

# SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W JAWORZE ZA 2021 ROK

Sprawozdanie stanowi wykonanie obowiązku z art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r., Nr 50 poz. 331 z późn. zm.), na podstawie którego przedkładam Staroście Jaworskiemu w terminie do 31 marca do zaopiniowania roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2021.

Opiniuję:

*pozytywnie*  
STAROSTA  
*Aneta Kucharzyk*  
Aneta Kucharzyk

Opracowała: Katarzyna Klimek

Jawor, marzec 2022

## SPIS TREŚCI

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

1. Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

### **II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW**

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

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

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

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

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

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 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów dotyczące pracy rzeczników.

### **IV. TABELE**

Tabela nr 1: Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Tabela nr 2: Występowanie do przedsiębiorców w sprawie ochrony praw i interesów konsumentów .

Tabela nr 3: Współdziałanie z innymi instytucjami.

Tabela nr 4: Pomoc na drodze sądowej.

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W JAWORZE

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	dolnośląskie
2. Miasto /Powiat	Jaworski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	49 734 (wg GUS z 2021)
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	do dnia 23.08.2021r. Ewa Kozłowska od dnia 29.09.2021r. Katarzyna Klimek
4a. Staż pracy na stanowisku rzecznika	4 miesiące
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	
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	$\frac{2}{5}$ etatu
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).	1 raz w tygodniu po 8 godzin (wtorek) 2 razy w tygodniu po 4 godziny (środa i piątek) Łącznie: 16 godzin tygodniowo
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.	Nie
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	Brak
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.	63.019,62 zł

Ochrona praw konsumentów jest zadaniem samorządu powiatowego wynikającym z art.4 ust.1 pkt.18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 1998, Nr 91 poz. 578 z późn. zm.). Stosownie do art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r., Nr 50 poz. 331 z późn. zm.), zadania wykonuje powiatowy/miejski rzecznik konsumentów.

Zadania i uprawnienia powiatowego rzecznika konsumentów określa art. 42 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Należą do nich m.in.:

1. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
2. składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
3. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
4. współdziałanie z Prezesem Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
5. wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

Ponadto, Rzecznik ma uprawnienia do wytaczania powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowania, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów oraz uprawnienia oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów. Jeżeli rzecznik nie uczestniczy w sprawie, może przedstawić sądowi istotny dla sprawy pogląd.

W Starostwie Powiatowym w Jaworze od dnia 29.09.2021r. funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów pełni Katarzyna Klimek. W strukturze organizacyjnej Urzędu Rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany Staroście Powiatu Jaworskiego, co jest zgodne z wymogiem art. 40 ust.3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Jaworze zatrudniony jest w niepełnym wymiarze czasu pracy, tj. 2/5 etatu, a interesanci przyjmowani są w budynku Starostwa Powiatowego w Jaworze w następujące dni tygodnia: wtorki w godzinach 7.30 do 15.30, środy w godzinach 11.30 do 15.30 oraz w piątki w godzinach od 7.30 do 11.30.

Wykonując obowiązek nałożony przez ustawodawcę w art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów przedkładam Staroście Jaworskiemu do zaopiniowania sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za 2021 rok.

## **II. REALIZACJA ZADAŃ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW**

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

Na wstępie należy wskazać, iż miniony rok, podobnie jak rok 2020 był odmienny od lat ubiegłych z uwagi na wprowadzony stan epidemii, a tym samym ograniczeń i zakazów w związku z pandemią. Większość porad udzielana była telefonicznie, gdyż z uwagi na wprowadzone obostrzenia kontakt bezpośredni w czasie występowania kolejnych fal epidemii był czasowo ograniczony. Sytuacja ta była uciążliwa w szczególności dla osób starszych, którzy dotychczas korzystali z takiej właśnie formy kontaktu z rzecznikiem.

W roku sprawozdawczym Rzecznik udzielił konsumentom 329 porad, wyjaśnień i informacji w indywidualnych sprawach ( w tym 3 udzielone porady pisemnie). Porad takich udzielano w trakcie wizyt konsumentów w Urzędzie Starostwa podczas bezpośredniego kontaktu (osobiście) lub telefonicznie oraz za pośrednictwem poczty mailowej. Z kontaktów bezpośrednich skorzystało najwięcej osób starszych, którzy zdecydowanie wolą rozmawiać bezpośrednio z rzecznikiem, niejednokrotnie przynosząc dokumenty w celu udzielenia porady. W 56 przypadkach po zapoznaniu się z dokumentacją, uznaniu przez Rzecznika zasadności skargi podjęte zostały działania na rzecz konsumentów, tj. Rzecznik pisemnie wystąpił do przedsiębiorców. Szczegółowe zestawienie porad konsumenckich zawiera tabela nr 1.

Podstawowym zadaniem Rzecznika jest udzielanie bezpłatnych porad i informacji prawnych w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz rozwijanie świadomości konsumentów, w tym zapewnienie pomocy w egzekwowaniu roszczeń wobec przedsiębiorcy. Pomoc ta w roku 2021 obejmowała w szczególności:

- ustalenie stanu faktycznego i wskazanie właściwego sposobu załatwienia sprawy, w tym rzecznik często musiał analizować dokumenty tj. umowy, regulaminy, dokumenty gwarancyjne, korespondencję reklamacyjną,
- informowanie konsumenta o przysługujących mu prawach,
- dokonywanie interpretacji prawnej i oceny przedstawionego problemu,
- wskazywanie alternatywnego sposobu załatwienia sprawy,
- przygotowanie pism takich jak zgłoszenia reklamacji, wezwań do zapłaty, oświadczeń o odstąpieniu od umowy, oświadczeń o uchyleniu się od skutków oświadczenia woli,

- pomoc przy przygotowywaniu pism reklamacyjnych czy odwoławczych,
- przekazywanie broszur informacyjnych, ulotek.

Rzecznik w ramach poradnictwa informował także o możliwości skierowania sprawy do innej instytucji czy organu, tj. m.in. Inspekcji Handlowej, Rzecznika Finansowego, Prokuratury lub Policji. W przypadku braku konsensusu z przedsiębiorcą konsumenci informowani byli o możliwości skierowania sprawy na drogę polubownego postępowania przed sądem polubownym oraz o postępowaniu sądowym przed sądem powszechnym.

W 2021 roku z porad konsumenckich korzystali także przedsiębiorcy, którzy zostali objęci ochroną przewidzianą dla konsumentów.

W wielu przypadkach konsumenci, zwłaszcza osoby w starszym wieku, 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 reklamacyjnego, poprzez całą procedurę reklamacyjną.

Nadmienić należy, iż każda porada kończy się zaproszeniem do ponownego nawiązania kontaktu z Rzecznikiem w przypadku jakichkolwiek trudności w rozwiązywaniu problemów, bądź wyjaśnienia wątpliwości.

Rzecznik wskazuje, iż ze względu na sposób zawarcia umowy najwięcej zgłoszeń dotyczyło umów zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa - 215, umów zawieranych na odległość odnotowano 75, a najmniej zawartych było poza lokalem przedsiębiorstwa 39.

Problematyka zgłaszanych spraw z jakimi zwracali się konsumenci dotyczyła głównie uprawnień przysługujących konsumentom z tytułu odpowiedzialności za wady fizyczne towarów oraz nienależytego wykonywania umów (196 porad), z tytułu rozwiązania umowy lub odstąpienia 52 porady, z tytułu nieuczciwych praktyk rynkowych lub wad czynności prawnych 23 porady, pozostałe (inne) 58 porad.

Najwięcej porad w temacie sprzedaży Rzecznik udzielił w zakresie reklamacji urządzeń gospodarstwa domowego oraz urządzeń elektronicznych (70 porad), obuwia – głównie sportowego (40 porad), mebli i artykułów wyposażenia wnętrz (22 porady). W zakresie w/w umów nadal głównym problemem jest odmowa uznania reklamacji za uzasadnioną na podstawie opinii punktów serwisowych producenta. W wielu przypadkach sprzedawcy kierowali konsumentów do serwisu lub przyjmowali reklamację jako gwarancję (nie informując przy tym konsumentów o możliwości zgłoszenia w ramach rękojmi), co powodowało wyłączenie odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi. Rzecznik w takich sytuacjach

uświadamiał konsumentów o możliwości składania reklamacji w ramach rękojmi i że wybór o skorzystaniu z tego uprawnienia należy do konsumenta. W tym miejscu warto wskazać, iż rzecznik zauważył, że niektórzy konsumenci nie rozróżniają reklamacji składanej na podstawie rękojmi i gwarancji, a jak wiadomo są to dwa oddzielne reżimy prawne, które odmiennie regulują uprawnienia konsumenta. Wśród zgłaszanych problemów znalazły się także problemy dotyczące m.in. narzucania konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia reklamacji niezależnie od żądań zgłoszonych przez konsumentów, odmowa przyjęcia reklamacji, zwłoka w usunięciu wady czy nieskuteczne usuwanie wad.

Natomiast w zakresie usług najliczniej zgłaszane problemy dotyczyły zawierania i realizacji umów usług telekomunikacyjnych – udzielono 39 porad. Problemy dotyczyły m.in. nienależytego wywiązywania się z zawartych umów (wysokość opłat czy zakres świadczonych usług), a także pojawiały się przypadki nieprawidłowego rozliczania świadczonych usług, naliczania przez operatorów wysokich opłat za przesyłanie danych czy płatne usługi dodatkowe, wiadomości sms premium oraz kar umownych za wcześniejsze rozwiązanie umów.

W przypadku usług z sektora energetycznego i wodnego (18 porad) skargi w większości przypadków dotyczyły zawyżonych rachunków lub nienależytego wykonywania umów. W zakresie usług finansowych (16 porad) zgłaszane do Rzecznika problemy związane były z trudnościami ze spłatą zadłużenia i restrukturyzacją zobowiązań, prawem do odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Pojawiali się także konsumenci, którzy stali się niestety ofiarą oszustw internetowych (np. phishing i spoofing) polegających na wyłudzeniu danych m.in. bankowych. W tym miejscu rzecznik wskazuje, iż banki nie uwzględniały reklamacji zgłaszanych przez konsumentów, a na wystąpienia Rzecznika bank odmawiał udzielenia szczegółowych wyjaśnień z uwagi na tajemnicę bankową. Rzecznik ponadto informował konsumentów o konieczności złożenia zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa do właściwych organów ścigania.

Porady z zakresu umów ubezpieczeniowych (25 porad) dotyczyły głównie odmowy uznania roszczenia z tytułu uszkodzenia ubezpieczonego sprzętu, natomiast problemy z jakimi zgłaszali się konsumenci w zakresie usług dotyczących bieżącej konserwacji i utrzymania domu dotyczyły m.in. złej jakości wykonanych usług, nieterminowego ich wykonania czy odmowy rozpatrzenia reklamacji.

W 2021 r. mniejsza ilość udzielonych porad dotyczyła usług pocztowych i kurierskich, transportowych, motoryzacyjnych, w których skargi dotyczyły m.in. nienależyte wykonanej usługi.

Ponadto, w związku z pandemią Rzecznik udzielał porad i informował o obowiązujących zasadach na zwrot pieniędzy w związku z odwołaniem bądź rezygnacją z imprezy turystycznej, wydarzenia artystycznego czy imprezy okolicznościowej organizowanej w lokalu.

Nadal niestety część spraw dotyczyła umów sprzedaży zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa na tzw. pokazach, a dotyczących sprzedaży m.in. drogich produktów związanych z opieką zdrowotną, zestawów garnków, materacy i odkurzaczy. Interesy konsumentów w przypadku tego typu umów były naruszone m.in. poprzez wykorzystanie łatwości osób starszych co do przedstawionej oferty towaru (często były to towary o złej jakości i zawyżonej kilkukrotnie cenie) oraz nieuwzględnianie oświadczeń o odstąpieniu od umowy, oświadczeń o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu czy niewywiązywanie się z obowiązku wzajemnego rozliczenia.

W przypadku umów zawartych na odległość skarżono się m.in. na przypadki niedostarczania przez sprzedawców zamówionych towarów oraz długi czas realizacji dostaw. Wiele spraw dotyczyło bezzasadnej odmowy – po uprzednim odstąpieniu od umowy przez konsumentów – uznania złożonego oświadczenia woli bądź zwlekano ze zwrotem pieniędzy za odesłany towar.

Niestety, w porównaniu do roku poprzedniego, wzrosła liczba skarg na nieuczciwe praktyki rynkowe/wady czynności prawnych z 14 do 23. Najczęściej ofiarami nieuczciwych praktyk rynkowych są osoby starsze, które wierzą w „słowo mówione” i nie czytają podpisywanych umów, narażając się na konsekwencje finansowe w wyniku ewentualnych manipulacji wyszkolonych telemarketerów/konsultantów, którzy nie przekazują pełnych warunków ofert, zwłaszcza tych mniej korzystnych lub świadomie wprowadzają w błąd. Podobna sytuacja dotyczy umów zawieranych na odległość, kiedy to osoby przedstawiające oferty niejednokrotnie tak prowadzą rozmowę, że konsument jest przekonany, że np. przedłuży umowę z dotychczasowym dostawcą/operatorem lub na podobnych warunkach, a w rzeczywistości podpisuje umowę z nowym przedsiębiorcą lub na diametralnie innych niż poprzednio warunkach.

Nadal zdarzają się także przypadki bezpodstawnego zgłaszania roszczeń ze strony konsumentów w zakresie prawa do zwrócenia towarów pełnowartościowych zakupionych w lokalu. Obowiązujące uregulowania prawne nie dają takiej możliwości i zwrot towaru lub wymiana na inne zależy od dobrej woli sprzedawcy i może nastąpić jedynie wówczas, gdy sprzedawca wyrazi na to zgodę.

Nieznajomość uregulowań prawnych z zakresu praw konsumentów dotyczy nie tylko klientów, ale również przedsiębiorców. Zdarzało się, że sprzedawcy udzielali informacji



konsumentom: o możliwości reklamowania sprzętu np. AGD jedynie w ramach gwarancji, a nie w ramach rękojmi, o ograniczeniach reklamowania w ogóle określonych towarów lub ich części, o braku podstaw do zwrotu kosztów przesyłki towarów po odstąpieniu od umowy.

Ewidencja udzielonych porad była prowadzona na bieżąco. W większości przypadków nie zachodziła potrzeba podejmowania bezpośrednich działań i nawiązywania kontaktu z innymi instytucjami w celu ich rozwiązania. Warto wspomnieć, iż do rzecznika zgłaszali się również konsumenci z sąsiednich powiatów, w takich przypadkach rzecznik wskazywał konsumentom właściwych według ich miejsca zamieszkania rzeczników, jednakże w pilnych sprawach oraz mając na uwadze fakt, że w okresach urlopowych lub występujących ograniczeń związanych z wprowadzeniem stanu epidemii (m.in. kwarantanny) mogły wystąpić trudności z uzyskaniem właściwej porady, rzecznik starał się udzielać informacji i porad w takich sytuacjach, gdyż warto współpracować w zakresie szeroko pojętej ochrony konsumentów.

W roku 2021 nie odnotowano skarg lub innych zażaleń na działalność Rzecznika.

Strukturę udzielonych porad przedstawia tabela nr 1.

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

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. Rzecznik na bieżąco zapoznaje się z uchwałami Powiatu i Rady Powiatu, które mogą mieć wpływ na sprawy konsumenckie. W roku sprawozdawczym Rzecznik nie dostrzegł uzasadnionych potrzeb do skorzystania z tego uprawnienia, jak również brak było sygnałów ze strony konsumentów o potrzebie takich zmian.

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

Stosownie do uregulowań art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - Rzecznik ma prawo występowania do przedsiębiorców, celem wyjaśnienia zgłaszanych przez konsumentów naruszeń uprawnień konsumentów. Przedsiębiorca, do

którego skierowano przedmiotowe wystąpienie ma natomiast obowiązek udzielić rzecznikowi odpowiedzi.

W przypadkach, gdy porada prawna udzielona konsumentom przez rzecznika nie rozwiązała ich problemu, rzecznik korzystał z możliwości wystąpienia do przedsiębiorcy. Wystąpienia do przedsiębiorcy wyjaśniały podstawy prawne żądań konsumenta oraz proponowały polubowne zakończenie sporu. Pomoc rzecznika polegała także na mediacji z przedsiębiorcą oraz prowadzeniu negocjacji. Podejmowane interwencje prowadzone są bardzo wnikliwie, aż do wyczerpania wszystkich argumentów. Zauważyć można, iż stopniowo wzrasta skuteczność wystąpień rzecznika.

W roku sprawozdawczym wpłynęło 56 wniosków o interwencję. Najwięcej spraw w zakresie sprzedaży dotyczyło zgłoszeń wad towaru typu: odzież i obuwie ( 10), urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych (14). W zakresie usług najwięcej wystąpień dotyczyło usług telekomunikacyjnych (8). W roku sprawozdawczym Rzecznik wystosował jedno wystąpienie do przedsiębiorcy do dobrowolnego zaniechania stosowania niedozwolonych postanowień umownych w regulaminie sklepu internetowego, które zakończyło się pozytywnie tj. przedsiębiorca dokonał zmiany zapisów regulaminu.

Dane liczbowe z roku sprawozdawczego w porównaniu z poprzednim okresem wskazują na spadek pisemnych interwencji skierowanych do przedsiębiorców. W roku 2019 wystąpień odnotowano – 67, w roku 2020 – 74. Możliwe, że jest to spowodowane większą znajomością przepisów dotyczących ochrony praw konsumentów. Niejednokrotnie jednak wynika to także z faktu, iż konsumenci po uzyskaniu telefonicznej lub osobistej porady nie składają pisemnego wniosku o interwencję. Wyjaśnić należy, iż potrzeba uzyskania pisemnego wniosku w zasadzie podyktowana jest koniecznością uzyskania zgody na przetwarzanie danych osobowych, jak też uprawdopodobnieniem, że konkretne roszczenia zostały sformułowane przez skarżącego, a nie Rzecznika.

Rzecznik wskazuje, że 27 spraw zostało załatwionych pozytywnie lub częściowo pozytywnie, 24 negatywnie, 2 pozostały bez biegu (brak odbioru wystąpienia), w 3 sprawach przedsiębiorcy odmówili udzielenia wyjaśnień z uwagi na tajemnicę bankową i ubezpieczeniową. Należy pamiętać, że Rzecznik może jedynie występować do przedsiębiorców o wyjaśnienie sprawy przedstawiając ewentualnie swój pogląd w sprawie, natomiast nie posiada uprawnień nakazania określonego zachowania. Niestety zdarza się, że przedsiębiorca nie zgadza się na żadne ustępstwa, a rzecznik nie ma żadnych instrumentów prawnych, aby zmusić przedsiębiorcę do uznania roszczeń konsumenta. W takiej sytuacji konsumenci informowani są o konieczności dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego, jednak wiele osób rezygnuje z takiej formy dochodzenia praw. Rzecznik

proponował napisanie pozwów i przekazanie ich do wykorzystania konsumentom, jednakże konsumenci nie korzystali z takiej propozycji.

Trzeba także zaznaczyć, że bywają sprawy, w których konsumenci nie mają racji. Wynika to niekiedy z faktu przekroczenia terminów ustawowych do dochodzenia swoich roszczeń lub też zaakceptowania warunków przedstawionych w umowach.

Problematyka spraw będących przedmiotem wystąpień została zilustrowana w tabeli nr 2.

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

W okresie sprawozdawczym, w wielu wniesionych przez konsumentów sprawach, rzecznik w celu prawidłowego ich rozpatrzenia, udzielał informacji o właściwości, zakresie kompetencji i danych adresowych UOKiK, Inspekcji Handlowych, Rzecznika Finansowego i innych instytucji działających w zakresie ochrony konsumentów. Dotyczyło to zwłaszcza problemów wymagających specjalistycznej wiedzy (np. na możliwość złożenia skargi czy wniosku o pozasądowe rozwiązanie powstałego sporu).

Rzecznik w ramach współpracy otrzymywał z Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ulotki, plakaty, broszury, które były eksponowane na tablicy ogłoszeń przed pokojem Rzecznika oraz rozdawane konsumentom. Ponadto Rzecznik korzystał z opracowań i informacji udostępnionych na stronie internetowej UOKiK - <https://www.uokik.gov.pl/>, Fundacji Konsumentów - <https://konsumenci.org/> oraz Federacji Konsumentów - <http://www.federacja-konsumentow.org.pl/>.

Ponadto Rzecznik miał stałe kontakty z rzecznikami konsumentów z sąsiednich powiatów, które przyczyniały się do bardziej efektywnego rozwiązywania problemów konsumenckich. W ramach współpracy Rzecznik w 2021 r. przesyłał sygnały o dostrzeżonych nieprawidłowościach na rynku oraz w razie potrzeby udzielał informacji na zapytania kierowane do Rzecznika przez delegatury UOKiK.

W załączeniu tabela nr 3.

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

Przeważająca część działalności Rzecznika skupiała się na udzielaniu bieżącej pomocy prawnej i informacji odnośnie aktualnych przepisów prawnych, czy też udostępnianiu wzorców różnego rodzaju pism, wezwań czy odstąpień od umowy. Większość porad kończyła się na jednorazowej pomocy, choć coraz częściej konieczny jest kilkukrotny kontakt z przedsiębiorcą, aby wyjaśnić powstałe spory.

Wskazać należy, iż Rzecznik po wyczerpaniu możliwości zakończenia sprawy z korzyścią dla konsumenta, informował konsumentów o przysługującym im prawie do dochodzenia roszczeń na drodze postępowania pozasądowego albo na drodze postępowania sądowego. Podkreślić należy, iż Rzecznik, z uwagi na czasochłonność spraw sądowych oraz koszty stara się uzyskać pozytywny rezultat dla konsumenta poprzez częstsze mediacje i interwencje u przedsiębiorców.

W okresie sprawozdawczym nie wytaczano powództw na rzecz konsumentów i nie wstępowano do toczących się postępowań. Rzecznik przygotował w 1 sprawie sprzeciw od nakazu zapłaty dotyczący umowy usługi telekomunikacyjnej oraz 1 pozew w postępowaniu nakazowym dotyczący zwrotu nadpłaconej należności w związku z umową o świadczenie usług całodobowej opieki.

Wykaz spraw przedstawia tabela nr 4.

## **6. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym**

Edukacja konsumencka ma na celu upowszechnianie wiedzy z zakresu praw konsumenta. Biorąc pod uwagę niską świadomość prawną konsumentów, brak prawidłowych nawyków rynkowych, niedostrzeganie zagrożeń płynących z rynku, edukacja konsumentów jest w opinii Rzecznika jednym z ważniejszych zadań. Niestety wybuch epidemii COVID – 19 spowodował, że Rzecznik nie mógł spotykać się osobiście z seniorami ani z młodzieżą w szkołach.

Rzecznik wziął udział w jednym spotkaniu online, we współpracy z Komendą Powiatową Policji w Jaworze w cyklu szkoleń online „Senior online” w dniu 6 grudnia 2021r. Było to spotkanie w sieci na żywo, podczas którego Rzecznik omówił zagrożenia, na jakie narażeni są seniorzy podczas zakupów na pokazach, a także przybliżył prawa z jakich

korzysta konsument. Wyjaśnił procedury postępowania przy sposobach sprzedaży na tzw. pokazach, procedury postępowania przy zwrotach towarów oraz zasady odstąpienia od tak zawartych umów, a nadto przestrzegał przed podpisywaniem umów, bez zrozumienia ich treści. Radził, aby uważać na nieprzemyślane zakupy podczas pokazów bądź przez internet oraz na kupno produktów po „okazyjnych” cenach. Zaoferował także swoją pomoc w razie wątpliwości i problemów.

Ponadto Rzecznik realizując zadania o charakterze edukacyjno – informacyjnym przekazywał konsumentom materiały informacyjne (ulotki, broszury) dotyczące uprawnień konsumentów, udzielano informacji o zakresie działania i kompetencjach rzecznika konsumentów oraz innych organów i podmiotów zajmujących się ochroną praw konsumentów. Informacje o uprawnieniach konsumentów oraz wzory druków przydatnych w dochodzeniu roszczeń przez konsumentów przedstawiano również na tablicy informacyjnej Starostwa przed gabinetem Rzecznika.

#### **7. Podejmowanie działań wynikających z:**

- Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

Praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową (art. 4 ustawy z dnia 23.08.2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym). W roku sprawozdawczym Rzecznik nie podejmował działań w tym zakresie.

- Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie podejmował działań w zakresie dochodzenia roszczeń w postępowaniu grupowym.

- Art. 42 ust. 1 pkt. 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów).

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie podejmował działań w przedmiotowym zakresie.

- Art. 42 ust. 5 uokik w zw. Z art. 63 kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

W tym zakresie rzecznik nie podejmował żadnych działań.

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

Kolejny rok działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów, jako instytucji ochrony konsumentów na terenie powiatu jaworskiego, pozwala twierdzić, że podmiot ten spełnia swoje ustawowe zadania, służąc radą i pomocą, co potwierdza ilość interesantów zaprezentowana w tabelach.

Podsumowując działalność rzecznika w roku 2021, podnieść należy, że na poprawę realizacji praw konsumentów duży wpływ mają działania ustawodawcze mające na celu zapewnienie skutecznej ochrony konsumentów przed nieuczciwymi przedsiębiorcami. Przepisy dotyczące ochrony konsumentów wymagają ciągłego monitorowania oraz wprowadzania niezbędnych zmian. Ważna jest stała współpraca szeregu podmiotów, instytucji państwowych i samorządowych w tym zakresie.

Na podstawie analizy zgłaszanych w 2021 roku spraw konsumenckich w dalszym ciągu uzasadniony jest wniosek dotyczący objęcia szczególną ochroną seniorów, ponieważ osoby starsze stanowią liczącą się grupę konsumentów, ale bardzo wrażliwą. Ich ufność i brak wiedzy o przysługujących im prawach staje się często polem do manipulacji i wymuszeń dla nieuczciwych przedsiębiorców. Konsumentów Ci bardzo często są wprowadzani w błąd przez przedsiębiorców co do właściwości nabywanych towarów oraz warunków umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. Bardzo często osoby starsze narażane są na uciążliwe (częste telefony do domu) lub mogące wprowadzać w błąd praktyki reklamowe i marketingowe. Należy nadal promować dobre praktyki przedsiębiorców oraz edukować

seniorów celem poprawy sytuacji w tym zakresie. W 2021 roku zmniejszyła się liczba pokazów organizowanych przez przedsiębiorców. W powiecie jaworskim – zgodnie ze zgłoszeniami konsumentów – takich pokazów było 2. Nie można jednak tracić z pola widzenia okoliczności, że sami konsumenci kuszeni „rzekomą wygraną” nie czytają umów przed ich podpisaniem, z których ewidentnie wynika konieczność dokonania zapłaty. Zdarzają się przypadki, iż do Rzecznika konsumenci zwracają się z prośbą o pomoc po upływie kilku miesięcy, kiedy już nie można odstąpić od zawartych umów, tym bardziej, iż z dostarczonych dokumentów (umów) wynika, iż zostali oni pouczeni w sposób czytelny i wyraźny o prawie odstąpienia od umowy, a co zatem idzie nie można zarzucić przedsiębiorcy niedopełnienia obowiązków informacyjnych w tym zakresie.

Rzecznik zauważa, że należałoby polepszyć standardy ochrony konsumentów poprzez wprowadzenie zmian w zakresie usług bankowych i ubezpieczeniowych, gdzie zmiany wymaga zakres podmiotów uprawnionych do uzyskania informacji objętych tajemnicą bankową lub ubezpieczeniową poprzez wprowadzenie zmian w Ustawie Prawo bankowe oraz Ustawie o działalności ubezpieczeniowej i uzupełnienie uprawnionych podmiotów o instytucję Rzecznika Konsumentów. W tym miejscu należy wskazać, iż w roku sprawozdawczym w kilku sprawach rzecznik wystąpił zarówno do banku jak i do ubezpieczyciela (podkreślić należy, iż w odpowiedzi na zgłaszane przez konsumentów reklamacje obie instytucje informowały konsumentów o możliwości skorzystania z pomocy Rzecznika), po czym w odpowiedzi na wystąpienie rzecznika, obie instytucje zasłaniały się tajemnicą i nie przekazywały wyjaśnień.

Niemniej stwierdzić należy, iż konsumenci są coraz bardziej świadomi swoich praw i dążą do realizacji swoich roszczeń przy pomocy Rzecznika. Zapotrzebowanie na pomoc Rzecznika w szerokim spektrum spraw, powoduje konieczność stałego podnoszenia wiedzy, doskonalenia metod pracy oraz znajomości przepisów z różnych dziedzin prawa. Zatem zasadnym wydaje się wniosek o organizację systematycznych i bezpłatnych szkoleń, spotkań i konferencji dla rzeczników oraz zapewnienie rzecznikom bezpłatnych materiałów edukacyjnych.

Do niniejszego sprawozdania dołączone są tabele sprawozdawcze obrazujące dane liczbowe z realizowanych zadań przez Rzecznika. Po raz kolejny podnieść należy, że dokonany podział spraw w tabelach pozostaje w sprzeczności z jednolitym rzeczowym wykazem akt.

Skuteczna i aktywna działalność Rzecznika sprzyja dobremu wizerunkowi Powiatu, jako przyjaznemu mieszkańcom, podejmującego ich problemy. Praca Rzecznika wymaga umiejętnego i życzliwego podejścia do konsumentów, wnikliwego rozpatrywania każdej sprawy, z zachowaniem obiektywizmu. Podsumowując pracę ukierunkowaną na pomoc

mieszkańcom Powiatu Jaworskiego w rozwiązywaniu ich problemów, w osobistym odczuciu Rzecznika, największą satysfakcję daje pozytywne załatwienie zgłoszonej sprawy oraz wyrazy wdzięczności od konsumentów.

POWIATOWY  
RZECZNIK KONSUMENTÓW  
*Klimek Katarzyna*  
Katarzyna Klimek

Sprawozdanie sporządziła:

Katarzyna Klimek

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Jaworze

Jawor, marzec 2022 rok



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

	1.1. osobiście i telefonicznie						1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie						razem								
	rozwiązanie umowy		wady towarów i nienależyte wykonanie umowy		w tym w warunkach umownych		nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.		rozwiązanie umowy		wady towarów i nienależyte wykonanie umowy			w tym w warunkach umownych		nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.		inne			
	w lokalu	poza lokal	w lokalu	poza lokal	w lokalu	poza lokal	w lokalu	poza lokal	w lokalu	poza lokal	w lokalu	poza lokal		w lokalu	poza lokal	w lokalu	poza lokal	w lokalu	poza lokal	w lokalu	poza lokal
<b>SPRZEDAŻ:</b>																					
a																					
b	1	1	31	5																	
c	3	1	12	1																	
d	2	5	41	8	3																
e			6																		
f	1				1																
g																					
h		12	6	8																	
i																					
<b>USŁUGI:</b>																					
j			2																		
k			4		1																
l																					
m	1		5																		
n	1	1	6	1	1																
o	1	1	10	1	10																
p					1																
r	6	2	10																		
s					1																
t																					
u			3	6	1	5															
w																					
x																					
y	1		6																		
<b>RAZEM</b>																					
	17	23	146	28	22																
informacje ogólne																					
niekonsumentkie																					
																		razem:			326
																					329

POWIATOWY  
RZECZNIK KONSUMENTÓW

*Klimatek Katarzyna Klimek*  
Katarzyna Klimek

marzec 2022

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

		występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów															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	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	
<b>SPRZEDAŻ:</b>																	
a	art. żywnościowe																0
b	odzież i obuwie				8	2											10
c	meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu	1			2												3
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1	1	1	8		1					1	1				14
e	samochody i środki transportu osobistego																0
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																0
g	produkty związane z opieką zdrowotną																0
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																0
i	inne		2		2	1						1					6
<b>USŁUGI:</b>																	
j	związane z rynkiem nieruchomości																0
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja						2										2
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																0
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				2												2
n	finansowe				1												1
o	ubezpieczeniowe		1				1										2
p	pocztowe i kurierskie				1	1											2
r	telekomunikacyjne	2			2						2			1	1		8
s	transportowe													1		1	2
t	turystyka i rekreacja																0
u	sektor energetyczny i wodny				1	1											2
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																0
x	edukacyjne														1		0
y	inne				1										1		2
<b>RAZEM</b>		4	4	2	25	6	4				2	2	1	3	2	1	56
informacje ogólne niekonsumenckie																	
<b>razem:</b>																<b>56</b>	

**Tabela 3.**  
**współdziałanie z innymi instytucjami**

	współdziałanie z innymi instytucjami															RAZEM
	rozwiązanie umowy			wady towarów, nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności			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	
<b>SPRZEDAŻ:</b>																
a	art. żywnościowe															
b	odzież i obuwie															
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu															
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy															
e	samochody i środki transportu osobistego															
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące															
g	produkty związane z opieką zdrowotną															
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci															
i	inne															
<b>USŁUGI:</b>																
j	związane z rynkiem nieruchomości															
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja															
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia															
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu															
n	finansowe															
o	ubezpieczeniowe															
p	pocztowe i kurierskie															
r	telekomunikacyjne															
s	transportowe															
t	turystyka i rekreacja															
u	sektor energetyczny i wodny															
w	związane z opieką i opieką zdrowotną															
x	edukacyjne															
y	inne															
	niekonsumenckie															
	razem:															0

POWIATOWY  
RZECZNIK KONSUMENTÓW

*Klimek Katarzyna*  
Katarzyna Klimek

marzec 2022

*Klimek Katarzyna*  
Katarzyna Klimek  
marec 2021

Tabela 4.  
pomoc na drodze sądowej

	4.1. udział RK w postępowaniach sądowych												4.2. pomoc konsumentom w samodzielnym dochodzeniu roszczeń przed sądami											
	rozwiązanie umowy				wady towarów nienależycie wykonane umowy				warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne				nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.				inne							
	w lokalu	na odległość	poza lokalem	RAZEM	w lokalu	na odległość	poza lokalem	RAZEM	w lokalu	na odległość	poza lokalem	RAZEM	w lokalu	na odległość	poza lokalem	RAZEM	w lokalu	na odległość	poza lokalem	RAZEM				
a	SPRZEDAŻ																							
a	art. żywnościowe																							
b	odzież i obuwie																							
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymanie domu																							
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																							
e	samochody i środki transportu osobistego																							
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																							
g	produkty związane z opieką zdrowotną																							
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																							
i	inne																							
	USŁUGI																							
j	związane z rynkiem nieruchomości																							
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																							
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																							
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																							
n	finansowe																							
o	ubezpieczeniowe																							
p	pocztowe i kurierskie																							
r	telekomunikacyjne																							
s	transportowe																							
t	turystyka i rekreacja																							
u	sektor energetyczny i wodny																							
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																							
x	edukacyjne																							
y	inne																							
	RAZEM																							
	sprawy o ukaranie																							
	razem:																							
	0												razem:											
	2																							