

WO.120.9.2024

Zarządzenie nr 9/2024
Starosty Grodziskiego
z dnia 26 lutego 2024 roku

w sprawie zaopiniowania rocznego sprawozdania z działalności
Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim
za rok 2023.

Na podstawie art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 107) oraz art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 1689) zarządzam co następuje:

§ 1

Opiniuję pozytywnie sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim za rok 2023, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

STAROSTA


Marek Wieźbicki

Sprawdzone pod kątem

formalno-prawnym

RADCA PRAWNY

26.02.2024 r.

data


Hanna Zdrańska

WA 4692

SPRAWOZDANIE

z działalności

Powiatowego Rzecznika Konsumentów

w Grodzisku Mazowieckim

w 2023 roku

GRODZISK MAZOWIECKI, 26 LUTEGO 2024 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 2023 r. poz. 1689),

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 2024 r. poz. 107). Zadania samorządu w tym zakresie, zgodnie z art. 39 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz.U. z 2023 r. poz. 1689), 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 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	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	TRZY DNI /2x8, 1x4 GODZINY, w tym PRZYJĘCIA KONSUMENTÓW (DYŻUR) 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 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 prawnych. Rzecznik w ramach wykonywanych zadań dokonywała analizy sprawy na podstawie 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.

Podstawowymi kanałami komunikacji interesantów z Rzecznikiem 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 2023 roku, Rzecznik udzieliła telefonicznie i podczas bezpośrednich spotkań z interesantami ogółem 566 porad, wśród których: 247 dotyczyło nabycia rzeczy, 254 spraw objętych kategorią sektorową usług, w 33 przypadkach udzielono informacji ogólnych, a w 32 niekonsumenckich - spoza zakresu ochrony konsumentów. Zauważalny jest wzrost liczby porad – o 17%, w stosunku do roku 2022.

W stosunku do poprzedniego roku sprawozdawczego struktura spraw przedstawia się podobnie z tym, że wzrosła liczba zgłoszeń dotyczących spraw objętych kategorią sektorową usług. Stały wzrost zapytań w kategorii umów zawieranych na odległość odzwierciedla preferencje konsumentów do nabywania towarów i usług bez wychodzenia z domu - przez internet/telefon.

Kolejny rok zmniejsza się liczba zgłoszeń związanych z umowami zawieranymi przez seniorów poza lokalem przedsiębiorstwa, na tzw. pokazach czy prezentacjach.

Niezmiennie od wielu lat skargi konsumentów dotyczyły najczęściej niezgodności towaru z umową (wady rzeczy) oraz odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej na odległość. 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 odzieżą i obuwiem oraz samochodami, częściami i akcesoriami do nich.

W przedmiocie jakości i zakresu świadczonych usług zapytania dotyczyły głównie usług sektora energetycznego i wodnego, usług telekomunikacyjnych, ubezpieczeniowych oraz związanych z turystyką i rekreacją.

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 niewykonania czy 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 tytułu niezgodności towaru z umową (tzw. rękojmi), w tym brak ustosunkowania się przedsiębiorcy do zgłoszeń i pism reklamacyjnych,
- odmowy przyjęcia przez sprzedawcę zgłoszenia reklamacyjnego (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 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,
- aktywowania 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 od umowy.

W omawianym okresie sprawozdawczym, oprócz poradnictwa telefonicznego czy podczas spotkań, Rzecznik udzieliła 57 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 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, takich jak: Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, Zakład Ubezpieczeń Społecznych, Centrum Poradnictwa Państwowej Inspekcji Pracy, Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Grodzisku Mazowieckim.

Zdarzają się również wnioski o pomoc kierowane do Rzecznika przez przedsiębiorców jako stron sporu zaistniałego 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 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 uprawdopodobnienia stosowania przez przedsiębiorcę nieuczciwych praktyk rynkowych, 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 przedsiębiorcy wyrazili wolę pozasądowego rozwiązania sprawy, a interwencja Rzecznika zaspokajała interes konsumenta.

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 51 spraw. Rzecznik przesłała 50 pisemnych wystąpień do przedsiębiorców w 39 sprawach. Siedmiu wnioskodawców nie dostarczyło żądanych przez Rzecznika dokumentów, które uprawdopodobniałyby zajście wskazywanych przez nich okoliczności, co uniemożliwiło zwrócenie się Rzecznika do przedsiębiorców. W 5 przypadkach, wobec satysfakcjonującego konsumentów rozwiązania przez

przedsiębiorcę sprawy, przed wystąpieniem Rzecznika lub wycofania wniosku, podjęcie interwencji przez Rzecznika nie miało podstaw.

W 2023 roku Rzecznik kontynuowała kilka spraw rozpoczętych w 2022 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. Niektóre sprawy wymagały wielokrotnego wystąpienia Rzecznika do przedsiębiorcy.

W okresie sprawozdawczym, Rzecznik skierowała do organów ścigania 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.

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 2023 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 Rzecznika odpowiadające aktualnym zjawiskom rynkowym i potrzebom konsumentów oraz informacje o kampaniach edukacyjnych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów czy innych instytucji ochrony konsumentów.

W dniu 28 lutego 2023 roku, Rzecznik udzieliła wywiadu w Radiu Niepokalanów, dotyczącego m.in. zmian jakie zaszły w przepisach konsumenckich od 1 stycznia 2023 roku. Tematyce tej poświęcony został również artykuł Rzecznika w lokalnej gazecie WPR24.pl, wydanie z 17 marca 2023 roku, Nr 566.

Dnia 11 grudnia 2023 roku, w Milanowskim Kubie Seniora, miało miejsce spotkanie edukacyjne przedstawiciela Federacji Konsumentów w Warszawie z Rzecznikiem i konsumentami powiatu grodziskiego.

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 2023 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 konsumenta z przedsiębiorcą. 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, że świadomi swoich praw konsumenci coraz chętniej korzystają z pomocy Rzecznika, o czym świadczy przytaczany wzrost liczby udzielonych porad i informacji.

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 unijnych dyrektyw tzw. Cyfrowej, Towarowej oraz Omnibus, od 1 stycznia 2023 roku wprowadzono szereg zmian, na przykład w zakresie reklamacji towaru niezgodnego z umową, sposobu prezentowania opinii klientów, informowania o promocjach, ochrony konsumentów podczas zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa czy na wycieczkach. Wobec braku orzecznictwa, praktyki i komentarzy w początkowym okresie obowiązywania nowych regulacji prawnych, zauważalny był problem z interpretacją zapisów nowych regulacji prawnych, jak również z wyegzekwowaniem postanowień nowych regulacji prawnych od przedsiębiorców. W dalszym ciągu wskazuję na konieczność inicjowania przez UOKiK szkoleń czy spotkań roboczych rzeczników konsumentów w zakresie problematyki 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, na przykład 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 przegrany 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 2023	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	2		6	2			2								10	
2. odzież i obuwie		9		9	23	12		35		2		2								46	
3. meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu		5	5	10	11	19	2	32	1	2		3								45	
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		1	8	9	42	18		60	1	1		2								71	
5. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	1	2	2	5	10	7	5	22												27	
6. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	1	3		4	1	1		2												6	
7. produkty związane z opieką zdrowotną			1	1	8	2		10	2			2								13	
8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		4	3	7	5	9		14		1		1								22	
9. inne		1		1	4		1	5					1		1					7	
USŁUGI																					
10. związane z rynkiem nieruchomości					5	1		6	1	1	1	3								9	
11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	1	1	4	6	10	23	14	47	2			2						1	1	56	
12. czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia					2			2												2	
13. konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu					11		1	12												12	
14. finansowe					3	3		6	3	2		5								11	
15. ubezpieczeniowe		1		1	2	1	2	5	9	2	3	14								20	
16. pocztowe i kurierskie					3	9		12												12	
17. telekomunikacyjne		1		1	5	15	4	24	2	5		7								32	
18. transportowe					1	8		9	1	2		3								12	
19. turystyka i rekreacja		3		3	4	10		14	1	2		3								20	
20. sektor energetyczny i wodny					12	3	4	19	3	1	2	6								25	
21. związane z opieką i opieką zdrowotną	7	7	4	18	5	1	1	7	2			2						1	1	28	
22. edukacyjne					1	2		3	1	1		2								5	
23. inne		1		1	1			1	2	3	3	8								10	
RAZEM	10	41	27	78	173	146	34	353	33	25	9	67	0	1	0	1	0	1	1	2	501
informacje ogólne									27											33	
niekonsumenckie									35											32	
RAZEM																				566	

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2023	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																					
1. art. żywnościowe									1			1									1
2. odzież i obuwie		2		2																	2
3. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu					1	3		4													4
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy						2		2	1			1									3
5. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria					1			1													1
7. produkty związane z opieką zdrowotną													1			1					1
8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci		1		1		1		1													2
USŁUGI																					
10. związane z rynkiem nieruchomości							3	3		1		1									4
11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja			1	1		2	1	3													4
14. finansowe					1	2		3													3
15. ubezpieczeniowe										1	1	2									2
18. transportowe					1			1		1		1									2
19. turystyka i rekreacja		3		3	1	2	1	4													7
20. sektor energetyczny i wodny					1	2		3	2			2									5
23. inne					1	2		3													3
RAZEM	0	6	1	7	7	16	5	28	4	3	1	8	1	0	0	1	0	0	0	0	44
informacje ogólne										9											9
niekonsumenckie										4											4
RAZEM																					57

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

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2023	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	
SPRZEDAŻ																				
1. art. żywnościowe		1		1													1	0	1	0
2. odzież i obuwie		2		2		3		3									5	0	5	0
3. meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymanie domu		2		2	2	1		3									5	2	3	0
4. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy					7	3		10									10	7	3	0
5. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria						1		1									1	0	1	0
7. produkty związane z opieką zdrowotną						1		1									1	0	1	0
8. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci						2		2									2	0	2	0
9. inne		1		1		1		1									2	0	2	0
USŁUGI																				
10. związane z rynkiem nieruchomości					1	1		2									2	1	1	0
11. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja			1	1	3	1	2	6									7	3	1	3
16. pocztowe i kurierskie						1		1									1	0	1	0
17. telekomunikacyjne					3	1		4	2			2					6	5	1	0
19. turystyka i rekreacja			1	1			1	1									2	0	0	2
20. sektor energetyczny i wodny					3			3									3	3	0	0
21. związane z opieką i opieką zdrowotną		1		1	1			1									2	1	1	0
23. inne	1			1													1	1	0	0
RAZEM	1	7	2	10	20	16	3	39	2	0	0	2	0	0	0	0	51	23	23	5
informacje ogólne								0									0			
niekonsumenckie								0									0			

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2023	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 2023	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	
SPRZEDAŻ:															
1.art. żywnościowe															0
2.odzież i obuwie															0
3.meble, artykuły wyposażenia wnętrza, 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.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
RAZEM															0
wnioski/sprawy o ukaranie															1
	razem:														1

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim 2023	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				3	2										5	
3.meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu				2	2										4	
4.urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy					4										4	
5.samochody i środki transportu osobistego			1												1	
6.kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące															0	
7.produkty związane z opieką zdrowotną			2												2	
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				1											1	
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			3	8	8	2									21	
sprawy o ukaranie															0	
	razem:														21	

Przygotowała:

Agnieszka Domzalska-Łajtar

Agnieszka Domzalska-Łajtar

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Grodzisku Mazowieckim

Grodzisk Mazowiecki, dnia 26.02.2024 roku

