

**Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Zawierciu
za rok 2021.**

Gabriel Dors
STAROSTA

**I. UWAGI 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 2022 r., poz. 52865z późn. zm.) jest ochrona praw konsumentów. Określone powyżej zadanie wykonuje w oparciu o przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. (tekst jednolity: Dz.U. z 2021 r., poz. 275) 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	117 624 mieszkańców (stan na 31.12.2019 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.	NIE
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	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).	3 dni w tygodniu
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).	1 osoba
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. Szacunkowe koszty funkcjonowania biura w 2021 r. to 36 751,14 zł brutto.

Institucja Powiatowego Rzecznika Konsumentów służy ochronie podstawowych interesów konsumentów w stosunku do profesjonalnych podmiotów, jakim są przedsiębiorcy. Zgodnie natomiast z art. 22¹ KC za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Zadania Rzecznika oraz prawa konsumentów poza przepisami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zostały uregulowane w przepisach ustawy o prawach konsumenta, kodeksie cywilnym, ustawie o kredycie konsumenckim, ustawie o imprezach turystycznych i powiązanych usług turystycznych, ustawie o cenach, ustawie o języku polskim, ustawie o ogólnym bezpieczeństwie produktów, ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, ustawie - Prawo bankowe, ustawie – Prawo pocztowe, ustawa- Prawo przewozowe oraz szeregu 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 2021 r. w Biurze Rzecznika Konsumentów zarejestrowano **990** spraw związanych z ochroną praw konsumentów.

Spośród wszystkich spraw konsumenckich w 844 przypadkach Rzecznik udzielał konsumentom bezpłatnych porad konsumenckich i informacji prawnej, co miało miejsce w trakcie rozmów z konsumentami. Pozostałe natomiast **145** spraw to pisemne wnioski o podjęcie mediacji z przedsiębiorcą.

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

Podobnie jak w latach poprzednich poradnictwo konsumenckie miało największy udział w ogólnej liczbie spraw będących przedmiotem działalności Rzecznika, co świadczy o dużym zapotrzebowaniu na taką formę pomocy.

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 przedsiębiorcy, włącznie ze wskazaniem jakie działania w konkretnej sprawie konsument ma podjąć.

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, podobnie jak w latach poprzednich, 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, poczynając 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:

- bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja - odmowne rozpatrywanie reklamacji, zła jakość wykonanych usług, nieterminowe wykonanie usługi,
- turystyka i rekreacja – zapytania, roszczenia konsumentów najczęściej dot. niewykonania umowy, odwołania wycieczki przez organizatora z powodu epidemii Sars – CoV – 2 i odmowy zwrotu pieniędzy, potrąceniu części ceny w sytuacji gdy konsumenci na podstawie art. 47 ust. 4 ustawy o imprezach turystycznych składali odstąpienie od umowy,
- sektor energetyczny i wodny – wątpliwości dot. wysokości i kalkulacji rachunków, formalności związane ze zmianą dostawcy usług,

- usługi telekomunikacyjne – pomoc w interpretacji warunków umów, nierzetelne informowanie o warunkach oferty promocyjnej, naliczanie opłat wyrównawczych z tytułu niedotrzymania warunków umowy.
- b) związane z umową sprzedaży konsumenckiej – reklamacje towarów zakupionych.
Najczęściej reklamowanymi towarami (w kolejności wykazanej częstotliwością problemu) było obuwie i odzież, urządzenia gospodarstwa domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy, meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu.

Podobnie jak w latach poprzednich skargi konsumentów dotyczyły zwykle reklamacji z tytułu rękojmi lub gwarancji. Wśród zgłaszanych problemów znalazły się m.in. odmowa przyjęcia reklamacji, narzucanie konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji niezależnie od żądań zgłoszonych przez konsumentów, zwłoka w usunięciu wady, nieskuteczne usuwanie wad, odsyłanie konsumentów przez sprzedawców z uwagi na nieznajomość przez nich swoich praw do punktów serwisowych w celu wyłączenia swojej odpowiedzialności.

W takich sytuacjach konsumenci realizowali uprawnienia z tytułu gwarancji na warunkach ustalonych przez samych gwarantów. 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.

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 2021 roku nie składano takich wniosków.

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

Pomoc w formie mediacji była udzielana w **128** sprawach, w których konsumenci wyczerpali przysługujące im środki prawne, z czego **66** spraw zostało załatwionych z rezultatem pomyślnym dla konsumenta, a w przypadku **62** spraw przedsiębiorcy nie uznali argumentacji konsumenta i Rzecznika Konsumentów.

W 17 przypadkach Rzecznik Konsumentów nie wszczął mediacji z uwagi na zaistnienie poniższych przesłanek:

- brak uzupełnienia przez konsumentów braków formalnych wniosków o wszczęcie mediacji – 13 spraw,
- złożenie wniosku o wszczęcie mediacji z osobą fizyczną – 1 sprawa,
- złożenie wniosku o wszczęcie mediacji z ubezpieczycielem, w której z uwagi na charakter sprawy właściwy był Rzecznik Finansowy – 1 sprawa,
- prośba konsumenta o niepodjęcie mediacji z uwagi na pozytywne zakończenie sporu – 1 sprawa,
- przekazanie zgodnie z właściwością do UOKIK dokumentów dot. stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów – 1 sprawa.

Dodatkowo w 2021 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 93 dotyczyło spraw z zakresu umów sprzedaży, a 35 dotyczyło umów o świadczenie usług.

Interwencje związane z **umowami sprzedaży** najczęściej dotyczyły urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego. Zastrzeżenia konsumentów związane były przede wszystkim z nieuznaniem reklamacji w sytuacji ujawnienia się wad.

W zakresie **usług** – sektora energetycznego i telekomunikacyjnego roszczenia konsumentów dot. między innymi niekorzystnych warunków umowy i podejmowanie próby rozwiązania takiej umowy.

W sprawach związanych z bieżącą konserwacją i utrzymaniem domu roszczenia były związane z nieterminowym wykonaniem usługi bądź jej tylko częściowym wykonaniem.

W obliczu pandemii duża ilość umów była zawierana na odległość, głównie za pośrednictwem internetu. Postępowanie mediacyjne wszczęto na podstawie 44 wniosków konsumentów o udzielenie pomocy w postaci mediacji z przedsiębiorcą, z którym zawarli umowę na odległość. Nie odnotowano natomiast żadnego wystąpienia mediacyjnego dotyczącego umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa. Jako przyczynę tego stanu należy upatrywać w istniejącym stanie pandemii, w którym wprowadzone obostrzenia sanitarne uniemożliwiły w znaczny sposób organizowanie zgromadzeń i spotkań większej liczby osób.

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

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

W ramach współpracy z innymi organami i instytucjami Rzecznik w 2021 roku informował o dostrzeżonych nieprawidłowościach na rynku.

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 2021 r. konsumenci nie składali wniosków o przygotowanie projektu pozwu.

Tabela nr 4 – w zał.

W 2021 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 drogą elektroniczną 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:

- 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

Na zakończenie podkreślić należy, że działalność Rzecznika cieszy się dużą popularnością wśród mieszkańców powiatu zawierciańskiego. Świadczy o tym duża liczba mieszkańców kontaktująca się z Rzecznikiem celem uzyskania porady lub pomocy w formie mediacji. Obserwuje się też coraz większą znajomość praw przez konsumentów, którzy skutecznie dochodzą swoich praw w relacji z przedsiębiorcą.

Od szeregu lat działalność Rzecznika pozytywnie oceniana jest przez konsumentów, co znajduje odzwierciedlenie w składanych podziękowaniach za pomyślne zakończenie sprawy. Przedkłada się to również na pozytywne kształtowanie wizerunku powiatu, jako przyjaznego mieszkańcom i podejmującego ich problemy.

Powiatowy
Rzecznik Konsumentów
mgr Beata Molenda

**Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami**

	współdziałanie z innymi instytucjami												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	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość	w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość		w lokalu bez znaczenia	poza lokalem	na odległość
SPRZEDAŻ:																
art. żywnościowe																
odzież i obuwie																
meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu																
urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																
samochody i środki transportu osobistego																
kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
produkty związane z opieką zdrowotną																
art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci						1										1
inne																
USŁUGI:																
związane z rynkiem bezpieczeństwa																
konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
pocztowe i kurierskie																
telekomunikacyjne																
transportowe																
turystyka i rekreacja																
sektor energetyczny i wodny																
związane z opieką i opieką zdrowotną																
edukacyjne																
inne																
RAZEM																
informacje ogólne niekonsumenckie																
	razem:															1

