

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Piasecznie za 2024 r.

Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Piasecznie

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Piasecznie wykonuje zadania na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj.: Dz. U. z 2024 r., poz. 1616), zwanej dalej ustawą. Przepisy ustawy stanowią, że:

- 1) zadaniem samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej,
- 2) zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy rzecznik konsumentów,
- 3) rzecznik konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany Staroście,
- 4) w terminie do dnia 31 marca każdego roku, rzecznik przedkłada Staroście do zaopiniowania roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.

Do zadań rzecznika konsumentów w szczególności należy:

- 1) zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów,
- 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 Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- 5) przekazywanie na bieżąco Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wniosków i sygnalizowanie problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań przez organy administracji rządowej,
- 6) wykonywanie innych zadań określonych w przepisach prawa.

Rzecznik ma możliwość wytaczania powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowania, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

W sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów rzecznik jest oskarżycielem publicznym w myśl przepisów kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

Rzecznik konsumentów, w terminie do dnia 31 marca, przedkłada Staroście do zaopiniowania roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je Prezesowi UOKiK w terminie 7 dni od zaopiniowania przez Starostę. W przypadku niezaopiniowania przez Starostę sprawozdania, Rzecznik przekazuje sprawozdanie Prezesowi UOKiK w terminie do dnia 10 maja.

Usytuowanie organizacyjne Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Piasecznie określa Regulamin Organizacyjny Starostwa Powiatowego w Piasecznie oraz Regulamin Organizacyjny Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Piasecznie.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Piasecznie wykonuje swoje zadania na rzecz mieszkańców powiatu piaseczyńskiego.

Na podstawie Uchwały Nr XV/2/08 Rady Powiatu Piaseczyńskiego z dnia 28 kwietnia 2008 r. stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów od dnia 5 maja 2008 r. pełni Sylwia Sztokinier.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Piasecznie jest z wykształcenia prawnikiem. Ma ukończone studia magisterskie na Uniwersytecie Wrocławskim, na Wydziale Prawa, Administracji i Ekonomii, na kierunku Prawo. W 2017 r. Rzecznik ukończył studia podyplomowe w zakresie Negocjacji, Mediacji i innych Alternatywnych Metod Rozwiązywania Sporów na Uniwersytecie Warszawskim.

Początkowo Rzecznik pracował w wymiarze ½ etatu, natomiast od dnia 1 października 2008 r. pracuje w pełnym wymiarze czasu pracy.

Dnia 14 września 2015 r. zostało utworzone Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Piasecznie.

Oprócz Rzecznika, w biurze zatrudniona jest jedna osoba, z wykształceniem wyższym prawniczym, w pełnym wymiarze czasu pracy.

Tabela **Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy.**

1. Województwo	mazowieckie
2. Miasto/Powiat	powiat piaseczyński
3. Liczba mieszkańców powiatu	216 775
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Sylwia Sztokinier
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	tak
<i>Nie dotyczy tych Rzeczników, którzy odpowiedzieli „tak” na pyt. 6</i> 7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	nie dotyczy
<i>Dotyczy tych Rzeczników, którzy odpowiedzieli na pyt. 7</i> 8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	nie dotyczy
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. 2024, poz. 1616). Proszę napisać TAK lub NIE.	tak
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	tak
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	1
12. Budżet biura. Jeżeli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu. Jeżeli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.	283 575,37 zł

Realizacja zadań należących do rzecznika konsumentów

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

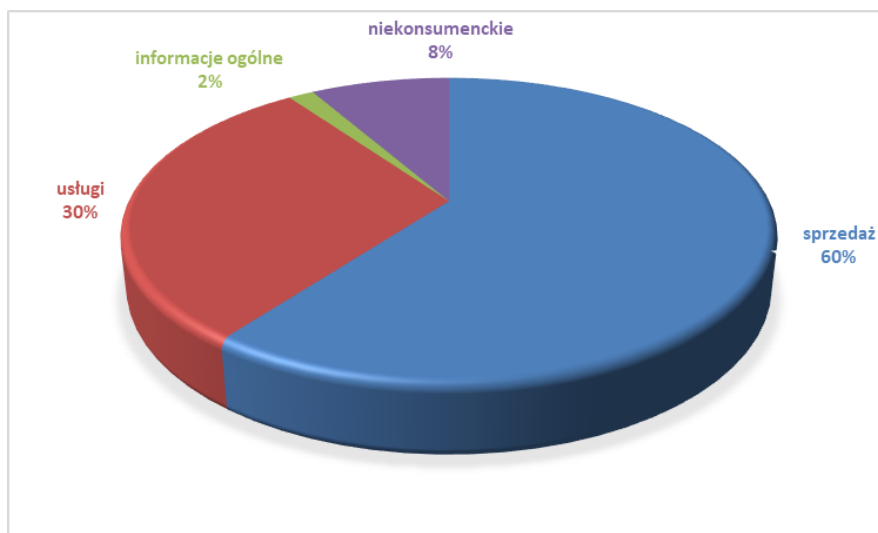
Rolą rzecznika konsumentów w systemie ochrony praw konsumentów jest ochrona interesów indywidualnych, która przejawia się m. in. zapewnieniem konsumentom dostępu do bezpłatnej informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz poradnictwa konsumenckiego.

Udzielanie informacji prawnej z zakresu prawa konsumenckiego ma przede wszystkim charakter prewencyjny i ma na celu wyposażenie konsumentów w wiedzę umożliwiającą im bezpieczne uczestniczenie w transakcjach z przedsiębiorcami.

Natomiast poradnictwo prawne ma na celu pomoc konsumentom w usunięciu skutków nieprzestrzegania prawa konsumenckiego przez przedsiębiorców, a niekiedy również przez samych konsumentów.

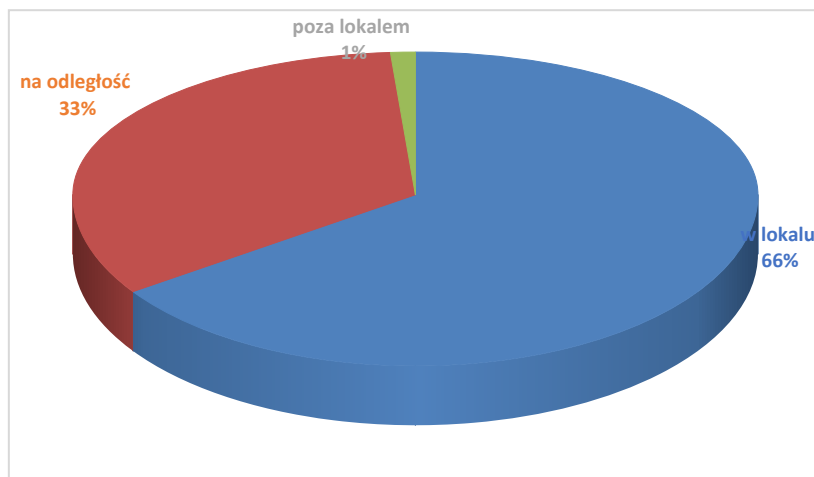
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Piasecznie udzielał w 2024 r. informacji oraz porad prawnych poprzez konsultacje osobiste, telefoniczne, pisemne i przy wykorzystaniu poczty elektronicznej.

W 2024 r. Rzecznik udzielił łącznie **1 193 informacji i porad prawnych**.



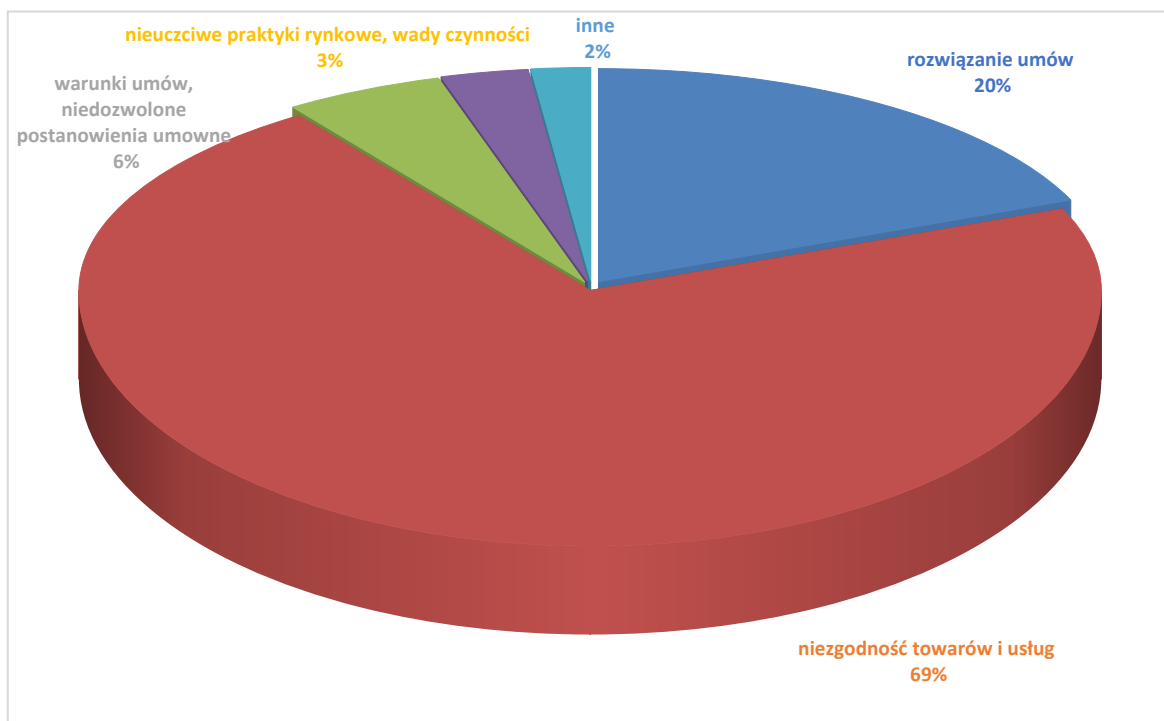
Wykres 1. Ogólna tematyka bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów w 2024 r.

Podstawowym problemem konsumentów w 2024 r. były **umowy sprzedaży (719)**. Konsumentów szukali porad dotyczących uprawnień w przypadku stwierdzenia niezgodności towarów z umową oraz negatywnego rozpatrywania reklamacji. Porady na temat umów sprzedaży stanowiły 60% porad. Problemy związane ze **świadczeniem usług** to 30% poradnictwa. Na ten temat Rzecznik udzielił **357** porad. Rzecznik udzielił **18 informacji ogólnych** (2% porad), zaś w **99** przypadkach poinformował, że sprawy **nie miały charakteru konsumenckiego** (8% porad).



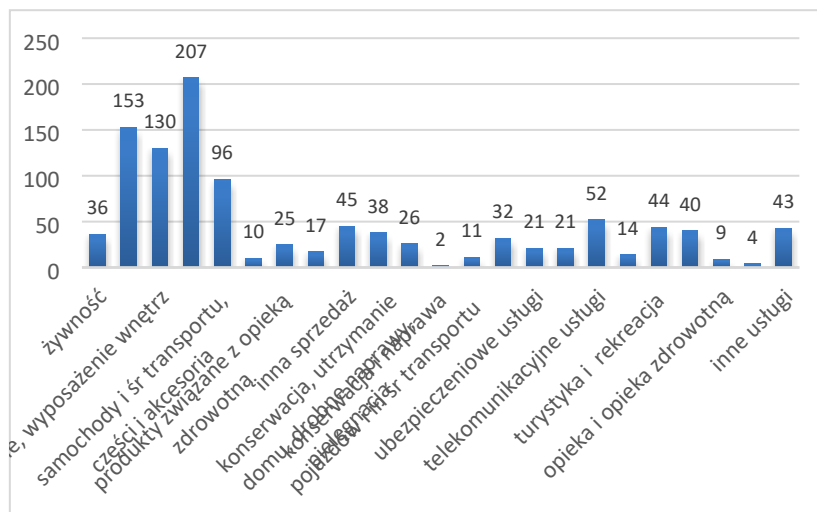
Wykres 2. Poradnictwo konsumenckie w 2024 r. ze względu na sposób zawarcia umowy

W 2024 r. najwięcej porad dotyczyło umów zawartych **w lokalu przedsiębiorstwa - 704**, co stanowi 66%. W odniesieniu do umów zawartych **na odległość** Rzecznik udzielił **357** porad, co stanowi 33%. Natomiast umów **poza lokalem przedsiębiorstwa** dotyczyło **15** porad, co daje 1% porad.



Wykres 3. Poradnictwo w 2024 r. ze względu na główny problem

Najczęstszym problemem poruszonym przez konsumentów w 2024 r. była **niezgodność towarów z umową i nienależyte wykonanie umów**. W tej kwestii Rzecznik udzielił **745** porad (69%). Drugą grupę stanowiły porady dotyczące **rozwiązania, odstąpienia od umowy, wypowiedzenia lub wygaśnięcia umowy**. W tym zakresie Rzecznik udzielił **212** porad (20%). Trzecią grupę stanowiły porady odnoszące się do **warunków umów i niedozwolonych postanowień umownych**. Takich porad udzielono **60** (6%). **35** porad (3%) dotyczyło **nieuczciwych praktyk rynkowych i wad czynności prawnych**. Natomiast **24** porady (2%) dotyczyły **innych** kwestii.



Wykres 4. Tematyka poradnictwa konsumenckiego w 2024 r.

Problematyka spraw konsumenckich jest niezmiernie rozległa. W 2024 r. najczęściej udzielane informacje i porady prawne dotyczyły:

- 1) umów sprzedaży **urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego** - 207 (19%),
- 2) umów sprzedaży **odzieży i obuwia** -153 (14%),
- 3) umów sprzedaży **mebli, artykułów wyposażenia wnętrza, utrzymania domu** – 130 (12%),
- 4) umów sprzedaży **samochodów i środków transportu osobistego, części i akcesoriów** – 96 (9%),
- 5) usług w **telekomunikacyjnych** – 52 (5%).

Udzielając porad prawnych w 2024 r. Rzecznik przekazywał informacje o stanie prawnym, po analizie stanu faktycznego sprawy zgłoszonej przez konsumenta, na podstawie relacji konsumenta lub przedstawionej przez niego dokumentacji.

Spory konsumentów i przedsiębiorców, w dużej mierze, były wynikiem niepełnej znajomości regulacji prawnych przez obie strony. Nieporozumienia były również efektem łatwowierności konsumentów w ustne zapewnienia przedsiębiorców.

Zakres udzielanej pomocy zgłaszającym się konsumentom był różny, począwszy od informacji o obowiązujących regulacjach prawnych, możliwości ich wykorzystania przez zainteresowanych, do udzielenia porady odnośnie sposobu postępowania w konkretnej sprawie i sporządzania pism na rzecz konsumentów.

W przypadku pisemnych porad (w tym przy użyciu poczty elektronicznej) w 11 sprawach udzielono porady **dwukrotnie** w tej samej sprawie, w 1 sprawie – **trzykrotnie**. W Tabeli nr 1 porady te zostały wykazane jako jedna, ponieważ dotyczyły tej samej sprawy.

Szczegółowe dane przedstawiające strukturę tematyczną informacji oraz porad prawnych udzielonych przez Rzecznika w 2024 r. przedstawia Tabela nr 1.

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

Kompetencje do stanowienia aktów prawa miejscowego przysługują odpowiednio radzie gminy (miasta), radzie powiatu, sejmikowi województwa, wojewodzie oraz organom niezespólonej administracji rządowej, dyrektorom urzędów morskich. Mając na uwadze ustawowe uprawnienie rzecznika, może on występować do tych organów z wnioskami legislacyjnymi dotyczącymi prawa miejscowego, o ile zagadnienia związane z ochroną konsumentów stanowią przedmiot ich upoważnienia do stanowienia prawa.

Złożenie wniosku w sprawie stanowienia czy zmiany przepisu nie jest tożsame z inicjatywą uchwałodawczą, czyli takim zgłoszeniem projektu, które zobowiązuje organ odpowiedzialny za stanowienie prawa do jego rozpatrzenia. Organ, który otrzymuje wniosek rzecznika, decyduje samodzielnie o ewentualnym nadaniu mu biegu i nie ma obowiązku go podejmować.

W 2024 r. Rzecznik nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

W wielu sprawach okazuje się, że udzielenie porady lub informacji prawnej jest niewystarczające do osiągnięcia efektywnej ochrony konsumentów i wymaga interwencji u przedsiębiorcy.

Pomoc w sprawach bardziej złożonych, wymagających wnikliwej analizy problemu w 2024 r była realizowana poprzez:

- 1) podejmowanie w imieniu konsumentów pisemnej interwencji u przedsiębiorców,
- 2) podejmowanie działań w kierunku ugodowego zakończenia sporów, poprzez prowadzenie negocjacji drogą korespondencyjną lub podczas rozmów telefonicznych.

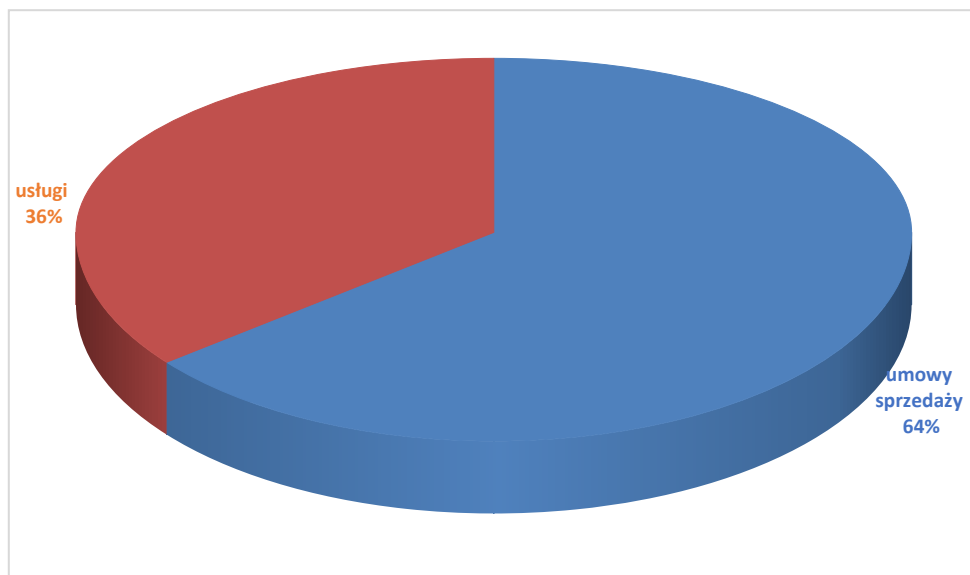
W interwencji Rzecznik przedstawiał swoje stanowisko, oparte na obowiązujących przepisach prawnych, bazując na podanych przez konsumenta okolicznościach oraz przedłożonych dokumentach. W zależności od rodzaju sprawy oraz zgromadzonego materiału, Rzecznik wskazywał przedsiębiorcy właściwy sposób załatwienia spornej sprawy lub zwracał się o przedstawienie wyjaśnień w stosunku do stawianych zarzutów.

Interwencje były prowadzone do wyczerpania wszystkich argumentów, aby wypracować zmianę stanowiska przedsiębiorcy, lub jak najbardziej zbliżyć stanowiska stron.

Rzecznik nie posiada kompetencji do działania władczego w stosunku do przedsiębiorcy i nie może zobowiązać go do zachowania zgodnego z roszczeniem konsumenta, nawet w przypadku słuszności tego roszczenia.

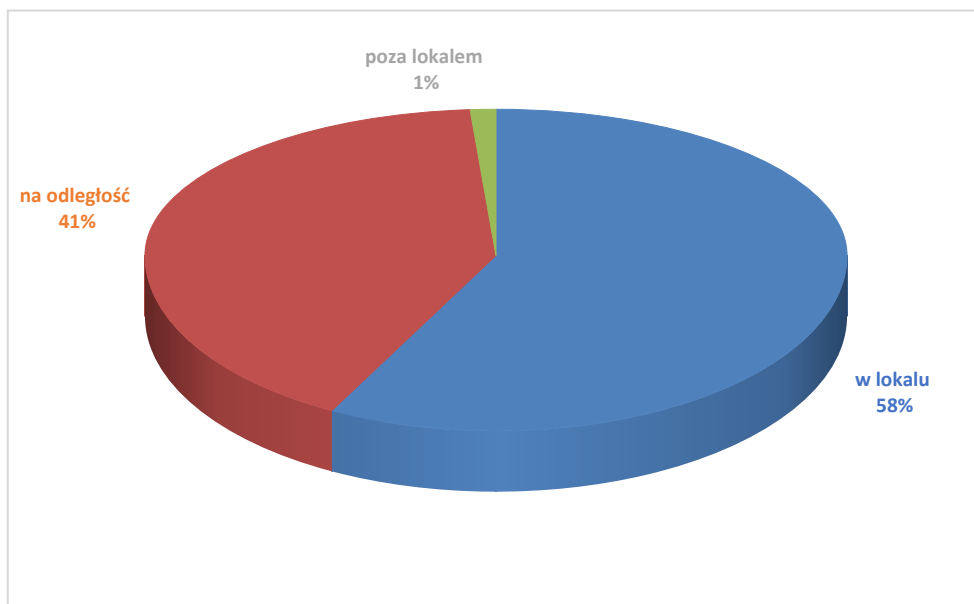
Zdarzało się również, że żądania zgłaszane przez konsumentów były wygórowane i nie miały oparcia w obowiązujących przepisach prawnych.

W 2024 r. zostało zgłoszonych **213 indywidualnych spraw konsumenckich** wymagających wystąpienia do przedsiębiorców.



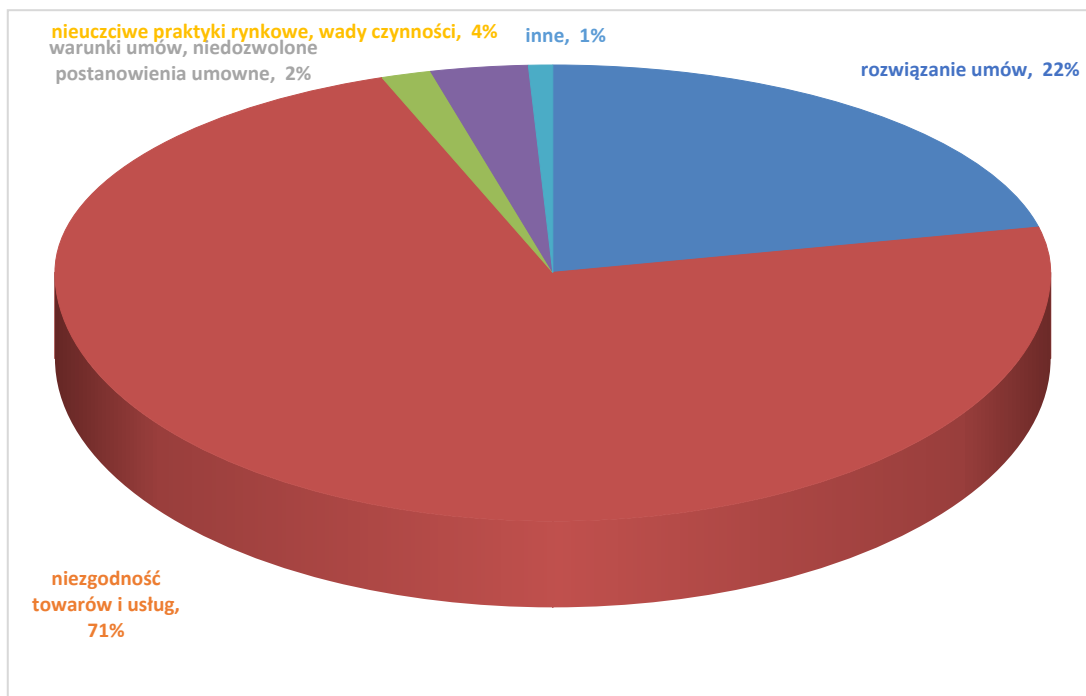
Wykres 5. Ogólna tematyka wystąpień Rzecznika do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów w 2024 r.

W przeważającej liczbie przypadków wystąpienia Rzecznika dotyczyły **umów sprzedaży**. Takich wystąpień było **137**, co stanowi 64% wszystkich wystąpień. Natomiast **76** wystąpień (36%) dotyczyło **usług**.



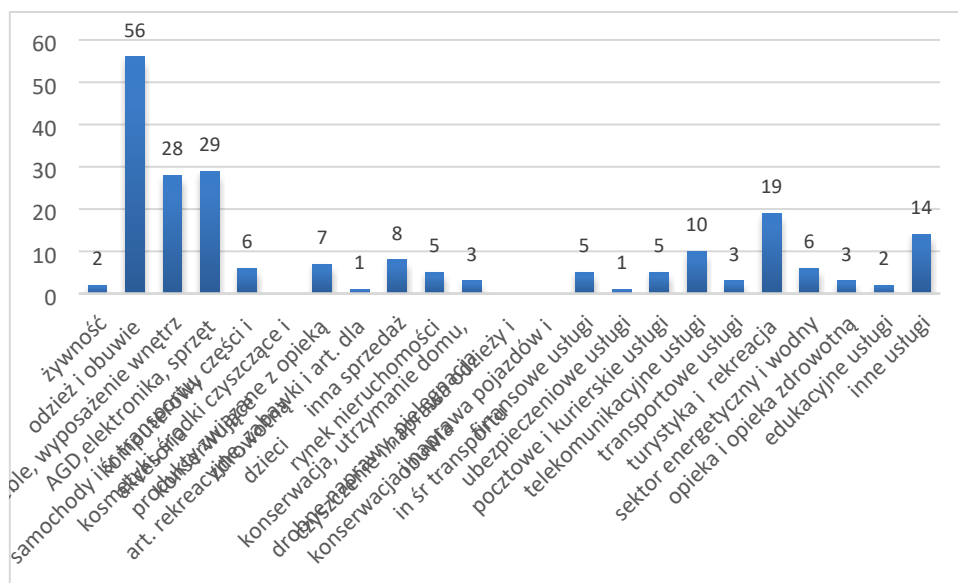
Wykres 6. Wystąpienia do przedsiębiorców w 2024 r. ze względu na sposób zawarcia umowy

W 2024 r. najwięcej wystąpień dotyczyło umów zawartych **w lokalu przedsiębiorstwa** – **123** (58%). W zakresie umów zawartych **na odległość** Rzecznik wystąpił w **87** sprawach (41%). Natomiast umów **poza lokalem przedsiębiorstwa** dotyczyły 3 wystąpienia (1%).



Wykres 7. Wystąpienia do przedsiębiorców w 2024 r. ze względu na główny problem

Ze względu na główny problem najczęściej wystąpień dotyczyło **niezgodności towaru z umową i nienależytego wykonania umowy** – było ich **152** (71%). **Rozwiązania umowy, odstąpienia, wypowiedzenia lub wygaśnięcia umowy** dotyczyło **47** wystąpień (22%). **Warunków umowy lub niedozwolonych postanowień umownych** dotyczyły **4** wystąpienia (2%). W zakresie **nieuczciwych praktyk rynkowych i wad czynności prawnych** Rzecznik wystąpił w **8** sprawach (4%). **Innych** spraw dotyczyły **2** wystąpienia (1%).



Wykres 8. Szczegółowa tematyka wystąpień Rzecznika do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów w 2024 r.

Największa ilość wystąpień do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów w 2024 r. dotyczyła:

- 1) umów sprzedaży **obuwia i odzieży** - 56 wystąpień (26%),
- 2) umów sprzedaży **urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego** – 29 wystąpień (14%),
- 3) umów sprzedaży **mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu** – 28 wystąpień (13%),
- 4) usług z zakresu **turystyki i rekreacji** – 19 wystąpień (9%).

Niekiedy konieczne było kilkukrotne występowanie do przedsiębiorcy w jednej sprawie. Na **213** podjętych interwencji, w tej samej sprawie Rzecznik wystąpił do przedsiębiorcy **dwukrotnie** w **31** sprawach, **trzykrotnie** w **1** sprawie, **czterokrotnie** w **2** sprawach, **siedmiokrotnie** w **1** sprawie. W Tabeli nr 2 wystąpienia te zostały wykazane jako jedno w sprawie, ponieważ dotyczyły tej samej sprawy.

Rzecznik w **38** sprawach **ponaglił** przedsiębiorców do udzielenia odpowiedzi na wystąpienie oraz ponownie wnosił o ustosunkowanie się do uwag i opinii Rzecznika, zaś w **25** sprawach **zawiadomił o popełnieniu wykroczenia** i wystąpił do Policji z wnioskiem o ustalenie osoby odpowiedzialnej za udzielenie odpowiedzi i ukaranie jej karą grzywny na podstawie art. 114 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W **9** sprawach przedsiębiorcy **nie odebrali** skierowanych do nich wystąpień.

W wyniku podjętych w 2024 r. interwencji przez Rzecznika:

- a) **odzyskano** na rzecz konsumentów łącznie kwotę **54 816,14 zł**,
- b) przedsiębiorcy **anulowali płatności i/lub skorygowali faktury** na łączną kwotę **2 229,44 zł**,
- c) w **8** sprawach nastąpiła **naprawa** reklamowanych towarów,
- d) w **8** sprawach nastąpiła **wymiana** reklamowanych towarów,
- e) w **5** sprawach przedsiębiorcy zaproponowali **ponowne rozpatrzenie reklamacji**,
- f) w **1** sprawie przedsiębiorca przyznał **kartę podarunkową** na kwotę **100,00 zł**,
- g) w **1** sprawie przedsiębiorca **zmienił** przyznaną **rekompensatę** w postaci bonu **na wypłatę w pieniądzu**,
- h) w **2** sprawach przedsiębiorcy wyrazili zgodę na **bezkosztowe rozwiązanie umów**,
- i) w **1** sprawie strony zawarły **ugodę**,
- j) w **1** sprawie przedsiębiorca zaproponował konsumentowi **powrót do poprzednich warunków umownych**.

Szczegółowe dane liczbowe dotyczące struktury tematycznej spraw zgłoszonych w 2024 r. przez konsumentów, w których niezbędna była interwencja Rzecznika przedstawia Tabela nr 2.

Współdziałanie z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakładają na rzecznika obowiązek współdziałania z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi. Z unormowania przewidującego obowiązek współpracy rzecznika z wyżej wskazanymi podmiotami nie wynika ani forma, ani zakres tego współdziałania. Najczęściej współdziałanie przybiera postać wymiany informacji o podejmowanych działaniach, zawiadamiania o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu przedsiębiorców, wzajemnej wymiany poglądów, doświadczeń, informacji w zakresie jednolitej interpretacji przepisów prawnych.

Każda docierająca do Rzecznika informacja o nieprzestrzeganiu prawa chroniącego interesy konsumentów jest badana. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości podejmowane są odpowiednie działania: wskazanie przedsiębiorcy właściwego sposobu postępowania i wezwanie do dostosowania działania do obowiązujących przepisów czy dobrych zwyczajów. W tym zakresie prowadzona jest również współpraca z podmiotami zajmującymi się ochroną konsumentów.

W ramach współpracy z **Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów**, wykonując obowiązek wynikający z art. 43 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Rzecznik sporządził oraz przekazał zaopiniowane przez Starostę, sprawozdanie ze swojej działalności w 2023 r. Ponadto współpracując z UOKiK w 2024 r. Rzecznik:

- 1) wniósł o podjęcie działań w związku z zawiadomieniem przez konsumenta o możliwości stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych i naruszania zbiorowych interesów konsumentów na pokazie, w trakcie którego oferowane są towary związane z opieką zdrowotną,
- 2) przekazał informacje na temat spraw dotyczących fotowoltaiki i pomp ciepła,
- 3) przekazał wniosek konsumenta w części w części dotyczącej zawiadomienia o praktykach naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez pomijanie w instrukcji obsługi i karcie gwarancyjnej informacji ważnych dla uznania reklamacji przez przedsiębiorcę zajmującego się sprzedażą na odległość urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego.
- 4) zawiadomił o możliwości naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przez przedsiębiorcę zajmującego się sprzedażą złota na odległość,
- 5) przekazał wniosek konsumenta w części dotyczącej możliwości naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a także nieuczciwej konkurencji, poprzez wprowadzanie w błąd w ofercie przez przedsiębiorcę zajmującego się organizacją imprez turystycznych,
- 6) przekazał dane kontaktowe Rzecznika, a na stronie internetowej zostały umieszczone aktualne dane kontaktowe dotyczące poradnictwa konsumenckiego UOKiK,
- 7) przekazał wyrok sądu cywilnego dotyczący osób, które ponoszą odpowiedzialność za wykroczenie z art. 114 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i zawnioskował

o zmianę tego przepisu poprzez dodanie do jego treści analogicznego zapisu jak w art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 tejże ustawy,

- 8) zawiadomił o możliwości naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przez przedsiębiorcę zawierającego z konsumentami umowy członkostwa w klubie sportowym,
- 9) wziął udział w szkoleniach on-line:
 - a) „Prawo telekomunikacyjne”,
 - b) „Konsument na rynku usług deweloperskich”,
 - c) „Działania Prezesa UOKiK na rynku przesyłek kurierskich”,
- 10) przekazał informacje do umieszczenia na stronie internetowej powiatu o kampanii UOKiK „Kup teraz, zapłać później? Sprawdź, czy Cię stać!”.

Współpraca z **Wojewódzkimi Inspektoratami Inspekcji Handlowej** w 2024 r. polegała na:

- 1) złożeniu wniosku o podjęcie działań w związku z zawiadomieniem przez konsumenta o możliwości stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych i naruszania zbiorowych interesów konsumentów na pokazie, w trakcie którego oferowane są towary związane z opieką zdrowotną,
- 2) złożeniu wniosku o przeprowadzenie kontroli u przedsiębiorcy zawierającego z konsumentami umowy poza lokalem w zakresie usług finansowych, który wprowadza w błąd w treści publikowanej reklamy, a także podejmuje działania, które mogą świadczyć o naruszeniu zasad rzetelności i uczciwości,
- 3) udziale w spotkaniu z rzecznikami organizowanym przez WIIH w Warszawie.

Współpraca z **Urzędem Komisji Nadzoru Finansowego** w 2024 r. polegała na udziale Rzecznika w seminariach on-line:

- 1) „Reforma wskaźników referencyjnych - aspekty ekonomiczne oraz prawne”,
- 2) „Cyberbezpieczeństwo podczas zawierania transakcji elektronicznych z podmiotami rynku finansowego”,
- 3) „Rynek OTC instrumentów pochodnych w Polsce (tzw. rynek Forex) – charakterystyka i zagrożenia”,
- 4) „Najnowsze sposoby działania cyberoszustów, czyli jak nie dać się okraść w Internecie”.

Rzecznik przekazał informacje do umieszczenia na stronie internetowej powiatu o bezpłatnych webinarach Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego:

- 1) dla seniorów i ich opiekunów „Bezpieczny senior - jak nie dać się oszukać w Internecie”, I i II edycja,
- 2) dla seniorów i ich opiekunów „Na co uważać i jak nie dać się okraść w Internecie – bankowość elektroniczna dla seniorów” I, II i III edycja,

- 3) dla indywidualnych uczestników rynku finansowego *„Najnowsze sposoby działania cyberoszustów – czyli jak nie dać się okraść w Internecie”*, I i II edycja
- 4) dla seniorów i ich opiekunów *„Jak samodzielnie weryfikować oferty inwestycyjne. Okazja czy oszustwo – sprawdź zanim podejmiesz decyzję inwestycyjną”*,
- 5) dla seniorów i ich opiekunów *„Oszukańcze inwestycje – jak się przed nimi ustrzec i co zrobić gdy padniemy ofiarą przestępców”*.

Rzecznik, za pośrednictwem Wydziału Oświaty i Rynku Pracy Starostwa Powiatowego, przekazał do szkół informację o webinarium CEDUR dla środowiska szkolnego:

- 1) z zakresu cyberbezpieczeństwa:
 - *„Cyberprzestępcy w świecie finansów”*,
 - *„Bezpieczny telefon – jak chronić się przed cyberprzestępcami”*,
- 2) w ramach World Investor Week:
 - *„Cyberoszustwa inwestycyjne – jak się przed nimi chronić”*,
 - *„Zawód maklera papierów wartościowych, doradcy inwestycyjnego, przykłady innych zawodów związanych z rynkiem kapitałowym”*,
 - *„Inwestowanie dla początkujących”*,
 - *„Pułapki myślenia – jak dokonywać racjonalnych decyzji inwestycyjnych”*,
 - *„Inwestowanie długoterminowe – systemy emerytalne”*,
 - *„Inwestor na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie (GPW) – jak funkcjonuje GPW i gdzie szukać informacji o spółkach giełdowych”*.

Współpraca z **Rzecznikiem Finansowym** w 2024 r. polegała na udziale Rzecznika w :

- 1) webinarium *„Dochodzenie roszczeń przed sądem z udziałem Rzecznika Finansowego”*,
- 2) webinarium *„Sankcja kredytu darmowego”*,
- 3) webinarium *„Uprawnienie kredytobiorcy konsumenta do przedterminowej spłaty i dalsze jego skutki”*,
- 4) webinarium *„Kto jest kim na rynku ubezpieczeniowym – czyli co różni multiagenta od brokera?”*,
- 5) webinarium *„Obowiązki dystrybutora ubezpieczeń względem klienta”*,
- 6) webinarium *„Ubezpieczenia komunikacyjne dla wyjeżdżających za granicę”*,
- 7) konferencji *„Rynek konsumenckich usług kredytowych w Polsce”*.

Współpraca z **Urzędem Regulacji Energetyki** w 2024 r. polegała na przekazaniu pisma konsumenta w części dotyczącej praktyk dostawcy energii polegających na niestosowaniu się do przepisów ustawowych wprowadzających ulgę w opłatach za energię dla gospodarstw domowych. Ponadto

Rzecznik umieścił broszury informacyjne URE dotyczące umowy z ceną dynamiczną przy drzwiach wejściowych do budynku głównego Starostwa.

Rzecznik wziął udział w webinarium „Nowelizacja rozporządzenia WE 1371/2007 – rozporządzenie UE 2021/782 w praktyce” zorganizowanym przez **Urząd Transportu Kolejowego**, w ramach Akademii Bezpieczeństwa Kolejowego.

Rzecznik współpracował również z **organizacjami konsumenckimi** w 2024 r. Rzecznik wziął udział w szkoleniu on-line „Obsługa konsumenta seniora w praktyce miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów” zorganizowanym przez **Stowarzyszenie Aquila**. Natomiast w ramach współpracy z **Federacją Konsumentów** i **Izbą Gospodarki Elektronicznej** Rzecznik wziął udział w szkoleniu „Legalne działania, rozwiązywanie sporów i identyfikacja nieuczciwych praktyk” zorganizowanym w ramach kampanii „e-Izba: Bezpieczny Black Friday”.

Z rekomendacji **Związku Banków Polskich**, Rzecznik wziął udział w następujących webinarium **Programu Analityczno-Badawczego** przy **Fundacji Warszawski Instytut Bankowości** i **Centrum Procesów Bankowych i Informacji Sp. z o.o.**:

- 1) „Nowoczesne metody wspomagania zarządzania finansami osobistymi na przykładzie usługi robo-advice”,
- 2) „Tożsamość cyfrowa. Regulacje europejskie”,
- 3) „Zdrowie finansowe Polaków”.

Rzecznik współdziałał z innymi **rzecznikami konsumentów** - przekazywał sprawy zgodnie z właściwością miejscową (8 spraw), a także omawiał sprawy za pośrednictwem korespondencji e-mailowej oraz w trakcie rozmów telefonicznych (sposoby rozwiązywania konkretnych, bieżących problemów konsumenckich). Rzecznik wziął również udział w **spotkaniu rzeczników konsumentów z województwa mazowieckiego** zorganizowanym przez **Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie**, z okazji Światowego Dnia Konsumenta.

Tabela nr 3 obrazuje współdziałanie Rzecznika z innymi instytucjami w 2024 r.

Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań

Art. 42 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów określa legitymację rzecznika do wytaczania powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowania za ich zgodą do toczącego się postępowania o ochronę interesów konsumentów.

Możliwość wytoczenia powództwa czy wstąpienia do toczącego się postępowania należy do sfery uprawnień rzecznika, a nie jego obowiązków. Przepis prawa nie obliguje rzecznika do wystąpienia do sądu na rzecz konsumenta.

Podejmując decyzję o wytoczeniu powództwa lub wstąpieniu do postępowania Rzecznik analizuje szereg aspektów danej sprawy, m. in. ryzyko oddalenia powództwa w związku z brakami dowodowymi, a także bada czy:

- 1) przedstawione przez konsumenta dokumenty uprawdopodobniają rażące naruszenie prawa przez przedsiębiorcę,
- 2) przedstawione przez konsumenta dokumenty uprawdopodobniają naruszenie prawa przez przedsiębiorcę, jednocześnie konsument, który zwraca się o pomoc w sprawie nie jest w stanie samodzielnie uczestniczyć w procesie ani sporządzać pism procesowych,
- 3) sprawa dotyczy szerokiego kręgu konsumentów, a wyrok w sprawie mógłby stanowić pewien rodzaj wskazówki na przyszłość w podobnych sprawach.

Rzecznik sugerował konsumentom w 2024 r. możliwość poddania sporu pod rozstrzygnięcie sądu, w tym sądu polubownego, oferował pomoc w sporządzeniu pozwu czy wsparcie w trakcie procesu. Jednakże konsumenci byli niechętni takiemu rozwiązaniu. Nie wyrażali woli wszczęcia sporu sądowego, argumentując to przewlekłością postępowania, jego kosztownością lub niepewnością zapadnięcia korzystnego dla nich rozstrzygnięcia sądowego.

W 2024 r. Rzecznik nie wytoczył żadnego powództwa i nie wstąpił do toczącego się postępowania sądowego. Natomiast przygotował **projekt pozwu** (niezgodność towaru z umową, obuwie).

Należy również podkreślić, że w **25** sprawach Rzecznik zawiadomił policję o **popętnieniu wykroczenia** na podstawie **art. 114 ust 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów** (nieudzielenie przez przedsiębiorcę odpowiedzi na wystąpienie rzecznika) i wniósł o skierowanie spraw o ukaranie obwinionych karą grzywny nie mniejszą niż 2.000 zł.

Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym

Edukacja dotyczy znajomości przepisów prawnych z zakresu ochrony konsumentów, umiejętności posługiwania się nimi, promowania postaw racjonalnych wyborów na podstawie informacji i ich krytycznej analizy. Edukacja konsumencka jest kierowana przede wszystkim do konsumentów, bez względu na wiek, ale również do przedsiębiorców.

Podczas pełnionych czynności Rzecznik, przy wykorzystaniu wszelkich form kontaktu (indywidualnego, telefonicznego, pisemnego oraz poczty elektronicznej) podejmuje działania edukacyjno-informacyjne. Rozwiązywanie bieżących problemów konsumenckich zmierza również do udzielenia informacji o znaczeniu profilaktycznym, chroniącym konsumenta w przyszłości. Rzecznik dba o to, aby wzrastała świadomość prawna konsumentów. Uzyskuje to poprzez formułowanie informacji w sposób jasny i interpretację przepisów prostym oraz przystępnym językiem, pozwalający na zrozumienie norm prawnych, wyrażonych w trudnym, dla większości konsumentów, języku prawnym.

W budynku Starostwa Powiatowego dostępne są materiały promujące zagadnienia konsumenckie oraz ulotki dotyczące problematyki konsumenckiej. Zagadnienia związane z tematyką konsumencką, pod hasłem „**Poradnik Konsumenta**”, znajdują się na stronie internetowej powiatu, w zakładce dotyczącej Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Rzecznik w 2024 r. przekazał do umieszczenia na stronie internetowej powiatu informacje na temat:

- 1) kampanii UOKiK „*Kup teraz, zapłać później? Sprawdź, czy Cię stać!*”,

- 2) webinarium UKNF dla seniorów i ich opiekunów *„Bezpieczny senior - jak nie dać się oszukać w Internecie”*, I i II edycja,
- 3) webinarium UKNF dla seniorów i ich opiekunów *„Na co uważać i jak nie dać się okraść w Internecie – bankowość elektroniczna dla seniorów”* I, II i III edycja,
- 4) webinarium UKNF dla indywidualnych uczestników rynku finansowego *„Najnowsze sposoby działania cyberoszustów – czyli jak nie dać się okraść w Internecie”*, I i II edycja
- 5) webinarium UKNF dla seniorów i ich opiekunów *„Jak samodzielnie weryfikować oferty inwestycyjne. Okazja czy oszustwo – sprawdź zanim podejmiesz decyzję inwestycyjną”*,
- 6) webinarium UKNF dla seniorów i ich opiekunów *„Oszukańcze inwestycje – jak się przed nimi ustrzec i co zrobić gdy padniemy ofiarą przestępców”*.

Ponadto Rzecznik przekazał, za pośrednictwem Wydziału Oświaty i Rynku Pracy Starostwa Powiatowego, informacje o webinarium UKNF dla środowiska szkolnego:

1) z zakresu cyberbezpieczeństwa:

- *„Cyberprzestępcy w świecie finansów”*,
- *„Bezpieczny telefon – jak chronić się przed cyberprzestępcami”*,

2) w ramach World Investor Week:

- *„Cyberoszustwa inwestycyjne – jak się przed nimi chronić”*,
- *„Zawód maklera papierów wartościowych, doradcy inwestycyjnego, przykłady innych zawodów związanych z rynkiem kapitałowym”*,
- *„Inwestowanie dla początkujących”*,
- *„Pułapki myślenia – jak dokonywać racjonalnych decyzji inwestycyjnych”*,
- *„Inwestowanie długoterminowe – systemy emerytalne”*,
- *„Inwestor na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie (GPW) – jak funkcjonuje GPW i gdzie szukać informacji o spółkach giełdowych”*.

Rzecznik umieścił broszury informacyjne URE dotyczące umowy z ceną dynamiczną przy drzwiach wejściowych do budynku głównego Starostwa.

Rzecznik w 2024 r. podejmował **działania edukacyjne wśród młodzieży**. Odbyły się spotkania na temat praw przysługujących konsumentom w ramach lekcji podstaw przedsiębiorczości dla uczniów Zespołu Szkół Nr 2 w Piasecznie i IV Liceum Ogólnokształcącego w Piasecznie. Udział w nich wzięło łącznie 9 klas. Rzecznik poprowadził również zajęcia edukacyjne o tematyce konsumenckiej dla uczniów klas ósmych Szkoły Podstawowej Nr 5 w Piasecznie.

Podejmowanie działań wynikających z:

- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym**
- **ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym**
- **art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)**
- **art. 42 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 63 kpc (przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)**

Rzecznik bada każdą zgłoszoną sprawę dotyczącą naruszenia interesów konsumentów. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w pierwszej kolejności Rzecznik udziela porad i informacji a także korzysta ze swojego uprawnienia wynikającego z art. w art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy, czyli występuje do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

W zakresie nieuczciwych praktyk rynkowych, jeśli tylko Rzecznik miał podejrzenie o ich stosowaniu, występował do przedsiębiorców w celu uzyskania wyjaśnień. W wyniku zgłoszonych przez konsumentów problemów Rzecznik w 2024r. **wystąpił** w **8** sprawach do przedsiębiorców o wyjaśnienia w zakresie stosowania nieuczciwych praktyk konsumenckich. Sprawy dotyczyły umów zawartych:

1. w lokalu: sprzedaż urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektroniczne i sprzętu komputerowego (**1**), sprzedaż produktów związanych z opieką zdrowotną (**1**), usługi telekomunikacyjne (**2**), turystyka i rekreacja (**1**), inne usługi (**1**);
2. na odległość: usługi telekomunikacyjne (**1**);
3. poza lokalem: usługi finansowe (**1**).

3 spośród tych spraw zakończyły się korzystnie dla konsumentów poprzez:

1. **odzyskanie** kwoty **2 360 zł** (usługi telekomunikacyjne),
2. uzyskanie **korekty faktury** na kwotę **362,16 zł** i dodatkowo **35 zł rabatu** (usługi telekomunikacyjne),
3. uzyskanie **bezkosztowego anulowania umowy i wycofania wyliczeń** (usługi telekomunikacyjne).

W **1** sprawie Rzecznik zawiadomił UOKiK o możliwości naruszania zbiorowych interesów konsumentów (turystyka i rekreacja), także w **1** sprawie Rzecznik wniósł do WIIH o skontrolowanie przedsiębiorcy (usługi finansowe), który dodatkowo nie odbierał kierowanej do niego korespondencji. Również w **1** sprawie (sprzedaż urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektroniczne i sprzętu komputerowego) Rzecznik zawiadomił policję o popełnieniu wykroczenia na podstawie art. 114 ust 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ponadto Rzecznik udzielił **35 informacji i porad prawnych** odnośnie nieuczciwych praktyk rynkowych. Porady dotyczyły umów zawartych:

1. w lokalu: usługi związane z rynkiem nieruchomości (**1**), usługi finansowe (**1**), usługi telekomunikacyjne (**4**), sprzedaż mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu (**1**), usługi ubezpieczeniowe (**1**), inne usługi (**2**);

2. na odległość: sprzedaż artykułów żywnościowych (2), sprzedaż odzieży i obuwia (2), sprzedaż urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego (1), sprzedaż kosmetyków, środków czyszczących i konserwujących (1), usługi finansowe (11), turystyka i rekreacja (3), inna sprzedaż (1), inne usługi (3);
3. poza lokalem: sprzedaż urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego (1).

Rzecznik jednakże nie podejmował działań z tytułu nieuczciwych praktyk rynkowych w rozumieniu art. 12 ust. 1 pkt 1, 3 i 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jednolity Dz. U. z 2023r., poz. 845).

W odniesieniu do dochodzenia roszczeń w postępowaniu grupowym, występowania w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów, a także uprawnienia wynikającego z art. 42 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 63 kpc Rzecznik nie podejmował w 2024 r. działań w przedmiotowym zakresie.

Wnioski końcowe, propozycje zmian zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów.

Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

W ocenie Rzecznika należałoby:

- 1) w ustawie z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych wprowadzić:
 - a) termin na udzielenie odpowiedzi na reklamację, a w przypadku jego przekroczenia domniemanie uznania reklamacji,
 - b) termin na przedstawienie uzasadnienia wysokości opłat za odstąpienie od umowy o udział w imprezie turystycznej,
 - c) termin na zwrot pieniędzy w przypadku odstąpienia od umowy;Brak wyżej wskazanych terminów powoduje, że organizatorzy turystyczni przeciągają procedurę reklamacyjną oraz zwrot należności, utrudniając w ten sposób odzyskanie należności i dochodzenie roszczeń przez konsumentów;
- 2) wprowadzić do ustawy Prawo energetyczne domniemanie uznania reklamacji po upływie 14 dni od jej złożenia przez konsumenta również w przypadkach innych niż reklamacje dotyczące wstrzymania dostarczania paliw gazowych i energii; Wprowadzenie wskazanego domniemania podwyższyłoby standardy obsługi konsumentów, w szczególności reklamujących nieprawidłowości w rozliczeniu zużycia paliw gazowych i energii;
- 3) uregulować kwestię voucherów terminowych na usługi i przyznać konsumentom alternatywne prawo do wydłużenia terminu ich obowiązywania lub zwrotu pieniędzy w przypadku ich niewykorzystania w terminie;

- 4) zwolnić powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów od zapłaty kosztów przegranej sprawy sądowej,
- 5) wprowadzić opłatę stałą w kwocie 100 zł w przypadku wniesienia pozwu przez powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów,
- 6) wprowadzić dodatkową właściwość sądową ze względu na siedzibę powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów w przypadku złożenia przez niego pozwu na rzecz i w imieniu konsumenta;
Zmiany, o których mowa w punktach 5, 6, 7 mogłoby wspomóc decyzję w zakresie podjęcia postępowania sądowego przez powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów.

Wnioski dotyczące pracy rzeczników

W celu usprawnienia pracy rzeczników konsumentów Rzecznik sugeruje:

- 1) przeprowadzenie przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów **szkoleń z prawa konsumenckiego materialnego i prawa cywilnego procesowego**,
- 2) wprowadzenie **cyklicznych spotkań roboczych on-line** dla rzeczników konsumentów, na których dyskutowane byłby aktualne problemy konsumenckie i wypracowywane metody postępowania w sprawach szczególnie zawiłych, trudnych lub dotyczących dużej grupy konsumentów, **pod patronatem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów**;
- 3) **stworzenie platformy internetowej dla rzeczników konsumentów**, na której dochodziłoby do dzielenia się informacjami na temat aktualnych problemów, pomysłami na ich rozwiązanie, orzeczeniami sądowymi zapadłymi w sprawach wszczętych przez rzeczników.

Zasadne jest również **wskazanie organu nadrzędnego nad rzecznikiem konsumentów w przypadku, gdy pełni on rolę oskarżyciela publicznego**. W myśl art. 56a kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia osobie, która złożyła zawiadomienie o popełnieniu wykroczenia, przysługuje zażalenie do organu nadrzędnego na niewniesienie wniosku o ukaranie. Z uregulowań zawartych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów wynika specyficzna formuła funkcjonowania rzecznika konsumentów. Powiatowy Rzecznik Konsumentów nie jest organem administracji publicznej ani organem powiatu. W związku z tym nie można również wskazać organu nadrzędnego nad rzecznikiem. Powyższa luka prawna, uniemożliwia wskazanie organu nadrzędnego, właściwego do rozpatrzenia zażalenia na niewniesienie wniosku o ukaranie. Dlatego też, w ocenie Rzecznika, niezbędne jest podjęcie działań legislacyjnych zmierzających do doprecyzowania przepisów prawa dotyczących uprawnień rzecznika jako oskarżyciela publicznego.

Z uwagi na orzecznictwo sądów dotyczących osób, które ponoszą odpowiedzialność za wykroczenie z **art. 114 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów** zasadna jest **zmiana** tego przepisu poprzez dodanie do jego treści analogicznego zapisu **jak w art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 tej ustawy**.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Piasecznie
Sylwia Sztokinier
/podpisano elektronicznie/