgłoszeń związanych z umowami zawieranymi na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, przede wszystkim na organizowanych w formie bezpośrednich spotkań pokazach, prezentacjach i warsztatach.

W ubiegłym roku dominowały zgłoszenia dotyczące niezgodności nabytego towaru z umową (wady rzeczy) oraz odstąpienia od umowy zawartej na odległość (przez internet, telefon) czy poza lokalem przedsiębiorstwa. Najwięcej porad dotyczyło produktów

przemysłowych: urządzeń gospodarstwa domowego, elektronicznych i sprzętu komputerowego, mebli, artykułów wyposażenia wnętrz i rekreacyjnych. Liczną grupę tworzy kategoria spraw związanych z samochodami i częściami.

W zestawieniu spraw, które często pojawiały się w okresie sprawozdawczym, należy zwrócić uwagę na spory w przedmiocie niewykonania lub nienależytego wykonania umów w kategorii usług związanych z bieżącą konserwacją domu, pracami budowlanymi, remontowymi czy wykończeniowymi. Wnoszone do Rzecznika sprawy dotyczyły nienależytego wywiązania się wykonawców z zawartych kontraktów, na przykład w przedmiocie położenia kostki, podłóg, montażu drzwi i okien, wykonania mebli i ogrodzenia. Konsumenty zgłaszali również wątpliwości związane z prawidłowością wykonania napraw przez warsztaty mechaniki pojazdowej.

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 utrzymywania, 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 sprzętu AGD i RTV, obuwia, odzieży i zabawek.

W zakresie usług dotyczących sektora energetycznego i wodnego oraz usług telekomunikacyjnych, problemy dotyczyły, tak jak w ubiegłych latach:

- nieprawidłowego rozliczania usług telekomunikacyjnych czy zużycia energii, gazu, w tym po stwierdzonej awarii lub wymianie licznika,
- wprowadzania odbiorców mediów w błąd przy zmianie dostawcy usług, m.in. poprzez sugerowanie przedłużenia umowy z dotychczasowym dostawcą,
- wprowadzania w błąd co do tożsamości operatora, przy zawieraniu umów o sprzedaż energii elektrycznej, gazu; podstępne zmiany sprzedawcy energii, operatora usług telekomunikacyjnych,
- niewywiązywania się przez operatora z obowiązku pisemnego potwierdzenia zawarcia czy zmiany umowy czy też posługiwania się przez przedstawiciela przedsiębiorcy niezrozumiałymi i nieczytelnymi wzorcami umów
- aktywowanie niezamawianych usług,
- bezpodstawne naliczanie kar umownych, nieinformowania o dodatkowej opłacie handlowej,
- nienależytego wykonanie usług,
- 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 28 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).

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 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 większości przypadków 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, zarejestrowano w kategorii postępowań w zakresie praw konsumenckich 49 spraw. Rzecznik wystąpiła pisemnie do przedsiębiorców w 41 sprawach. W dwóch przypadkach, wobec satysfakcjonującego konsumentów rozwiązania przez przedsiębiorcę sprawy przed podjęciem interwencji Rzecznika, wnioskodawcy wycofali złożoną prośbę o rozpatrzenie sprawy. Czterech wnioskodawców nie dostarczyło żądanych przez Rzecznika dokumentów, które uprawdopodobniałyby zajście wskazywanych przez nich

okoliczności, co uniemożliwiło zwrócenie się do przedsiębiorców, natomiast w dwóch sprawach brak było podstaw do skierowania wystąpienia do przedsiębiorcy. W 2020 roku Rzecznik kontynuowała kilka spraw rozpoczętych w 2019 roku – sprawy te nie są wliczane w zakres spraw z omawianego okresu sprawozdawczego.

Szczegółową tematykę wystąpień obrazuje tabela nr 2.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik skierowała do organów ścigania – Komendy Powiatowej Policji w Grodzisku Mazowieckim, jedno zawiadomienie 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, 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 konsumenckimi 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 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 2020 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 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. Artykuły informacyjne Rzecznika o tematyce konsumenckiej zamieszczano na stronie Starostwa <http://www.powiat-grodziski.pl/>.

W grudniu 2020 roku przeprowadzono, w formie zdalnej, spotkanie edukacyjne online (pod nazwą „Świadomy senior – bezpieczny konsument”) Prezesa Oddziału Federacji Konsumentów w Warszawie i Rzecznika z konsumentami powiatu grodziskiego.

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

7. **Podjęcie 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 2020 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. Podjęte przez Rzecznika działania, poza udzielaniem pomocy w indywidualnych sprawach, miały na celu eliminację niekorzystnych zjawisk jakie występują w relacjach konsument-przedsiębiorca. Rodzaje i złożoność zgłaszanych spraw oraz ich liczba świadczy o skali problemów pojawiających się na rynku, którego uczestnikami są konsumenci.

W ocenie Rzecznika, świadomość praw i obowiązków przeciętnego konsumenta wzrasta. Zauważyć jednakże należy, że częstym zjawiskiem jest nieprawidłowe dokonanie przez interesantów kwalifikacji prawnej zgłaszanego problemu czy błędna interpretacja informacji wyszukanych na stronach internetowych.

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 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.

Tak jak w ubiegłym roku, 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.

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 2020	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
SPRZEDAŻ																					
1. art. żywnościowe					2	2		4													4
2. odzież i obuwie	1	4		5	15	10		25	1			1									31
3. meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu		2		2	10	8	4	22													24
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		1	13	14	30	14		44	3	1		4		1			1	1		1	64
5. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria		1		1	18	4	3	25													26
6. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące		3	2	5		1		1													6
7. produkty związane z opieką zdrowotną			2	2	3	1		4	1	1		2									8
8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		5	6	11	6	6		12													23
9. inne					1	2		3		1		1									4
USŁUGI																					
10. związane z rynkiem nieruchomości									1			1									1
11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	1		9	10	18	3	10	31	1		1	2									43
12. czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia					7	1		8													8
13. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	1			1	7			7								1				1	9
14. finansowe					4			4	8	1		9									13
15. ubezpieczeniowe						1		1	3	1	3	7									8
16. pocztowe i kurierskie					2	5		7		1		1									8
17. telekomunikacyjne		6	6	12	3	8	1	12	1	1		2		1		1					27
18. transportowe		2		2		1		1	2			2									5
19. turystyka i rekreacja	20	17	1	38	3	2		5	1	2	1	4									47
20. sektor energetyczny i wodny			3	3	10	1	3	14	5			5									22
21. związane z opieką i opieką zdrowotną			1	1	4		1	5					1		1						7
22. edukacyjne	1	1		2	1	4		5	4			4									11
23. inne			1	1	2		1	3	2			2									6
RAZEM	24	42	44	110	146	74	23	243	33	9	5	47	0	1	2	3	2	0	0	2	405
informacje ogólne																				13	
niekonsumenckie																				17	
RAZEM																				435	

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2020	1.2 sprawy rozpatrywane pisemnie																		RAZEM		
	1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			Suma	2. wady towarów nienależyte wykonanie umowy			Suma	3. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne			Suma	4. nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr			Suma	5. inne			Suma	
	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																					
2. odzież i obuwie		1		1	3	1		4											5		
3. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu	1			1															1		
5. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria					1			1											1		
6. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące									1			1							1		
7. produkty związane z opieką zdrowotną						1		1											1		
8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci					1			1											1		
9. inne		1		1					1			1							2		
USŁUGI																					
14. finansowe									1			1							1		
16. pocztowe i kurierskie						1		1											1		
17. telekomunikacyjne		1		1															1		
19. turystyka i rekreacja	2	2		4															4		
20. sektor energetyczny i wodny									1			1							1		
23. inne					1			1											1		
RAZEM	3	5	1	8	6	3	0	9	3	1	0	4	0	0	0	0	0	0	21		
informacje ogólne																			8	5	
niekonsumenckie																			3		
RAZEM																				28	

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2020	1. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			2. wady towarów nienależyte wykonanie umowy			3. warunki umowy, nieodzwolone postanowienia umowne			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	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	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					2	1		3						3	2	1	0				
3. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu					4	4		8						8	4	4	0				
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy					2	4		6	1				1	10	3	4	3				
5. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria					1			1						1	1	0	0				
7. produkty związane z opieką zdrowotną		1			1			1						2	1	1	0				
8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		1			1			1						2	0	2	0				
USŁUGI																					
11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja					2	2		3						3	3	0	5				
12. czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia					1			1						1	1	0	0				
13. konserwacja i naprawa narzędzi i innych środków sportu					1			1						1	1	0	0				
15. ubezpieczeniowe									1					1	1	0	0				
17. telekomunikacyjne	1				1	2								2	1	0	1				
19. turystyka i rekreacja	1	1			1	3		1						4	2	1	1				
20. sektor energetyczny i wodny					1			1						1	1	0	0				
21. związane z opieką i opieką zdrowotną					1	1								1	0	0	1				
22. edukacyjne						1		1						1	0	1	0				
23. inne		1			1				1					2	1	1	0				
RAZEM	2	4	8	14	18	11	3	32	3	0	0	3	0	0	0	0	49	23	15	11	
informacje ogólne								0						0							
niekonsumenckie								0						0							

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2020	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															4	
RAZEM															4	

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2020	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 lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	
SPRZEDAŻ:																
1.art. żywnościowe																0
2.odzież i obuwie																0
3.meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																0
4.urzadzenia gosp. domowego, urzadzenia 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.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																0
wnioski/sprawy o ukaranie																1
	razem:															1

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2020	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 lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokalnie	
SPRZEDAŻ:																
1.art. żywnościowe																0
2.odzież i obuwie				1												1
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
9.inne																0
USŁUGI:																
1.związane z rynkiem nieruchomości																0
2.bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja				1		1										2
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	1															1
11.sektor energetyczny i wodny																0
12.związane z opieką i opieką zdrowotną																0
13.edukacyjne																0
14.inne																0
RAZEM	1			3	2	1										7
sprawy o ukaranie																0
	razem:															7

Przygotowała:

Agnieszka Domzalska-Łajtar

Agnieszka Domzalska-Łajtar

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim

Grodzisk Mazowiecki, dnia 29.03.2021 roku

