

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Zawierciu
za rok 2019.

Gabriel Dobrowolski
STAROSTA
mgr inż. Gabriel Dobrowolski

**WZAGNIĘCIE OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO
RZECZNIKA KONSUMENTÓW W ZAWIERCIU.**

Jednym z zadań powiatu zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tekst jednolity: Dz. U. z 2019 r., poz. 369) jest ochrona praw konsumentów. Określone powyżej zadanie wykonuje w oparciu o przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. (tekst jednolity: Dz.U. z 2019 r., poz. 369) o ochronie konkurencji i konsumentów Powiatowy Rzecznik Konsumentów.

Niniejsze sprawozdanie zostało sporządzone wg wzoru opracowanego przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów do zadań Rzecznika Konsumentów należy między innymi:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.

Oprócz w/w zadań i kompetencji Rzecznik Konsumentów może również:

- fakultatywnie wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować za ich zgodą do toczącego się postępowania sądowego,
- występować jako oskarżyciel publiczny w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu kodeksu wykroczeń,
- występować do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia stosowania praktyk naruszających

zbiorowe interesy konsumentów, z zawiadomieniem dotyczącym podejrzenia naruszenia zakazu stosowania niedozwolonych postanowień wzorów umów.

Jednocześnie wskazać należy, że:

- Rzecznik Konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany Staroście,
- Rzecznik Konsumentów w terminie do dnia 31 marca każdego roku przedkłada Staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim,
- zatwierdzone sprawozdanie Rzecznik przekazuje właściwej miejscowo delegaturze UOKiK.

Struktura biura rzecznika, stan kadrowy .

1. Województwo	Śląskie
2. Miasto /Powiat	Zawiercie/Zawierciański
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	119 101 mieszkańców (stan na 31.12.2017 r.)
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Beata Molenda
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym	- $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu

wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	- inne, np. dyżury
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	w 2019 r. - brak w 2020r. - 1 osoba od 5.02.2020 r.
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.	W budżecie nie przewidziano środków na zadania własne „ochrona konsumentów”. Biuro nie posiada także własnego budżetu. Koszty funkcjonowania biura w 2019 r. to wynagrodzenie rzecznika w wysokości 45 198,90 brutto

Instytucja Powiatowego Rzecznika Konsumentów jest podmiotem służącym ochronie podstawowych interesów konsumentów w stosunku do profesjonalnych podmiotów, jakim są

przedsiębiorcy. Konsumentem jest natomiast osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Zadania Rzecznika oraz prawa konsumentów wyznaczają, oprócz przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przepisy ustawy o prawach konsumenta, kodeks cywilny, ustawa o kredycie konsumenckim, ustawa o usługach turystycznych, ustawa o cenach, ustawa o języku polskim, ustawa o ogólnym bezpieczeństwie produktów, ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, ustawa - Prawo bankowe, ustawa – Prawo pocztowe, ustawa- Prawo przewozowe oraz szereg aktów wykonawczych m.in. do w/w ustaw.

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

Pomoc konsumentom świadczona jest przez 5 dni w tygodniu w pełnych godzinach pracy Starostwa Powiatowego w Zawierciu.

W ciągu 2019 r. w Biurze Rzecznika Konsumentów zarejestrowano **1014** spraw związanych z ochroną praw konsumentów.

Spośród wszystkich spraw konsumenckich w **852** przypadkach Rzecznik udzielał konsumentom bezpłatnych porad konsumenckich i informacji prawnej, co miało miejsce w trakcie rozmów osobistych z konsumentami, korespondencji mailowych, a także podczas rozmów telefonicznych.

Ponadto Rzecznik zarejestrował **162** wnioski o podjęcie czynności mediacyjnych z przedsiębiorcami zmierzających do ugodowego zakończenia zaistniałego sporu.

Dodatkowo w 2019 r. Rzecznik kontynuował prowadzenie spraw wszczętych w roku poprzednim.

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

Poradnictwo konsumenckie miało największy udział w ogólnej liczbie spraw będących przedmiotem działalności Rzecznika. Wynika to z dużego zapotrzebowania na taką formę pomocy.

Podobnie jak w latach poprzednich, porady polegały na udzieleniu konsumentom wszechstronnych wyjaśnień dotyczących praw i obowiązków konsumenckich, terminów składania reklamacji, wskazaniu odpowiednich przepisów, wyjaśnieniu podstawowych różnic między gwarancją a rękojmią, a także pomocy w przygotowaniu pism celem przedłożenia u sprzedawcy, włącznie ze wskazaniem jakie działania w konkretnej sprawie konsument ma podjąć. Część spraw konsumenckich poza wysłuchaniem problemu i okoliczności przedstawionych przez konsumenta, wymagała dodatkowo analizy przedłożonych przez konsumenta dokumentów (umów, zapisów kart gwarancyjnych, korespondencji reklamacyjnej).

Po uzyskaniu właściwej porady konsumenci podejmowali czynności w zakresie dochodzenia roszczeń przeciwko przedsiębiorcy.

W praktyce, podobnie jak w latach poprzednich, zdarzało się, że Rzecznik udzielał informacji z zakresu obowiązującego prawa przedsiębiorcom np. w sprawach dotyczących reklamowania towarów i usług, podnosząc ich wiedzę z tej dziedziny. Zasadniczo w takiej sytuacji Rzecznik powinien odmówić udzielenia informacji, jednak mając na względzie dobro konsumenta udzielał wyjaśnień i informował o obowiązujących przepisach, co skutkowało poszanowaniem praw konsumentów we wzajemnych stosunkach.

W wielu przypadkach konsumenci, zwłaszcza w wieku starszym, wymagali pomocy w toku całego postępowania reklamacyjnego. W tym zakresie Rzecznik służył pomocą nie tylko w kwestii fachowej informacji, ale również pomagał redagować pisma, począwszy od napisania zgłoszenia dotyczącego ujawnienia wad towaru/usługi, poprzez procedurę reklamacyjną.

Każda porada kończy się zaproszeniem do ponownego nawiązania kontaktu z Rzecznikiem w przypadku jakichkolwiek trudności w rozwiązaniu problemów, bądź wyjaśnienia wątpliwości.

Do Rzecznika zgłaszali się także konsumenci, którzy chcieli uzyskać informacje bądź porady w innych sprawach, np. z zakresu przepisów prawa miejscowego, prawa pracy, prawa

spadkowego, rodzinnego, ubezpieczeń, spółdzielczego oraz dotyczącego wspólnot mieszkaniowych. Osoby te często nie wiedziały do kogo mają się zwrócić, dlatego też Rzecznik wskazywał podmioty właściwe do udzielenia pomocy lub wyjaśnienia przedstawionych zagadnień.

W udzielonych poradach dominowały następujące kategorie spraw:

a) związane z wadliwością lub niezgodnością z umową świadczonych usług.

Podstawowymi problemami, z jakimi konsumenci się spotykali w tym zakresie były:

- usługi telekomunikacyjne – zła jakość usług, nieprawidłowo naliczony abonament, podszywanie się przedstawicieli firm konkurencyjnych pod firmę, której konsument jest abonentem,
- usługi dot. bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobne naprawy – zła jakość wykonanych usług, nieterminowe wykonanie usług, odmowne rozpatrywanie reklamacji,
- usługi pocztowe i kurierskie – nienależyte wykonanie umowy, odmowne rozpatrywanie reklamacji,

b) związane z umową sprzedaży konsumenckiej – reklamacje towarów zakupionych.

Najczęściej reklamowanym towarem (w kolejności wykazanej częstotliwością problemu) były urządzenia gospodarstwa domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy, obuwie i odzież, meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu, produkty związane z opieką zdrowotną, samochody i środki transportu osobistego.

Najczęściej spotykanymi przez konsumentów trudnościami w kontaktach ze sprzedawcami, podobnie jak w latach poprzednich, były przede wszystkim: wadliwość zakupionego towaru i sposób załatwiania reklamacji, narzucanie konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji, niezależnie od żądań zgłoszonych przez konsumentów.

Nadal częstą praktyką sprzedawców jest odsyłanie konsumentów z uwagi na nieznaną im przez nich swoich praw do punktów serwisowych w celu wyłączenia swojej odpowiedzialności. Kupujący wchodzili natomiast w relacje z gwarantem z tytułu gwarancji, a więc na warunkach ustalonych przez nich samych. Z uwagi na fakt, iż udzielenie gwarancji nie jest obowiązkiem, a jej treść gwarant może swobodnie kształtować, uprawnienia konsumentów z tytułu gwarancji są słabe i często narażają konsumentów na:

- długi czas naprawy lub wymiany towaru,
- brak możliwości (mimo ewidentnej wadliwości towaru) wymiany towaru na nowy wolny od wad, ponieważ gwarant zastrzegł sobie wyłącznie naprawę,
- żądanie od konsumentów opłat w sytuacji nieuzasadnionej (w ocenie serwisu) reklamacji,
- uzależnienie ochrony gwarancyjnej od obowiązku wykonywania płatnych przeglądów serwisowych.

W ramach poradnictwa konsumenci otrzymywali również wzory pism, oświadczeń i zgłoszeń reklamacyjnych oraz teksty odpowiednich aktów prawnych.

Rzecznik, udzielając porad, informuje konsumentów o ich prawach i obowiązkach, analizuje zapisy umów, kart gwarancyjnych, regulaminów.

Interesy Konsumentów w **50** przypadkach były również istotnie naruszone w umowach zawieranych **poza lokalem przedsiębiorstwa dotyczące** poprzez nieprawidłowości związane z:

- wykorzystaniem łatwowierności osób starszych, co do przedstawionej oferty towaru,
- kwestionowaniem skuteczności odstąpienia od umowy poprzez niezasadne powoływanie się przez przedsiębiorców na regulacje prawne wyłączające prawo do odstąpienia od umowy,
- niedoręczaniem dokumentów dotyczących zawartej umowy,
- utrudnianiem realizacji prawa odstąpienia od umowy poprzez udzielanie błędnych informacji,
- niereagowaniem na wezwania konsumentów do zwrotu wpłaconych pieniędzy,
- wprowadzaniem w błąd co do właściwości produktów, np. osobom starszym wmawia się, że pościel ma cudowne własności zdrowotne, rehabilitacyjne,
- sprzedażą towarów po drastycznie zawyżonych cenach w stosunku do rynkowych.

W przypadkach, gdy konsumenci zgłaszali się do Rzecznika przed upływem 14 - dniowego terminu, Rzecznik udzielał pomocy w sporządzeniu stosownego oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Zważywszy bowiem na fakt, że konsumentami w takich sprawach są najczęściej osoby starsze, samotne będące emerytami, rencistami, Rzecznik świadczył kompleksową obsługę prawną poczynawszy od pomocy w przygotowaniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem, aż po pisemne interwencje skierowane do przedsiębiorcy.

Szczegółową charakterystykę udzielonych porad przedstawia tabela nr 1 – w zał.

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

W 2019 roku nie składano takich wniosków.

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

Pomoc w formie mediacji była udzielana w **156** sprawach, w których konsumenci wyczerpali przysługujące im środki prawne, z czego **72** sprawy zostały załatwione z rezultatem pomyślnym dla konsumenta, a w przypadku **84** spraw przedsiębiorcy nie uznali argumentacji konsumenta i rzecznika Konsumentów.

W czterech przypadkach Rzecznik Konsumentów nie wszczął mediacji z uwagi na brak uzupełnienia przez konsumentów braków formalnych wniosków o wszczęcie mediacji. W dwóch natomiast przypadkach roszczenia konsumentów okazały się bezzasadne. Dodatkowo w 2019 r. Rzecznik kontynuował prowadzenie spraw wszczętych w roku poprzednim.

Mediacja jest najlepszym, najprostszym sposobem rozstrzygnięcia sporu, pod warunkiem, że na takie rozwiązanie zgadzają się dwie strony. Mediacja nie naraża żadnej ze stron na ponoszenie dodatkowych kosztów i ma na celu przedsądowe zakończenie sporu.

Kierowane do przedsiębiorców wystąpienia miały charakter wniosków o udzielenie informacji, ponowne rozpatrzenie reklamacji, rozważenia możliwości polubownego zakończenia sporu, a w ostateczności wezwań przedsądowych.

W odpowiedzi na pisma Rzecznika, przedsiębiorcy w większości przypadków przedstawili swoje stanowisko w sprawie, udzielali dodatkowych informacji i wyjaśnień, a w wielu przypadkach uwzględniali roszczenia konsumentów.

Wśród postępowań mediacyjnych **117** dotyczyło spraw z zakresu umów sprzedaży, a **45** dotyczyło umów o świadczenie usług.

Interwencje związane z **umowami sprzedaży** najczęściej dotyczyły obuwia i odzieży, urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego,

natomiast w zakresie **usług** – usług telekomunikacyjnych i usług związanych z bieżącą konserwacją, utrzymaniem domu, drobnymi naprawami, pielęgnacją oraz usług pocztowych i kurierskich.

W zakresie reklamacji obuwia i odzieży dominował problem związany z nieuznaniem reklamacji w związku z jakością towaru. Podobnie jak w latach poprzednich, dalszym problemem są opinie rzeczoznawców w tym zakresie, wystawiane na niekorzyść konsumentów, nawet w sytuacji występowania oczywistej wady produktu, po bardzo krótkim okresie użytkowania. Takie zachowanie potęguje u konsumentów poczucie krzywdy i osłabia zaufanie do sprzedawcy, jak i marki reklamowanego towaru.

Problemy dot. umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa związane były z utrudnianiem odstąpienia od umowy, niepozostawianiem konsumentom podpisanych przez nich dokumentów, brakiem zwrotu pieniędzy pomimo skutecznego odstąpienia od umowy oraz nieudzielaniem pełnych informacji o sprzedawanych towarach, stosowanie nieuczciwych praktyk wykorzystując problemy ze zdrowiem konsumentów.

Zestawienie wystąpień do przedsiębiorców przedstawia tabela nr 2 – w zał.

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

W ramach współpracy z innymi organami i instytucjami Rzecznik w 2019 roku przesyłał sygnały o dostrzeżonych nieprawidłowościach na rynku oraz udzielał informacji na zapytania kierowane do Rzecznika przez delegatury UOKiK

Szczegóły zawiera tabela nr 3 – w zał.

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

W przypadku ewidentnie złej woli przedsiębiorców, rozbieżnych stanowisk stron, braku zgody na rozstrzygnięcie sprawy przez sąd polubowny, braku odpowiedzi na wezwanie Rzecznika, pozostaje jako ostateczność droga sądowa.

W 2019 r. konsumenci nie deklarowali chęci dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym.

Tabela nr 4 – w zał.

W 2019 r. Rzecznik Konsumentów nie był stroną i nie reprezentował konsumentów przed sądami.

6. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym

Niezależnie od powyższych działań, w celu propagowania wiedzy konsumenckiej, Rzecznik przekazuje konsumentom niezbędne wyciągi z aktów prawnych, wzory umów konsumenckich, zgłoszeń reklamacyjnych, wzory oświadczeń o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość oraz wzory odstąpienia od umowy kredytu konsumenckiego.

Formę edukacji pełniło też wskazanie konsumentom, w ramach porady, przysługujących im praw oraz sposobu postępowania w konkretnej sprawie.

Również wystąpienia kierowane do przedsiębiorców w dużym stopniu pełniły rolę edukacyjną. Wprawdzie dotyczyły one konkretnych spraw, niemniej – wskazując - wymagany przepisami prawa sposób załatwienia sprawy – równocześnie udzielano przedsiębiorcy informacji dotyczącej sposobu prawidłowego postępowania.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne) – Rzecznik informował UOKiK o sprawach nasuwających wątpliwości.
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym - brak
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów) - brak
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy) - brak

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

Kolejny rok pokazuje, że działalność Rzecznika Konsumentów jako instytucji broniącej praw konsumenta jest bardzo ważna dla mieszkańców powiatu zawierciańskiego. Wraz ze wzrostem świadomości konsumenckiej, znajomości przysługujących konsumentom praw bardzo duża liczba osób kontaktowała się z Rzecznikiem, co znajduje odzwierciedlenie w ilości udzielonych porad i wystąpień mediacyjnych do przedsiębiorców.

Za pomyślne zakończenie sprawy Rzecznik otrzymuje od konsumentów podziękowania, co dodatkowo potwierdza, że działalność Rzecznika jest pozytywnie oceniana przez konsumentów.

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów
mgr Beata Molenda



