

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W JAWORZE ZA 2024 ROK

Sprawozdanie stanowi wykonanie obowiązku z art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2024.1616 t.j. z dnia 2024.11.04), na podstawie którego przedkładam Staroście Jaworskiemu w terminie do 31 marca do zaopiniowania roczne sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów za rok 2024.

Opiniuję:

STAROSTA
Michał Bander
Rozpisał

Opracowała: Katarzyna Klimek

Jawor, 10 marzec 2025 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,
 - art. 42 ust. 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. TABELA

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	47 213 (wg GUS - https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/ludnosc/ludnosc/powierzchnia-i-ludnosc-w-przekroju-terytorialnym-w-2024-roku,7,21.html)
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Katarzyna Klimek
4a. Staż pracy na stanowisku rzecznika	3 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	4/5 etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	Od poniedziałku do czwartku po 8 godzin dziennie w godzinach od 7.30 do 15.30 - łącznie: 32 godziny tygodniowo
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	Nie
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	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. 101000 zł

Powiatowy Rzecznik Konsumentów realizuje zadania wynikające z postanowień art. 42 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2024.1616 t.j. z dnia 2024.11.04) 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 (Dz.U.2024.107 t.j. z dnia 2024.01.29).

Do zadań Rzecznika wynikających z postanowień art. 42 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2024.1616 t.j. z dnia 2024.11.04) 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 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 zatrudniony jest 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 2024 roku Rzecznik - podobnie jak w roku poprzednim – udzieli łącznie **491 porad**:

- 442 porady i informacje z zakresu ochrony interesów konsumentów;
- 1 porada ogólna;
- 48 porad niekonsumenckich.

Porady udzielane były w trakcie osobistych wizyt konsumentów w Urzędzie Starostwa (286 porad), telefonicznie (183 porady), za pośrednictwem poczty mailowej (22 porady ogólne). 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 - 304 porady; z tytułu rozwiązania umowy lub odstąpienia od umowy udzielono 67 porad; z tytułu nieuczciwych praktyk rynkowych lub wad czynności prawnych odnotowano 9 porad; z tytułu warunków umów, w tym nieuczciwych postanowień umownych 34; pozostałe (inne) 28 porad; (49 porad ogólnych i niekonsumenckich).

Ze względu na sposób zawarcia umowy najwięcej zgłoszeń dotyczyło umów zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa/bez znaczenia – 258; umów zawieranych na odległość odnotowano 144; umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa – 40, 49 porad ogólnych i niekonsumenckich.

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

- ✓ reklamacji urządzeń gospodarstwa domowego oraz urządzeń elektronicznych (112 porad). Problemy konsumentów w większości przypadków dotyczyły odmowy uznania reklamacji za uzasadnioną bez przedstawiania opinii rzeczoznawcy lub na podstawie opinii serwisów producenta (gwaranta), w tym decyzje przedsiębiorców dosyć często były mało merytoryczne np. krótka odpowiedź sms o nieuznaniu reklamacji. 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/braku zgodności 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, brak zgodności towaru z umową). W przypadkach, gdy reklamacje zgłaszane były z tytułu udzielonej gwarancji konsumenci często nie posiadali karty gwarancyjnej, ogólnych warunków czy informacji, kto takiej gwarancji udzielił – nie wydawano konsumentom w/w dokumentów. Warto ponownie zaznaczyć, iż konsumenci w dalszym ciągu nie rozróżniają reklamacji składanej w ramach rękojmi/braku zgodności towaru z umową lub w ramach gwarancji, dlatego rzecznik starał się uświadamiać w trakcie udzielania porad 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 2024 r. Rzecznik jednak zauważył spadek skarg w tym zakresie), przedłużające się terminy napraw bez uzasadnienia, załatwianie reklamacji niezgodnie z żądaniem konsumenta czy obciążanie konsumentów kosztami np. przesyłek w przypadku nieuznania reklamacji. Pojawiali się również konsumenci, którzy byli przekonani, iż już przy pierwszej reklamacji mogą skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy w przypadku wad 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 wnętrz, utrzymania domu (46 porad). W przedmiotowym zakresie zgłaszane problemy dotyczyły w większości przypadków wad/braku zgodności mebli z umową - nieuwzględniania reklamacji, uszkodzenia w transporcie oraz prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość.
- ✓ obuwia (52 porady). W roku 2024, podobnie jak w latach poprzednich, najczęściej pojawiające się problemy dotyczyły nieuwzględniania przez sprzedawców składanych reklamacji w oparciu o uznanie zgłaszanych wad/niezgodności towaru z umową jako uszkodzeń mechanicznych powstałych z winy użytkownika. Sprzedawcy bardzo często nie ustosunkowywali się merytorycznie do reklamacji (odpowiedzi czy przedstawiane opinie były „ogólnikowe”) oraz rozpatrywali reklamacje niezgodnie z żądaniem (naprawa zamiast wymiany bez uzasadnienia lub odwrotnie). Warto jednak w tym

miejscu wskazać, iż konsumenci czasami byli oburzeni faktem, iż sprzedawca nie wymienił obuwia na nowe czy nie dokonał zwrotu zapłaconej ceny (wady mało istotne), a jedynie naprawił obuwie. W dalszym ciągu pojawiały się sytuacje, kiedy sprzedawcy powoływali się na nieaktualne podstawy prawne (wskazywano przepisy z kodeksu cywilnego dotyczące rękojmi, podczas gdy należało zastosować przepisy ustawy o prawach konsumenta), odsyłali obuwie do gwaranta bez wyraźnej zgody konsumentów bądź nie udzielali odpowiedzi w terminie 14 dni.

- ✓ samochodów i środków transportu (27 porad). Porady dotyczyły w szczególności udzielenia informacji o możliwości złożenia reklamacji w przypadku zakupu samochodów używanych z uwagi na wadę ukrytą oraz zakupu części samochodowych i opon.

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

- ✓ z sektora energetycznego i wodnego – udzielono 19 porad. W porównaniu do roku poprzedniego, spadła ilość porad w przedmiotowym zakresie. Zapytania dotyczyły głównie zawyżania/zaniżania zużycia energii i rachunków, prawidłowości naliczania dodatkowych opłat np. opłaty mocowej, czy możliwości zmiany taryfy (np. taryfy z cennikiem na taryfę sprzedawcy).
- ✓ w zakresie usług telekomunikacyjnych udzielono 48 porad. W przedmiotowym zakresie ilość porad wzrosła z 36 do 48. 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, problemów z „zasięgiem”. Konsumenci, w szczególności osoby starsze, zwracali się z prośbą o przeanalizowanie zawartych umów pod kątem możliwości wypowiedzenia umowy terminowej lub zmiany wysokości abonamentu. Petenci zarzucali także, iż podczas zawierania umów telekomunikacyjnych w domu przez przedstawicieli operatorów, jak i w salonach stacjonarnych zdarzały się przypadki wprowadzania w błąd (inne warunki umowy były przedstawiane przed podpisaniem umowy, a inne zostały zawarte w umowie).
- ✓ w zakresie usług finansowych (10 porad) zgłaszane do Rzecznika problemy w większości przypadków związane były z pytaniami o możliwość wcześniejszej spłaty kredytu bądź jego restrukturyzacji. Ponownie, po pomoc Rzecznika zgłaszały się osoby, które stały 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 o podjęcie interwencji po nieuznanej reklamacji przez instytucję finansową. Rzecznik w każdym takim przypadku edukował konsumentów w powyższym zakresie oraz „uczulał” na ostrożne zakupy w sieci.

- ✓ z zakresu umów ubezpieczeniowych (25 porad). W powyższym zakresie, w roku sprawozdawczym, nastąpił wzrost porad. Zgłaszane problemy dotyczyły głównie odmowy uznania roszczenia z tytułu uszkodzenia ubezpieczonego sprzętu. Konsumentów często byli „namawiani” w sklepach na zawarcie umowy ubezpieczenia sprzętu, jednak nie byli rzetelnie – w opinii konsumentów – informowani o rzeczywistych kosztach oraz warunkach ubezpieczenia.
- ✓ w zakresie usług dotyczących bieżącej konserwacji i utrzymania domu (28 porad). Tematyka porad dotyczyła w szczególności jakości wykonanych usług, nieterminowego ich wykonania, odmowy rozpatrzenia reklamacji. Konsumentów zwracali uwagę na utrudniony kontakt z „przedstawicielami” przedsiębiorców, brakiem odpowiedzi na kierowane zapytania czy zgłaszane reklamacje. Rzecznik zauważył jednak, iż wzrosła świadomość konsumentów w przypadku zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa tzn. coraz częściej konsumenci zgłaszali się po poradę oraz analizę warunków jeszcze przed zawarciem umowy np. na zakup i montaż pomp ciepła czy paneli fotowoltaicznych. Nadal zdarzało się, iż przedsiębiorcy dokonujący sprzedaży i montażu pomp ciepła/paneli nie przekazywali konsumentom kompletu dokumentacji – brak kart gwarancyjnych na urządzenia, warunków ubezpieczenia.

Podsumowując powyższe, mając na uwadze ilość zgłoszeń stwierdzić należy, iż zapewnienie bezpłatnych porad i informacji konsumenckich stanowi nadal najliczniejszą sferę działań rzecznika. W trakcie udzielania porad Rzecznik informował konsumentów o aktualnym stanie prawnym oraz sposobach ewentualnego załatwienia sprawy. Często, w przypadku spraw złożonych pod względem faktycznym i prawnym pomoc polegała na szczegółowej analizie dokumentów (regulaminów, umów, opinii, orzecznictwa) czy pomocy w sporządzeniu pism reklamacyjnych, w szczególności osobom starszym, które same nie potrafiły właściwie zredagować pisma. W trakcie osobistych wizyt konsumentom przekazywane były także ulotki, broszury informacyjne oraz wzory pism. W związku ze zmianami przepisów prawa konsumenckiego istotne było nadal informowanie konsumentów na podstawie jakich przepisów należy składać reklamację oraz jakie im przysługują roszczenia, gdyż zdarzały się przypadki, gdzie nawet sprzedawcy nadal powoływali się na niewłaściwe przepisy prawne. 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, m.in. Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, 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.

W 2024 roku, podobnie jak w roku poprzednim, nastąpił 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, pomimo zmiany przepisów w powyższym zakresie. Z informacji, jakie uzyskał Rzecznik wynika, iż pokazy były nadal organizowane na terenie powiatu jaworskiego, jednak do Rzecznika zgłosiło się zaledwie kilka osób z prośbą o informację o możliwości odstąpienia od tak zawartej umowy. Ponadto wpłynął jeden wniosek konsumentki, która przekazała informacje o pokazie i metodach „dokonywanej sprzedaży” – wniosek został przesłany do UOKiK. Podkreślić trzeba, że 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 2024 roku rzecznik spotkał się ponownie z problemami konsumentów dotyczącymi zakupów na tzw. transmisjach sprzedażowych czy dokonywaniem zakupów na niezwyfikowanych stronach internetowych (gdzie w większości przypadków sprzedający posiadał siedzibę poza granicami Polski). W przypadkach tych konsumenci dokonywali zakupów nie sprawdzając regulaminów, ani podstawowych informacji o sprzedawcy. Rzecznik „uczulał” na ostrożne dokonywanie zakupów poprzez strony internetowe, a przede wszystkim na sprawdzanie przed zakupem regulaminów sklepów oraz danych sprzedawcy.

Dużą grupę porad stanowiły sprawy związane z możliwością odstąpienia/rozwiązania umów zawartych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa – 67 porad – przy czym wielu konsumentów nadal jest przekonanych o możliwości odstąpienia od umów sprzedaży zawartych w sklepie stacjonarnym, gdzie prawo nie nakłada obowiązku na sprzedawcę przyjęcia towaru zakupionego w ten sposób, pozostawiając to jedynie dobrej woli sprzedającego. Często też konsumenci, przy prawie odstąpienia bez podawania przyczyny, nie są świadomi, że nie mogą korzystać ze zwracanego sprzętu w sposób wykraczający poza konieczny, gdyż sprzedawca może w takich sytuacjach dokonać zmniejszenia wartości towaru.

Zapytania konsumentów dotyczyły także zagadnienia ponoszenia kosztów np. przesyłek w przypadku nieuwzględniania reklamacji przez sprzedawców. Niestety sprzedawcy w takich sytuacjach przerzucają te koszty na konsumentów, co z kolei rodzi obawy kupujących przed zgłaszaniem reklamacji.

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) nadal 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 (udzielono 48 porad), m.in. z zakresu sporów wspólnot mieszkaniowych, prawa rodzinnego, rejestracji pojazdów, decyzji podatkowych, prawa pracy czy umów zawieranych pomiędzy osobami fizycznymi. Po pomoc zwracali się także przedsiębiorcy prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą. W takiej sytuacji Rzecznik udzielał petentom podstawowych informacji 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.

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 2024r. uczestniczył w posiedzeniu Komisji Edukacji, Zdrowia, Kultury i Polityki Społecznej Rady Powiatu Jaworskiego oraz Komisji Rewizyjnej 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 (Dz.U.2024.1616 t.j. z dnia 2024.11.04) 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 podjęcie skutecznej interwencji. W roku sprawozdawczym Rzecznik skierował jedno pismne zawiadomienie do KMP o możliwości popełnienia czynu stanowiącego wykroczenie w rozumieniu art. 114 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2024.1616 t.j. z dnia 2024.11.04) – zawiadomienie dotyczyło braku udzielenia odpowiedzi przez przedsiębiorcę na kierowane wystąpienia, mimo odbioru korespondencji. Przedsiębiorca, prawdopodobnie dopiero po podjęciu czynności przez policję udzielił wyjaśnień w sprawie. 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 pismny wniosek konsumenta. W kierowanych do przedsiębiorcy wystąpieniach - w sytuacji gdy konsument przedkładał całość dokumentacji w sprawie – rzecznik wskazywał podstawy prawne żądań konsumenta oraz wносił o rozważenie możliwości polubownego zakończenia sporu. Natomiast w sytuacji, gdy z przedłożonych wraz z wnioskiem dokumentów przez konsumenta, nie było możliwości ustalenia stanowiska obu stron (m.in. brak pismnego potwierdzenia zgłoszenia lub brak odpowiedzi sprzedawcy, usługodawcy) rzecznik zwracał się z prośbą o złożenie wyjaśnień i ustosunkowanie się do zastrzeżeń konsumenta. 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.

Warto wskazać, iż zdarzały się przypadki, kiedy przedsiębiorcy zarówno w odpowiedziach na reklamacje konsumentów jak i na wystąpienia Rzecznika powoływali się na nieobowiązujące w danej sprawie przepisy prawne, tj. dosyć często wskazywano przepisy

o rękojmi z kodeksu cywilnego, podczas gdy zastosowanie winny mieć przepisy ustawy o prawach konsumenta.

W roku sprawozdawczym wpłynęły **53** wnioski o podjęcie interwencji przez rzecznika. W 50 sprawach rzecznik skierował wystąpienia do przedsiębiorców, w 1 sprawie konsument wycofał wniosek z uwagi na uznanie roszczenia przez przedsiębiorcę przed podjęciem interwencji, 1 wniosek został zwrócony ponieważ osoba wnosząca nie miała statusu konsumenta, 1 wniosek został przekazany według właściwości do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

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

- odzież i obuwie (**13**),
- urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych (**13**)
- mebli i artykułów wyposażenia wnętrz (**4**).

W **zakresie usług** najwięcej wystąpień dotyczyło usług telekomunikacyjnych (**3**) oraz usług bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji (**6**).

Rzecznik wskazuje, iż:

- 29 spraw zostało załatwionych pozytywnie lub częściowo pozytywnie,
- 19 negatywnie – pouczono konsumentów o możliwości skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego lub polubownego;
- 1 sprawa zakończona informacją syndyka o postępowaniu upadłościowym – pouczono konsumenta o możliwości zgłoszenia wierzytelności;
- w 1 sprawie przedsiębiorca odmówił udzielenia wyjaśnień z uwagi na tajemnicę ubezpieczeniową.

Trzeba także zaznaczyć, że bywają sprawy, w których konsumenci nie mają racji. Wynika to niekiedy z faktu przekroczenia terminów ustawowych do dochodzenia swoich roszczeń, zaakceptowania warunków przedstawionych w umowach czy niewykazania dowodowo faktu istnienia niezgodności towaru z umową lub żądania zwrotu zapłaconej ceny (odstąpienia od umowy) w sytuacjach, gdy brak zgodności towaru z umową nie był istotny.

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

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

Rzecznik w ramach współpracy pobierał ze strony Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznika Finansowego czy Urzędu KNF 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. Rzecznik informował konsumentów w trakcie udzielanych porad oraz poprzez wywieszanie zaproszeń na tablicy ogłoszeń o organizowanych np. przez UOKiK czy urząd KNF webinarach. Ponadto Rzecznik korzystał z opracowań i informacji udostępnionych na stronie internetowej UOKiK, z przesyłanych drogą mailową newsletterów lub poradników. Rzecznik uczestniczył w szkoleniach/webinarach organizowanych przez UOKiK oraz KNF: szkolenie „Prawo telekomunikacyjne”, webinar KNF „Cyberbezpieczeństwo podczas zawierania transakcji elektronicznych z podmiotami rynku finansowego”, seminarium UOKiK „Ochrona konsumentów na rynku usług finansowych”, szkolenie UOKiK „Konsument na rynku usług deweloperskich”, szkolenie UOKiK „Usługi kurierskie”.

W sprawach wymagających specjalistycznej wiedzy Rzecznik udzielał konsumentom informacji o kompetencjach i danych adresowych UOKiK, Inspekcji Handlowych, Rzecznika Finansowego, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Urzędu Regulacji Energetyki i innych instytucji działających w zakresie ochrony konsumentów. Ponadto Rzecznik, w celu wyjaśnienia pojawiających się wątpliwości także kontaktował się 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 konsumentckich.

W ramach współpracy Rzecznik w 2024 r. przysyłał sygnały o dostrzeżonych nieprawidłowościach na rynku oraz udzielał informacji na zapytania czy ankiety kierowane przez delegatury UOKiK. W przypadku jednego przedsiębiorcy przekazano do UOKiK wnioszek konsumenta wraz z dokumentacją w związku z podejrzeniem stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, które mogły jednocześnie stanowić naruszenie zbiorowych interesów konsumentów (dotyczyło pokazu organizowanego dla seniorów).

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 sądowej, kosztów wynagrodzenia biegłego czy w przypadku przegrania zwrotu kosztów zastępstwa) oraz długotrwałości postępowania.

W okresie sprawozdawczym nie wytaczano powództw na rzecz konsumentów i nie wstępowano do toczących się postępowań.

Wykaz spraw przedstawia tabela nr 4

6. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym

Jednym z zadań rzecznika jest edukacja konsumentów. W roku 2024 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 zakładce Powiatowy Rzecznik Konsumentów.

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
- Art. 42 ust. 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

Kolejny rok działalności Rzecznika, 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 2024 roku podnieść należy, że na poprawę realizacji praw konsumentów duży wpływ mają działania ustawodawcze mające na celu zapewnienie skutecznej ochrony konsumentów przed nieuczciwymi przedsiębiorcami oraz szeroko zakrojona edukacja. Zdaniem Rzecznika pozytywnie należy ocenić działalność edukacyjno – informacyjną UOKiK prowadzoną na portalach społecznościowych, gdyż informacje te docierają do coraz większej liczby osób. Przepisy dotyczące ochrony konsumentów wymagają jednak ciągłego monitorowania oraz wprowadzania niezbędnych zmian. Ważna jest stała współpraca szeregu podmiotów, instytucji państwowych i samorządowych w tym zakresie.

Na podstawie analizy zgłaszanych w 2024 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. Konsumenci 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 i częste telefony lub mogące wprowadzać w błąd praktyki reklamowe i marketingowe. Należy nadal promować dobre praktyki przedsiębiorców oraz edukować seniorów celem poprawy sytuacji w tym zakresie.

Pozytywnie należy ocenić zmianę przepisów w zakresie ochrony praw konsumenckich, w szczególności dotyczących zakupów zawieranych na tzw. pokazach, gdyż z informacji posiadanych przez Rzecznika wynika, iż zmniejszyła się ilość takich spotkań na terenie powiatu jaworskiego. Rzecznik starał się informować konsumentów o przysługujących uprawnieniach, uczulał na umowy zawierane „w domu”, przez telefon czy na pokazie oraz w sytuacjach, gdy konsument zawarł już umowę - pomagał w sporządzeniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

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 „żądadają”, aby to rzecznik poprowadził cały proces reklamacyjny, poczynawszy od zgłoszenia reklamacji.

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.

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 lub telefonicznie osoba, która potrzebowała bezpłatnej pomocy, stwierdzić należy, iż instytucja Rzecznika jest nadal bardzo potrzebna. 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.

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, 10 marzec 2025r.

Tabela 1.

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW
Klimlek
Katarzyna Klimlek

Tabela 2.

występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów w 2024 roku -
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				1												1
b	odzież i obuwie		1		9	3											13
c	meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu				3	1											4
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy		1		11	1											13
e	samochody i środki transportu osobistego				1	1											2
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																
g	produkty związane z opieką zdrowotną																
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																
i	inne				1												1
USŁUGI:																	
j	związane z rynkiem nieruchomości																
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja			3			3										6
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																
n	finansowe																
o	ubezpieczeniowe				1												1
p	pocztowe i kurierskie					2											2
q	telekomunikacyjne	1				1			1								3
r	transportowe					1											1
s	turystyka i rekreacja					1		1									2
t	sektor energetyczny i wodny																
u	związane z opieką i opieką zdrowotną																
v	edukacyjne					1											1
w	Inne																
RAZEM		1	2	3	27	12	3	1		1							50
informacje ogólne niekonsumenckie																	
POWIATOWY		razem:															50

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW

Katarzyna Klimek
Katarzyna Klimek

Tabela 3.
współdziałanie z innymi instytucjami w 2024 roku - Powiatowy Rzecznik Konsumentów w
Jaworze

		warunki															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 lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal	w lokalu bez znaczenia	na odległość	poza lokal		
SPRZEDAŻ:																		
a	art. żywnościowe																	
b	odzież i obuwie																	
c	meble, artykuły wyposażenia wewnątrz, utrzymania domu																	
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy												1					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:																		1

POWIATOWY
 RZECZNIK KONSUMENTÓW
Klimmek
 Katarzyna Klimmek

Tabela 4.

POWIATOWY
RZECZNIK KONSUMENTÓW

Klimek
Katarzyna Klimek