

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W JAWORZE ZA 2023 ROK

Sprawozdanie stanowi wykonanie obowiązku z art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów, na podstawie którego przedkładam Staroście Jaworskiemu w terminie do 31 marca do zaopiniowania roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2023.

Opiniuję:

pozytywnie

STAROSTA
Aneta Kucharczyk
Aneta Kucharczyk

Opracowała: Katarzyna Klimek

Jawor, marzec 2024 rok

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 oraz 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	47 584 (wg GUS z 2023)
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Katarzyna Klimek
4a. Staż pracy na stanowisku rzecznika	2 lata 7 miesięcy
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	2/5 etatu do dnia 30.06.2023r.
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	4/5 etatu od dnia 01.07.2023r.
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). do dnia 30.06.2023r. we wtorki od 7.30 do 15.30 (8 godzin), środy od 11.30 do 15.30 (4 godziny) oraz piątki od 7.30 do 11.30 (4 godziny) – łącznie 16 godzin tygodniowo 2). od dnia 01.07.2023r. w dniach od poniedziałku do czwartku po 8 godzin dziennie w godzinach od 7.30 do 15.30 - łącznie: 32 godziny 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.	Ok. 83000 zł

Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizuje zadania wynikające z postanowień art. 42 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów w przedmiocie ochrony praw konsumentów, a tym samym wypełniane są obowiązki powiatu określone w art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie powiatowym.

Do zadań Rzecznika należy m.in.:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- współdziałanie z Prezesem Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych;
- pełnienie funkcji oskarżyciela publicznego w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów;
- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów;
- przedkładanie staroście w ustawowym terminie do zaopiniowania sprawozdania ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazywanie go do Prezesa UOKiK.

W Starostwie Powiatowym w Jaworze od dnia 29.09.2021r. funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów pełni Katarzyna Klimek. Zgodnie z wymogiem art. 40 ust.3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Rzecznik jest bezpośrednio podporządkowany Staroście Powiatu Jaworskiego. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Jaworze do dnia 30.06.2023r. zatrudniony był w wymiarze czasu pracy - 2/5 etatu, natomiast od dnia 01.07.2023r. w wymiarze czasu pracy - 4/5 etatu. Interesanci przyjmowani są w budynku Starostwa Powiatowego w Jaworze.

II. REALIZACJA ZADAŃ POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW

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

Podstawowym zadaniem Rzecznika jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego oraz informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, w tym rozwijanie świadomości prawnej konsumentów.

W 2023 roku Rzecznik udzielił łącznie **491 porad**, w tym:

- 445 porad i informacji udzielonych osobiście, telefonicznie oraz za pośrednictwem mailowym w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 25 porad ogólnych;
- 20 porad niekonsumenckich;
- 1 porada w zakresie ochrony i praw konsumenckich udzielona została pisemnie (w odpowiedzi na złożone do wiadomości rzecznika pismo).

Porady udzielane były w trakcie osobistych wizyt konsumentów w Urzędzie Starostwa (321 porad), telefonicznie (153 porady), za pośrednictwem poczty mailowej (16 porad ogólnych), pisemnie (1 porada). Wskazuję, iż w tabeli 1 w pkt 1.1 uwzględnione zostały także porady mailowe.

Problematyka zgłaszanych przez konsumentów spraw dotyczyła głównie uprawnień przysługujących z tytułu odpowiedzialności za wady fizyczne towarów oraz nienależytego wykonywania umów - 319 porad; z tytułu rozwiązania umowy lub odstąpienia od umowy udzielono 87 porad; z tytułu nieuczciwych praktyk rynkowych lub wad czynności prawnych odnotowano 9 porad; z tytułu warunków umów, w tym nieuczciwych postanowień umownych 12; pozostałe (inne) 19 porad; (45 porad ogólnych i niekonsumenckich).

Ze względu na sposób zawarcia umowy najczęściej zgłoszeń dotyczyło umów zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa/bez znaczenia – 297; umów zawieranych na odległość odnotowano 109; umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa – 40; (45 porad ogólnych i niekonsumenckich).

Najwięcej porad i informacji prawnej w **temacie sprzedaży**, podobnie jak w roku poprzednim, Rzecznik udzielił w zakresie:

- ✓ reklamacji urzędów gospodarstwa domowego oraz urzędów elektronicznych (111 porad). Najczęściej pojawiające się problemy dotyczyły m.in. odmowy uznania reklamacji za uzasadnioną bez przedstawiania opinii rzeczoznawcy lub na podstawie

opinii serwisów producenta. Z informacji uzyskiwanych od konsumentów wynika, iż w przypadku zgłaszania reklamacji w miejscu zakupu, sprzedawcy bardzo często, bez wyraźnej wiedzy i zgody konsumenta, przyjmowali reklamację w ramach gwarancji, a nie w ramach rękojmi/niezdgodności towaru z umową. Pojawiały się także przypadki, gdzie konsumenci nie otrzymywali pisemnego potwierdzenia zgłoszenia reklamacji, co z kolei rodziło problem z ustaleniem podstawy zgłoszenia reklamacji (rękojmia, gwarancja, niezgodność towaru z umową). Warto ponownie zaznaczyć, iż konsumenci często nie rozróżniali reklamacji składanej w ramach rękojmi/niezdgodności towaru z umową lub w ramach gwarancji, dlatego rzecznik starał się uświadamić o przysługujących im prawach, wyjaśniał przepisy oraz wskazywał, iż to konsument ma prawo wyboru na jakiej podstawie zgłasza reklamację, w tym prawo wyboru roszczenia w granicach ustawowych. Kolejnym problemem, na który wskazywali konsumenci było niestosowanie się przez sprzedawców/usługodawców do terminów udzielania odpowiedzi na reklamację (w 2023 r. Rzecznik jednak zauważył spadek skarg w tym zakresie), przedłużające się terminy napraw bez uzasadnienia czy załatwianie reklamacji niezgodnie z żądaniem konsumenta (naprawa zamiast wymiany i odwrotnie). Pojawiali się również konsumenci, którzy byli przekonani, iż już przy pierwszej reklamacji mogą skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy w przypadku wad/niezdgodności mało istotnych, podczas gdy obowiązujące przepisy wprowadziły hierarchię żądań. Zapytania dotyczyły również prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, w tym liczenia terminu (dni kalendarzowe czy robocze), wzoru odstąpień, sposobu i terminu zwrotu towarów czy prawidłowości wskazywania przez przedsiębiorców wyjątków od prawa do odstąpienia od umowy.

- ✓ mebli i artykułów wyposażenia wnętrza, utrzymania domu (48 porad). W przedmiotowym zakresie zgłaszane problemy dotyczyły w większości przypadków wad/niezdgodności mebli z umową, niewłaściwego wykonania mebli na zamówienie, uszkodzenia w transporcie lub podczas montażu oraz prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość.
- ✓ obuwia (41 porad). W roku 2023, podobnie jak w latach poprzednich, najczęściej pojawiające się problemy dotyczyły nieuwzględniania przez sprzedawców składanych reklamacji w oparciu o uznanie zgłaszanych wad/niezdgodności jako uszkodzeń mechanicznych powstałych z winy użytkownika. Sprzedawcy bardzo często nie ustosunkowywali się merytorycznie do reklamacji (odpowiedzi i przedstawiane opinie były „ogólnikowe”) oraz rozpatrywali reklamacje niezgodnie z żądaniem (naprawa

zamiast wymiany). Warto jednak w tym miejscu wskazać, iż konsumenci czasami byli oburzeni faktem, iż sprzedawca nie wymienił obuwia na nowe, a nawet nie dokonał zwrotu gotówki (wady mało istotne), a jedynie np. naprawił obuwie w sytuacji, gdy przepisy dopuszczają taką możliwość, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy. Pojawiały się także przypadki, kiedy sprzedawca powoływał się na nieaktualne podstawy prawne (wskazywał rękojmię, podczas gdy należało zastosować przepisy ustawy o prawach konsumenta) bądź nie udzielał odpowiedzi w terminie 14 dni.

- ✓ samochodów i środków transportu (21 porad). Porady dotyczyły w szczególności udzielenia informacji o możliwości złożenia reklamacji w przypadku zakupu samochodów używanych z uwagi na wadę ukrytą.

Natomiast w **zakresie usług** najliczniej zgłaszane problemy dotyczyły zawierania i realizacji umów:

- ✓ z sektora energetycznego i wodnego – udzielono 56 porad. W większości przypadków skargi dotyczyły nieterminowego dostarczania faktur, zawyżania/zaniżania zużycia energii i rachunków, naliczania bardzo wygórowanych dopłat oraz tzw. opłat handlowych, problemów z licznikami czy sposobu i wysokości naliczania kar umownych w przypadku wypowiedzenia umowy przed terminem, na jaki umowa została zawarta. Pojawiały się także przypadki, gdy konsumenci w umowach mieli ustalony sposób rozliczania zużycia energii jako miesięczny na podstawie rzeczywistych odczytów dokonywanych przez inkasenta (usługa ta była dodatkowo płatna), podczas gdy z oświadczeń konsumentów (w tym otrzymanych przez nich faktur) wynikało, iż wskazania stanu licznika opierały się na prognozach (szacunkowych), często nieadekwatnych do rzeczywistego zużycia, a mających wpływ na wysokość rachunków. W roku 2023 konsumenci wskazywali także, iż nie otrzymywali odpowiedzi na zgłaszane reklamacje – pomimo wielokrotnych monitów – lub otrzymywali je po upływie terminów.
- ✓ w zakresie usług telekomunikacyjnych - udzielono 36 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, płatne usługi dodatkowe oraz prawidłowość naliczania kar umownych za wcześniejsze rozwiązanie umów. Konsumenci skarżyli się także na umowy zawierane w ich domu przez przedstawicieli operatorów, ale także w salonach,

zarzucając wprowadzenie w błąd (inne warunki umowy zostały przedstawione przed podpisaniem umowy, a inne zawarte w umowie) oraz brakiem możliwości odstąpienia od tak zawartych umów.

- ✓ w zakresie usług finansowych (14 porad) zgłaszane do Rzecznika problemy związane były z trudnościami ze spłatą zadłużenia i restrukturyzacją zobowiązań, czy możliwością wcześniejszej spłaty kredytu. Pojawiali się konsumenci, którzy stali się niestety ofiarą oszustw internetowych (np. phishing i spoofing) polegających na wyłudzeniu danych m.in. bankowych. Rzecznik w takich sytuacjach informował konsumentów o konieczności złożenia zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa do właściwych organów ścigania oraz o możliwości zwrócenia się do Rzecznika Finansowego z właściwym wnioskiem w przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez bank;
- ✓ z zakresu umów ubezpieczeniowych (14 porad). Zgłaszane problemy dotyczyły głównie odmowy uznania roszczenia z tytułu uszkodzenia ubezpieczonego sprzętu, bądź możliwości odstąpienia od umowy ubezpieczenia zawartej podczas dokonywania zakupu w sklepie. Konsumenci często byli namawiani w sklepach na zawarcie ubezpieczenia, jednak nie byli rzetelnie – w opinii konsumentów – informowani o rzeczywistych kosztach ubezpieczenia oraz ogólnych warunkach ubezpieczenia.
- ✓ w zakresie usług dotyczących bieżącej konserwacji i utrzymania domu (20 porad). Tematyka porad dotyczyła w szczególności jakości wykonanych usług, nieterminowego ich wykonania, odmowy rozpatrzenia reklamacji. W roku 2023 zgłaszali się konsumenci chcący uzyskać porady związane z umowami zawartymi m.in. poza lokalem przedsiębiorstwa, w miejscu zamieszkania konsumenta, dotyczących sprzedaży m.in. instalacji fotowoltaicznej oraz pomp ciepła wraz z montażem.

Mając na uwadze liczbę udzielonych porad stwierdzić należy, iż zapewnienie bezpłatnych porad i informacji konsumenckich stanowi nadal najliczniejszą sferę działań rzecznika. W większości przypadków Rzecznik nie tylko informował konsumenta o aktualnym stanie prawnym w danym przypadku oraz sposobie załatwienia sprawy, często jednak pomoc polegała na szczegółowej analizie dokumentów np. regulaminów, umów, opinii czy pomocy w sporządzeniu pism reklamacyjnych, w szczególności osobom starszym, które same nie potrafiły właściwie zredagować pisma. Jak już wcześniej wspomniano, często konsumenci zwracali się ze sprawami złożonymi pod względem faktycznym oraz prawnym, co wymagało obszernej analizy przedłożonych dokumentów, ustalenia stanu prawnego, zapoznania się z orzecznictwem. W trakcie osobistych wizyt konsumentom przekazywane były także ulotki,

broszury informacyjne oraz wzory pism. W związku ze zmianami przepisów prawa konsumenckiego istotne było poinformowanie konsumentów na podstawie jakich przepisów należy składać reklamację oraz jakie im przysługują roszczenia, gdyż zdarzały się przypadki, gdy nawet sprzedawcy wskazywali niewłaściwe podstawy zgłoszeń reklamacyjnych. Nadmienić należy, iż każda porada kończy się zaproszeniem do ponownego nawiązania kontaktu z Rzecznikiem w przypadku jakichkolwiek wątpliwości w sprawie.

W ramach udzielanych porad rzecznik informował także o możliwości skierowania sprawy do innej właściwej instytucji czy organu, tj. m.in. Inspekcji Handlowej, Rzecznika Finansowego, Urzędu Regulacji Energetyki, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Europejskiego Centrum Konsumenckiego, Prokuratury lub Policji bądź punktów nieodpłatnej pomocy prawnej. W przypadku braku porozumienia z przedsiębiorcą konsumenci informowani byli o możliwości skierowania sprawy na drogę postępowania polubownego lub postępowania sądowego.

Rzecznik w roku 2023 zauważył znaczny spadek skarg i zapytań dotyczących umów zawieranych na tzw. pokazach, na których osoby starsze, często schorowane lub znajdujące się w trudnej sytuacji życiowej próbowano nakłaniać do zakupu towarów niskiej jakości bądź po zawyżonej cenie, proponując przy tym kredyt na zakup towaru. Zgłaszali się natomiast konsumenci, którzy zawierali umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w domu, podczas wizyty przedstawiciela. Do rzecznika zgłaszali się jednak już po upływie terminów na odstąpienie od umowy. Zauważyć należy, iż nadal ofiarami nieuczciwych praktyk rynkowych są osoby starsze, które wierzą w słowo „mówione” i nie czytają podpisywanych umów, narażając się tym samym na konsekwencje finansowe.

W 2023 roku rzecznik spotkał się także z problemami konsumentów dotyczącymi zakupów na tzw. transmisjach sprzedażowych czy dokonywaniem zakupów na niezweryfikowanych stronach internetowych (gdzie w większości przypadków sprzedający posiadał siedzibę poza granicami Polski). W przypadkach tych konsumenci dokonywali zakupów nie sprawdzając ani regulaminów, ani podstawowych informacji o sprzedawcy, nie wiedząc nawet z kim zawarli umowę. Rzecznik „uczulał” na ostrożne dokonywanie zakupów w internecie, a przede wszystkim na sprawdzanie przed zakupem regulaminów sklepów oraz danych sprzedawcy.

Dużą grupę porad stanowiły sprawy związane z możliwością odstąpienia/rozwiązania umów – 87 porad – przy czym wielu konsumentów nadal jest przekonanych o możliwości odstąpienia od umów sprzedaży w sklepie stacjonarnym, gdzie prawo nie nakłada obowiązku na sprzedawcę przyjęcia towaru zakupionego w ten sposób, pozostawiając to jedynie dobrej woli sprzedającego.

W roku sprawozdawczym w związku ze zmianami, które weszły w życie od dnia 1 stycznia 2023 r. (m.in. w ustawie o prawach konsumenta, ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, ustawie o informowaniu o cenach towarów i usług, Kodeksie cywilnym) podczas udzielanych porad przekazywane były informacje o nowych zasadach reklamacji towarów i usług.

Do Rzecznika zgłaszały się także osoby chcące uzyskać pomoc w sprawach niekonsumenckich, m.in. z zakresu prawa pracy, ubezpieczeń społecznych, egzekucji komorniczej, prawa rodzinnego i opiekuńczego. W takiej sytuacji Rzecznik udzielał petentom podstawowe informacje oraz informował o możliwości uzyskania porady w punktach nieodpłatnych porad prawnych.

Ewidencja udzielonych porad była prowadzona na bieżąco według udostępnionych przez UOKiK tabel do zbierania danych.

W roku 2023 nie odnotowano skarg lub innych zażaleń na działalność Rzecznika.

Strukturę udzielonych porad przedstawia tabela nr 1. (w tabeli 1.1 uwzględniono porady udzielone za pośrednictwem poczty mailowej).

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 zapoznawał się z uchwałami Powiatu i Rady Powiatu, które mogły mieć wpływ na sprawy konsumenckie, a także w marcu 2023r. uczestniczył w posiedzeniu Komisji Edukacji, Zdrowia, Kultury i Polityki Społecznej Rady Powiatu Jaworskiego omawiając pojawiające się problemy z zakresu ochrony praw konsumenckich.

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, natomiast przedsiębiorca ma obowiązek udzielić rzecznikowi odpowiedzi. Podobnie jak w latach poprzednich, zdarzają się jednak problemy z dostarczeniem przesyłki, które nie są odbierane przez przedsiębiorców, co uniemożliwia podjęcia skutecznej interwencji. W roku sprawozdawczym Rzecznik skierował dwa pisemne zawiadomienia do KPP o możliwości popełnienia czynu stanowiącego wykroczenie w rozumieniu art. 114 ust. 1

ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów – zawiadomienia dotyczyły braku udzielenia odpowiedzi przez przedsiębiorcę na kierowane wystąpienia, mimo odbioru korespondencji (dot. spraw prowadzonych w roku 2022). W jednej sprawie Policja skierowała do sądu wnioski o ukaranie. Warto w tym miejscu wskazać, iż zdarzało się, że przedsiębiorcy nie odbierali korespondencji od rzecznika (pisma powracały), co z kolei uniemożliwiało wystąpienie do organów ścigania z zawiadomieniem. Dodatkowo wielość podmiotów reklamujących się w internecie, w sytuacji gdy przedsiębiorca nie ma siedziby w Polsce (często są to firmy rejestrowane w krajach azjatyckich i wskazywane jest prawo innego państwa do dochodzenia roszczeń) powoduje, że rzecznik nie ma możliwości doręczenia wystąpienia.

Rzecznik interwencję podejmował na pisemny wniosek konsumenta. Wyjaśnić należy, iż potrzeba uzyskania pisemnego wniosku w zasadzie podyktowana jest uprawdopodobnieniem, że konkretne roszczenia zostały sformułowane przez skarżącego, a nie Rzecznika. W kierowanym do przedsiębiorcy wystąpieniach - w sytuacji gdy konsument przedkładał całość dokumentacji w sprawie – rzecznik wskazywał podstawy prawne żądań konsumenta oraz proponował polubowne zakończenie sporu. Natomiast w sytuacji, gdy z przedłożonych wraz z wnioskiem dokumentów przez konsumenta, nie było możliwości ustalenia stanowiska obu stron (m.in. brak pisemnego potwierdzenia zgłoszenia lub brak odpowiedzi sprzedawcy, usługodawcy) rzecznik zwracał się z prośbą o złożenie wyjaśnień. Należy pamiętać, że rzecznik może jedynie występować do przedsiębiorców o wyjaśnienie sprawy przedstawiając ewentualnie swój pogląd, natomiast nie posiada uprawnień nakazania określonego zachowania. W sytuacji, gdy przedsiębiorcy podtrzymywali swoje stanowiska, konsumenci informowani byli o możliwości skierowania sprawy na drogę postępowania polubownego lub postępowania sądowego, jednak większość osób rezygnowała z takiej formy dochodzenia praw.

W roku sprawozdawczym wpłynęły **64** wnioski o podjęcie interwencji przez rzecznika. W 60 sprawach rzecznik skierował wystąpienia do przedsiębiorców, w 3 sprawach konsumenci wycofali wnioski przed podjęciem interwencji z uwagi na uznanie roszczeń przez przedsiębiorców, natomiast jeden wniosek pozostał bez biegu, gdyż konsument nie uzupełnił braków (nie dostarczył dokumentów).

Najwięcej spraw w **zakresie sprzedaży** dotyczyło zgłoszeń wad towaru typu:

- odzież i obuwie (**14**),
- urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych (**11**)
- mebli i artykułów wyposażenia wnętrz (**9**).

W **zakresie usług** najczęściej wystąpień dotyczyło usług telekomunikacyjnych (6) oraz usług z sektora energetycznego i wodnego (5).

Rzecznik wskazuje, iż:

- 32 sprawy zostały załatwione pozytywnie lub częściowo pozytywnie,
- 23 negatywnie – pouczono konsumentów o możliwości skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego,
- 2 pozostały bez biegu (brak odbioru wystąpienia);
- W 3 sprawach przedsiębiorcy złożyli pisemne wyjaśnienia.

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.

Rzecznik w ramach współpracy pobierał ze strony Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ulotki, plakaty, broszury, wzory pism, które były eksponowane na tablicy ogłoszeń przed pokojem Rzecznika oraz rozdawane konsumentom – wzory pism udostępnione zostały także na BIP Powiatu Jaworskiego. Ponadto Rzecznik korzystał z opracowań i informacji udostępnionych na stronie internetowej UOKiK oraz z przesyłanych drogą mailową newsletterów lub poradników. Rzecznik również otrzymywał zaproszenia na szkolenia/webinary, w których w miarę możliwości uczestniczył lub materiały informacyjne m.in. od Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego, Fundacji ProPublica, Fundacji LexCultura czy Stowarzyszenia Ochrony Konsumentów AQUILA.

W sprawach wymagających specjalistycznej wiedzy Rzecznik udzielał konsumentom informacji o kompetencjach i danych adresowych UOKiK, Inspekcji Handlowych, Rzecznika Finansowego, UKE, URE i innych instytucji działających w zakresie ochrony konsumentów. Ponadto Rzecznik, w celu wyjaśnienia pojawiających się wątpliwości także kontaktował się z w/w instytucjami celem omówienia zgłaszanych problemów czy wyjaśnienia wątpliwości interpretacyjnych.

Rzecznik miał stałe kontakty z rzecznikami z innych powiatów, które przyczyniały się do bardziej efektywnego rozwiązywania problemów konsumenckich.

W ramach współpracy Rzecznik w 2023 r. przesyłał sygnały o dostrzeżonych nieprawidłowościach na rynku oraz udzielał informacji na zapytania kierowane przez delegatury UOKiK. W przypadku dwóch przedsiębiorców przekazano do delegatury UOKiK w Łodzi i Poznaniu informacje wraz z dokumentacją w związku z podejrzeniem stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, które mogły jednocześnie stanowić naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

W załączeniu tabela nr 3.

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

Rzecznik po wyczerpaniu możliwości zakończenia sprawy z korzyścią dla konsumenta, informował konsumentów o przysługującym im prawie do dochodzenia roszczeń na drodze postępowania polubownego albo na drodze postępowania sądowego. Warto wskazać, iż konsumenci rzadko decydują się na drogę sądową obawiając się kosztów postępowania (opłaty sądowego, koszty wynagrodzenia biegłego czy w przypadku przegrania zwrot kosztów zastępstwa) oraz długotrwałości postępowania.

W okresie sprawozdawczym nie wytaczano powództw na rzecz konsumentów i nie wstępowano do toczących się postępowań. Rzecznik przygotował 1 pozew dotyczący nieuwzględnienia złożonego oświadczenia o odstąpieniu od umowy (przedsiębiorca jedynie częściowo uznał reklamację - zakup sprzętu AGD). Ponadto Rzecznik pomógł konsumentowi przygotować wniosek do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o polubowne zakończenie sporu ADR w zakresie usług telekomunikacyjnych – zakończone pozytywnie dla konsumenta.

Wykaz spraw przedstawia tabela nr 4

6. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym

Jednym z zadań rzecznika jest edukacja konsumencka. W roku 2023 rzecznik starał się edukować konsumentów przede wszystkim podczas udzielania porad i informacji prawnych w zakresie ochrony interesów konsumentów, przekazywał broszury oraz poradniki. Informacje o uprawnieniach konsumentów, zmianach przepisów, procedurach reklamacyjnych, zaproszenia na webinary dla konsumentów oraz wzory druków przydatnych w dochodzeniu roszczeń przez konsumentów przedstawiano również na tablicy informacyjnej Starostwa przed gabinetem Rzecznika. Wzory podstawowych pism dostępne są także na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Jaworze. W dniu 15.03.2023r. rzecznik udzielił krótkiego wywiadu dla Radia Plus Legnica omawiając zmiany w prawie konsumenckim, które weszły w życie od dnia 1 stycznia 2023r.

Formą edukacji, zarówno dla konsumentów (którzy otrzymywali pisma do wiadomości) jak i dla przedsiębiorców były także wystąpienia kierowane do przedsiębiorców, gdzie w większości przypadków wskazywane były podstawy prawne.

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).

W roku sprawozdawczym Rzecznik nie podejmował działań w powyższym zakresie.

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

2023 rok przyniósł wiele ważnych zmian w przepisach dotyczących praw konsumentów. W ocenie rzecznika wprowadzone zmiany zapewniły konsumentom wyższy poziom ochrony, w szczególności zmiany dotyczące zakupów on-line czy nowe regulacje w zakresie reklamacji towarów (np. termin przedawnienia roszczeń). Istotny wpływ na polepszenie sytuacji seniorów dokonujących zakupów na pokazach lub podczas wycieczek mają natomiast zmiany w przepisach polegające m.in. na wydłużeniu terminu na odstąpienie od umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w domu lub podczas wycieczki do 30 dni, zakaz zawierania umów finansowych oraz zakaz przyjmowania płatności przed upływem terminu na odstąpienie od umowy. Przepisy dotyczące ochrony konsumentów wymagają jednak ciągłego monitorowania oraz wprowadzania niezbędnych zmian.

W roku sprawozdawczym rzecznik zauważył spadek skarg dotyczących organizowania pokazów, niemniej jednak pojawiali się konsumenci, którzy uczestniczyli w takich pokazach i dokonali zakupu. W dalszym ciągu – jak wynika z informacji od konsumentów – przedsiębiorcy zawierający umowę poza lokalem lub na odległość, próbują konstruować umowy w taki sposób, aby zostały one zaliczone do umów/przypadków, w odniesieniu do których nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy. Bardzo często osoby starsze narażane są na uciążliwe (częste telefony do domu) lub mogące wprowadzać w błąd praktyki reklamowe i marketingowe. Rzecznik informował o przysługujących uprawnieniach, uczulał

na umowy zawierane w ten sposób oraz w sytuacjach, gdy konsument zawarł już umowę - pomógł w sporządzeniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Nadal część konsumentów jest przekonana, iż w przypadku zakupów stacjonarnych istnieje możliwość odstąpienia od umowy bez podania przyczyny, tak jak w przypadku zakupów dokonywanych na odległość.

Warto jednak wskazać, iż konsumenci są coraz bardziej świadomi swoich praw na co – w opinii rzecznika – ma wpływ szeroko prowadzona edukacja. Rzecznik zauważył, że coraz więcej osób zwraca się po pomoc jeszcze przed złożeniem reklamacji lub podpisaniem umowy w celu wyjaśnienia przepisów prawnych czy pojawiających się wątpliwości, choć zdarzają się również przypadki, kiedy konsumenci niejako „żądata”, aby to rzecznik poprowadził cały proces reklamacyjny, począwszy od zgłoszenia reklamacji.

Podsumowując, podobnie jak w latach poprzednich, liczba udzielonych porad i informacji w zakresie ochrony praw konsumentów, w tym także ilość wystąpień do przedsiębiorców pozostaje na podobnym poziomie. Biorąc jednak pod uwagę, że w zasadzie w każdym tygodniu urzędowania Rzecznika, zgłaszała się osobiście czy to telefonicznie osoba, która potrzebowała bezpłatnej pomocy, stwierdzić należy, iż instytucja Rzecznika jest nadal bardzo potrzebna.

Z uwagi na fakt, iż 2023 rok przyniósł wiele zmian w przepisach, w opinii rzecznika konieczne jest stałe podnoszenie wiedzy, a co za tym idzie zasadna jest kontynuacja organizowania bezpłatnych szkoleń, spotkań i konferencji dla rzeczników, w tym zapewnienie bezpłatnych materiałów edukacyjnych.

Do niniejszego sprawozdania dołączone są tabele sprawozdawcze obrazujące dane liczbowe z realizowanych zadań przez Rzecznika.

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
Klimek
Katarzyna Klimek

Sprawozdanie w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach sporządziła:

Katarzyna Klimek

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Jaworze

Jawor, marzec 2024 rok

Tabela 1.

udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów 2023 rok - Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Jaworze

	1.1. osobiście i telefonicznie						1.2. sprawy rozstrzygane pisemnie						razem			
	rozwiązanie umowy		wady towarów i nienależyte wykonanie umowy		w tym nienależyte wykonanie umowy		rozwiązanie umowy		wady towarów i nienależyte wykonanie umowy		w tym nienależyte wykonanie umowy					
	na odległość	poza lokalność	na odległość	poza lokalność	na odległość	poza lokalność	na odległość	poza lokalność	na odległość	poza lokalność	na odległość	poza lokalność				
SPRZEDAŻ:																
a. art. zymnościowe	1	2					1	2								6
b. odzież i obuwie	2	9														41
meble, artykuły wyposażenia wnętrza, urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1	7														48
d. samochody i środki transportu osobistego	15	7	12	56	18	2										111
e. kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	1	5		13	2											21
f. produkty związane z opieką zdrowotną	2	4		1												8
g. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	1	1		2	2											5
h. inne	1	1		3	2											8
USŁUGI:																
związane z rynkiem nieruchomości	1	1		7	1											10
bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	2	10		6												20
czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu				7												7
finansowe				4												14
ubezpieczeniowe				8	2											13
pocztowe i kurierskie				6	3											9
telekomunikacyjne	5	1		14	2	9										36
transportowe				4	2											7
turytyka i rekreacja	3			7	4											14
sektor energetyczny i wodny	1			2	44	3	1	1								56
związane z opieką i opieką zdrowotną																
edukacyjne																
inne				2	1											1
RAZEM	31	39	17	241	61	16	8	3	1	3	3	13	3	3	445	490
informacje ogólne																25
niekonsumentckie																20
razem:																491

Tabela 2.

występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów 2023 rok - Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Jaworze

																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	
SPRZEDAŻ:																
a	art żywnościowe															2
b	odzież i obuwie															14
c	ri e, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu															9
d	urządzenia gosp domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy															11
e	samochody i środki transportu osobistego															2
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące															
g	produkty związane z opieką zdrowotną															
h	art rekreacyjne, zabawki i art dla dzieci															
i	inne															1
USŁUGI:																
j	związane z rynkiem nieruchomości															3
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja															3
l	szyczenie i naprawa odzieży i obuwia															
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu															1
n	finansowe															
o	ubezpieczeniowe															
p	pocztowe i kurierskie															
r	telekomunikacyjne															6
s	transportowe															1
t	turystyka i rekreacja															2
u	sektor energetyczny i wodny															5
w	związane z opieką i opieką zdrowotną															
x	edukacyjne															
y	inne															
RAZEM																
informacje ogólne	6	2	1	34	8	3				1	2	3				60
niekonsumenckie																
razem:																60

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami 2023 rok - Powiatowy Rzecznik Konsumentów w
Jaworze

																RAZEM
	rozwiązanie umowy			wady towarów, nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			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	
SPRZEDAŻ:																
a	art. żywnościowe															1
b	odzież i obuwie															
c	meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu															
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy															1
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															
niekonsumenckie																
															razem:	2

