

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Piasecznie za 2022r.

Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Piasecznie

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Piasecznie wykonuje swoje zadania na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj.: Dz. U. z 2021 r., poz. 275), zwanej dalej ustawą. Przepisy przedmiotowej 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 wstępowanie, 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 Wałachowska. Powiatowy Rzecznik Konsumentów jest z wykształcenia prawnikiem (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	210 717
4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów	Sylwia Wałachowska
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
Nie dotyczy tych Rzeczników, którzy odpowiedzieli „tak” na pyt. 6 7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	nie dotyczy
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).	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. 2021, poz. 275). 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.	253 549,51 zł

Realizacja zadań należących do rzecznika konsumentów

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

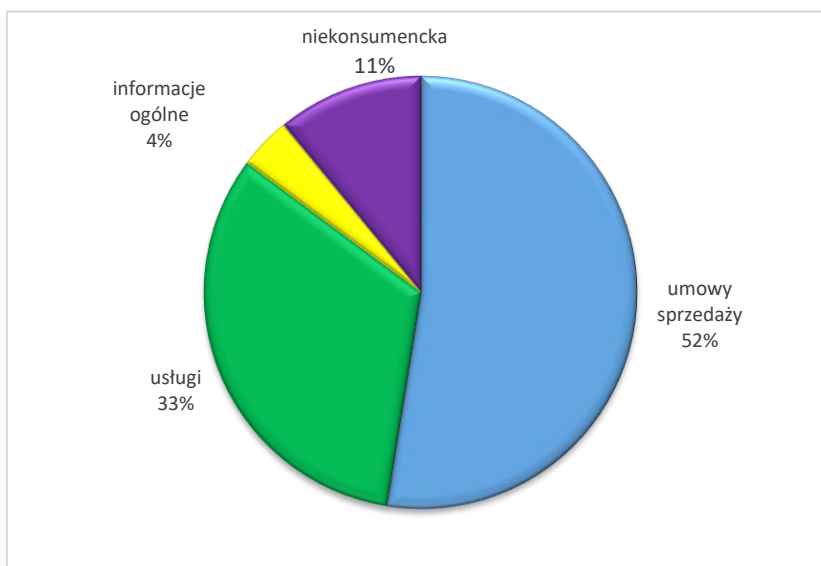
Rolą rzecznika konsumentów w systemie ochrony praw konsumentów jest ochrona interesów indywidualnych, która przejawia się m. in. zapewnieniem konsumentom dostępu do bezpłatnej informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz poradnictwa konsumenckiego.

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 2022 r. informacji prawnej oraz porad prawnych poprzez konsultacje osobiste, telefoniczne, pisemne i przy wykorzystaniu poczty elektronicznej.

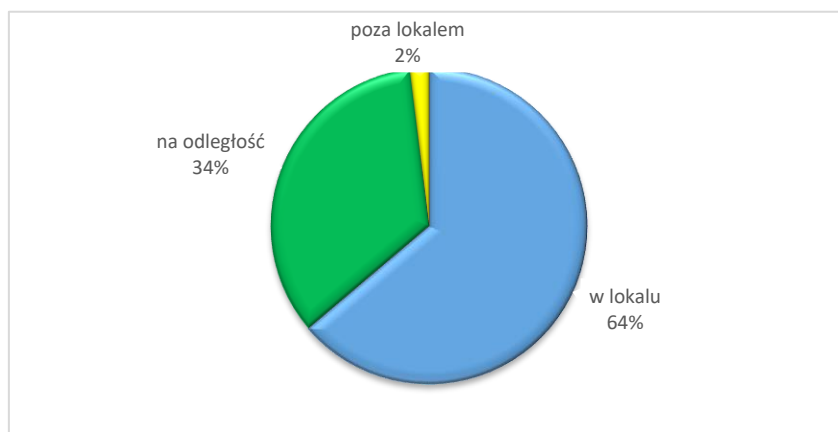
Problematyka spraw z jakimi w 2022 r. konsumenci zwracali się do Rzecznika była bardzo różnorodna.

Wykres nr 1 Ogólna tematyka bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów w 2022 r.



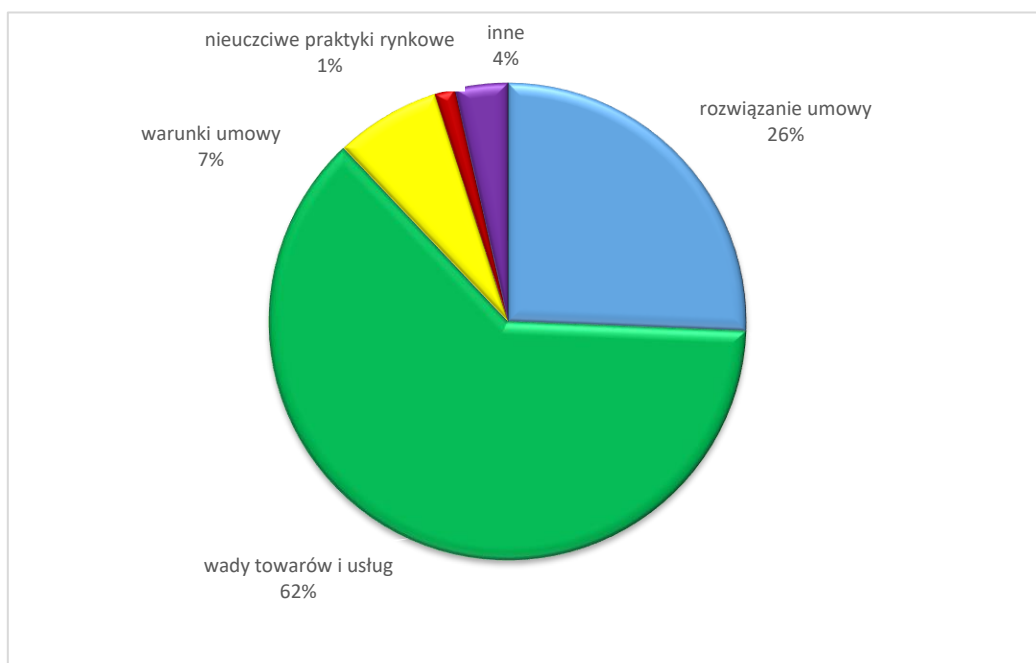
Podstawowym problemem konsumentów w 2022 r. były umowy sprzedaży (**664**). Konsumenci szukali porad dotyczących uprawnień w przypadku stwierdzenia wadliwości towarów oraz negatywnego rozpatrywania reklamacji. Porady udzielone na temat umów sprzedaży stanowiły 52% porad. Problemy związane z nienależytym świadczeniem usług stanowiły 33% poradnictwa. Rzecznik na ten temat udzielił **413** porad. Rzecznik udzielił **49** informacji ogólnych (4%), zaś w **138** przypadkach poinformował, że sprawy nie miały charakteru konsumenckiego (11%).

Wykres nr 2 Poradnictwo konsumenckie w 2022 r. ze względu na sposób zawarcia umowy



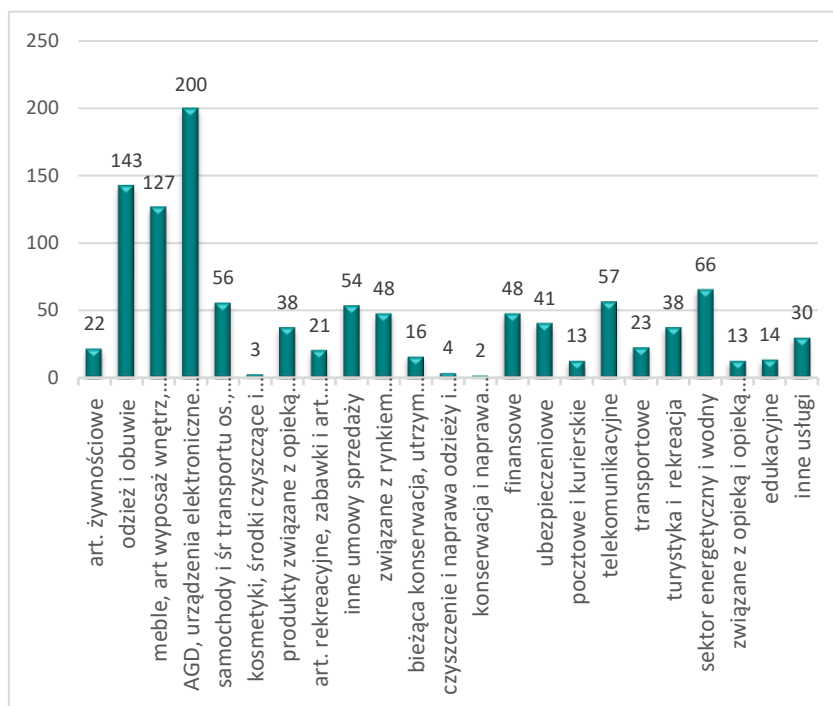
W 2022 r. najwięcej porad dotyczyło umów zawartych w lokalu przedsiębiorstwa - **687**, co stanowi 64%. W odniesieniu do umów zawartych na odległość Rzecznik udzielił **370** porad, co stanowi 34%. Natomiast umów poza lokalem przedsiębiorstwa dotyczyło **20** porad, czyli 2%.

Wykres nr 3 Poradnictwo w 2022 r. ze względu na główny problem



Najczęstszym problemem poruszonym przez konsumentów w 2022 r. były wady towarów i nienależyte wykonanie umów. W tej kwestii Rzecznik udzielił **671** porad (62%). Drugą grupę stanowiły porady dotyczące rozwiązania umowy, odstąpienia od umowy, wypowiedzenia umowy lub jej wygaśnięcia. W tym zakresie Rzecznik udzielił **276** porad (26%). Trzecią grupę stanowiły porady odnoszące się do warunków umów i niedozwolonych postanowień umownych. Takich porad udzielono **77** (7%). Natomiast **15** porad (1%) dotyczyło nieuczciwych praktyk rynkowych, wad czynności prawnych. **38** porad (4%) udzielono w innych kwestiach.

Wykres nr 4 Szczegółowa tematyka poradnictwa konsumenckiego w 2022 r.



Problematyka spraw konsumenckich jest niezmiernie rozległa. W 2022 r. najczęściej udzielane informacje i porady prawne dotyczyły:

- 1) umów sprzedaży urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego - **200** (19%),
- 2) umów sprzedaży odzieży i obuwia - **134** (13%),
- 3) umów sprzedaży mebli, artykułów wyposażenia wnetrz, utrzymania domu – **127** (12%),
- 4) usług w sektorze energetycznym i wodnym – **66** (6%),
- 5) usług telekomunikacyjnych – **57** (5%),
- 6) umów sprzedaży samochodów i środków transportu osobistego, części i akcesoriów – **56** (5%).

Udzielając porad prawnych w 2022 r. Rzecznik przekazywał informacje o stanie prawnym po analizie stanu faktycznego sprawy zgłoszonej przez konsumenta, na podstawie relacji konsumenta bądź 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 2022 r. Rzecznik udzielił łącznie **1 264 informacje i porady prawne** z zakresu ochrony konsumentów. W przypadku pisemnych porad (w tym przy użyciu poczty elektronicznej) w **5** sprawach udzielono porady **dwukrotnie** w tej samej sprawie, w **1** sprawie – **sześciokrotnie**. 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 2022 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 2022 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 samej 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 2022 r była realizowana poprzez:

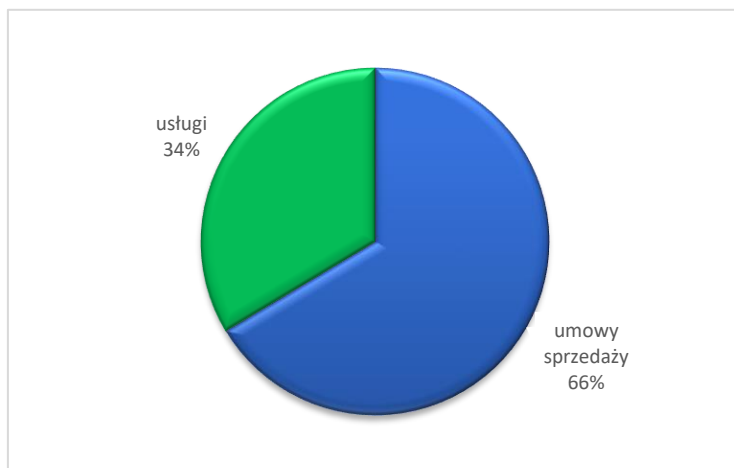
- 1) podejmowanie w imieniu konsumentów pisemnej interwencji u przedsiębiorców,
- 2) podejmowanie działań w kierunku ugodowego zakończenia sporów, poprzez prowadzenie negocjacji drogą korespondencyjną lub podczas rozmów telefonicznych.

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, bądź zwracał się o przedstawienie wyjaśnień w stosunku do stawianych zarzutów. Interwencje były prowadzone wnikliwie, 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.

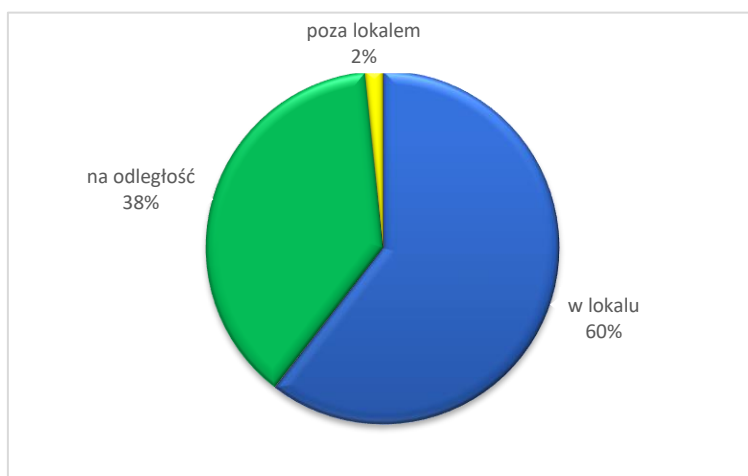
W 2022 r. zostały zgłoszone **253 indywidualne sprawy konsumenckie** wymagające wystąpienia do przedsiębiorców. Należy zaznaczyć, że w stosunku do 2021 r. nastąpił **wzrost** podjętych wystąpień o **8%**.

Wykres nr 5 Ogólna tematyka wystąpień Rzecznika do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów w 2022 r.



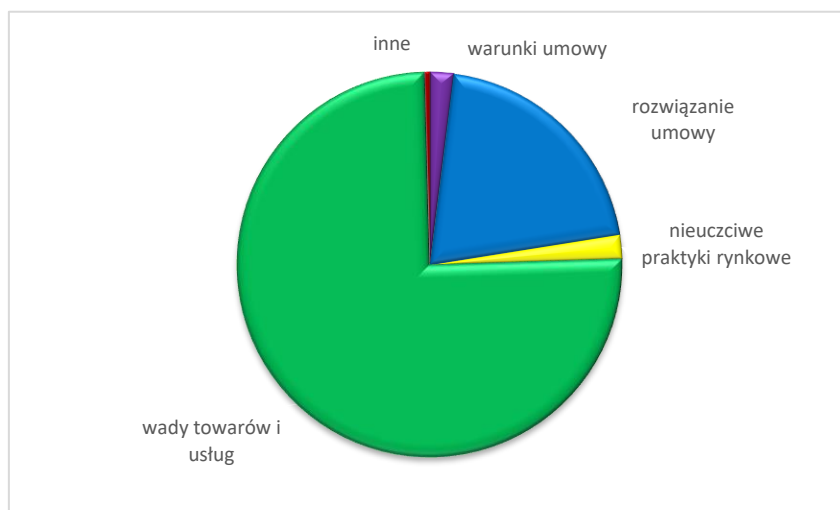
W przeważającej liczbie przypadków wystąpienia Rzecznika dotyczyły umów sprzedaży. Takich wystąpień było **168**, co stanowi 66% wszystkich wystąpień. Natomiast **85** wystąpień (34%) dotyczyło usług.

Wykres nr 6 Wystąpienia do przedsiębiorców w 2022 r. ze względu na sposób zawarcia umowy



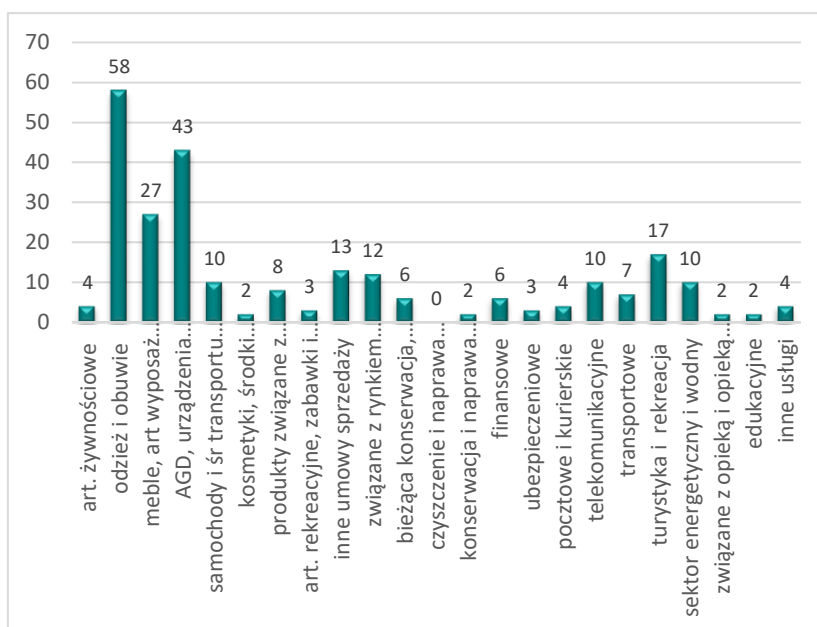
W 2022 r. najwięcej wystąpień dotyczyło umów zawartych w lokalu przedsiębiorstwa – **153** (60%). W zakresie umów zawartych na odległość Rzecznik wystąpił w **96** sprawach (38%). Natomiast umów poza lokalem przedsiębiorstwa dotyczyły **4** wystąpienia (2%).

Wykres nr 7 Wystąpienia do przedsiębiorców w 2022 r. ze względu na główny problem



Ze względu na główny problem najwięcej wystąpień dotyczyło wad towarów i nienależytego wykonania umowy – **190** (75%). Rozwiązania umowy, odstąpienia, wypowiedzenia lub wygaśnięcia umowy dotyczyły **52** wystąpień (20,6%). Warunków umowy lub niedozwolonych postanowień umownych dotyczyło **5** wystąpień (2%). W sprawie nieuczciwych praktyk rynkowych i wad czynności prawnych Rzecznik wystąpił również w **5** sprawach (2%). Innych spraw dotyczyło **1** wystąpienie (0,4%).

Wykres nr 8 Szczegółowa tematyka wystąpień Rzecznika do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów w 2022 r.



Największa ilość wystąpień do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów w 2022 r. dotyczyła:

- 1) umów sprzedaży obuwia i odzieży - **58** wystąpień (22,9%),
- 2) umów sprzedaży urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego – **43** wystąpienia (17%),

- 3) umów sprzedaży mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu – **27** wystąpień (10,7%),
- 4) usług z zakresu turystyki i rekreacji – **17** wystąpień (6,7%),
- 5) usług związanych z rynkiem nieruchomości – **12** wystąpień (4,7%).

Niekiedy konieczne było kilkakrotne występowanie do przedsiębiorcy w jednej sprawie. Na **253** podjęte interwencje, w tej samej sprawie Rzecznik wystąpił do przedsiębiorcy **dwukrotnie** w **44** sprawach, **trzykrotnie** w **19** sprawach, **czterokrotnie** w **1** sprawie. W Tabeli nr 2 wystąpienia te zostały wykazane jako jedno, ponieważ dotyczyły tej samej sprawy.

Ponadto Rzecznik w **40** sprawach **ponaglił** przedsiębiorców do udzielenia odpowiedzi na wystąpienie oraz ponownie wnosił o ustosunkowanie się do uwag i opinii Rzecznika, zaś w **23** sprawach **zawiadomił o popełnieniu wykroczenia** i wystąpił do Policji 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 **5** sprawach przedsiębiorcy **nie odebrali** skierowanych do nich wystąpień.

W wyniku podjętych w 2022 r. interwencji przez Rzecznika:

- a) **odzyskano** na rzecz konsumentów łącznie kwotę **53 734,83 zł**, a w **4** sprawach nastąpił **zwrot pieniędzy** bez możliwości ustalenia wysokości zwróconych kwot,
- b) przedsiębiorcy **anulowali płatności i/lub skorygowali faktury** na łączną kwotę **3 959,80 zł**,
- c) w **1** sprawie przedsiębiorca **obniżył cenę** o kwotę **2 500,00 zł**,
- d) w **12** sprawach nastąpiła **naprawa** reklamowanych towarów,
- e) w **10** sprawach nastąpiła **wymiana** reklamowanych towarów,
- f) przedsiębiorcy przyznali konsumentom **bony, vouchery lub karty podarunkowe** na łączną kwotę **1 329,00 zł**,
- g) w **2** sprawach przedsiębiorcy zaproponowali **30% upust** na następne zakupy,
- h) w **1** sprawie przedsiębiorca **dokończył montaż** drzwi,
- i) w **1** sprawie przedsiębiorca **wydał towar**, który twierdził, że był niedostępny,
- j) operator telekomunikacyjny wyraził zgodę na rozwiązanie umowy bez naliczenia kary umownej za jej rozwiązanie przed terminem na jaki została zawarta,
- k) przedsiębiorstwo energetyczne zmieniło konsumentowi taryfę z G11 na G12.

Szczegółowe dane liczbowe dotyczące struktury tematycznej spraw zgłoszonych w 2022 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 wnikliwie 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 2021 r. Ponadto współpracując z UOKiK w 2022 r. Rzecznik:

- 1) przekazał wniosek konsumenta w części dotyczącej możliwości naruszania zbiorowych interesów konsumentów przez przedsiębiorcę poprzez oferowanie do sprzedaży nieistniejących towarów (sprzedaż kosmetyków, na odległość),
- 2) przekazał wniosek konsumenta dotyczący możliwości stosowania niedozwolonych klauzul umownych przez przedsiębiorcę w umowie pośrednictwa nieruchomości i następnie, na prośbę UOKiK, wystąpił do przedsiębiorcy o udzielenie wyjaśnień w sprawie, a poczynione ustalenia zwrótnie przekazał Urzędowi,
- 3) zawiadomił o możliwości naruszania zbiorowych interesów konsumentów przez przedsiębiorcę zajmującego się świadczeniem usług rehabilitacyjnych poprzez wprowadzanie konsumentów w błąd co do kosztów usług i kosztów pożyczki,
- 4) przekazał zawiadomienie konsumenta dotyczące możliwości naruszania zbiorowych interesów konsumentów przez przedsiębiorcę pośredniczącego w zawieraniu umów przewozowych towarów poprzez:
 - a) żądanie anulowania przesyłki przez konsumenta w sytuacji, gdy przedsiębiorca anulował przesyłkę i odmówił wykonania zleconej usługi,
 - b) uniemożliwienie konsumentowi złożenia reklamacji bez anulowania przesyłki,
 - c) pobieranie opłaty za anulowanie przesyłki w sytuacji, gdy to przedsiębiorca anulował wykonanie usługi,
 - d) warunkowanie zwrotu pieniędzy za anulowaną przez przewoźnika przesyłkę wyłącznie po wszczęciu postępowania reklamacyjnego przez konsumenta,

- e) zwrot pieniędzy za anulowaną usługę na konto w serwisie, nie zaś w gotówce na rachunek bankowy klienta.
- 5) na stronie internetowej powiatu zostały umieszczone *Vademecum dla konsumentów z Ukrainy „Wszyscy jesteście konsumentami”* przygotowane przez UOKiK,
- 6) wziął udział w webinarium „*Influencer marketing pod lupą UOKiK*”.

Współpraca z **Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej** polegała na złożeniu wniosku o przeprowadzenie kontroli u dewelopera w związku z zarzucaniem mu przez konsumentów braku odpowiedzi na zgłoszone reklamacje z tytułu rękojmi i niepodjęcie przez dewelopera żadnych czynności w celu usunięcia zgłaszanych wad.

W ramach współpracy z **Europejskim Centrum Konsumentkim** Rzecznik wziął udział w webinarium:

- 1) „*Konsument w drodze na zagraniczne wakacje*”,
- 2) „*Turysta mądry po szkodzie*”.

Współpraca z **Urzędem Komisji Nadzoru Finansowego** w 2022 r. polegała na udziale Rzecznika w webinarium:

- 1) „*Pozasądowe metody rozwiązywania sporów konsumenckich. Polubowne rozwiązywanie sporów pomiędzy klientami a podmiotami rynku finansowego – specyfika postępowania, korzyści dla obydwu stron sporu*”,
- 2) „*Interwencja produktowa na rynku ubezpieczeń na życie z UFK*”,
- 3) „*Nieautoryzowane transakcje płatnicze. Cyberbezpieczeństwo podczas zawierania transakcji elektronicznych z podmiotami rynku finansowego*”.

Współpraca z **Rzecznikiem Finansowym** w 2022 r. polegała na udziale Rzecznika w webinarium:

- 1) „*Odszkodowania po wichurach, huraganach, powodziach i podtopieniach*”,
- 2) „*Ubezpieczenia turystyczne - rozsądny wybór*”,
- 3) „*Likwidacja szkód z ubezpieczeń podróży – najczęstsze problemy*”,
- 4) „*Spłata kredytu przed terminem*”.

Rzecznik współpracował również z **organizacjami konsumenckimi** w 2022 r. Rzecznik wziął udział w szkoleniach organizowanych przez **Federację Konsumentów**:

- 1) „*Taki sam start - równe ramy konkurencyjne dla europejskich i azjatyckich e-przedsiębiorców*” mechanizmy, prawa i ryzyka związane z zakupami poza Unią Europejską, w szczególności na rynkach azjatyckich.
- 2) „*Consumer Law Ready*” - zmiany wchodzące w prawie sprzedaży konsumenckiej,
- 3) „*Bezpieczny Black Friday – czyli na co zwrócić uwagę podczas zakupów w Internecie?*” warsztaty poświęcone tematyce Black Friday.

W 2022 r. Rzecznik na wniosek **Narodowego Banku Polskiego** przekazał Miejskiemu Rzecznikowi Konsumentów w Warszawie informację o braku sygnałów od konsumentów dotyczących odmowy przyjęcia płatności w gotówce.

Rzecznik współdziałał z innymi **rzecznikami konsumentów** - przekazywał sprawy zgodnie z właściwością miejscową (**10** spraw), a także omawiał sprawy za pośrednictwem korespondencji e-mailowej oraz w trakcie rozmów telefonicznych (sposoby rozwiązywania konkretnych, bieżących problemów konsumenckich).

Tabela nr 3 obrazuje współdziałanie Rzecznika z innymi instytucjami w 2022 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 2022 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 2022 r. Rzecznik nie wytoczył żadnego powództwa i nie wstąpił do toczącego się postępowania sądowego. Natomiast przygotował dla konsumentów:

- 1) **projekt pozwu** (wady obuwia),
- 2) **zgłoszenie wierzytelności** (brak zwrotu pieniędzy po odstąpieniu od umowy cateringu dietetycznego zawartej na odległość) w związku z powzięciem informacji o toczącym się postępowaniu upadłościowym przedsiębiorcy (informacja uzyskana w trakcie interwencji podjętej w sprawie przez Rzecznika).

Należy również podkreślić, że w **23** 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

Znajomość przepisów prawnych i umiejętność posługiwania się nimi to jedne z istotniejszych elementów składających się na świadomość konsumencką, a tym samym nadających pozycję konsumentowi na rynku.

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 często zmierza również do udzielenia szerszych 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, jako stały element informacyjny, 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.

W 2022 r. na stronie internetowej powiatu piaseczyńskiego zostało umieszczone [Vademecum dla konsumentów z Ukrainy „Wszyscy jesteśmy konsumentami”](#), przygotowane przez UOKiK.

Rzecznik w 2022 r. podejmował **działania edukacyjne wśród młodzieży**. Odbyły się spotkania na temat praw przysługujących konsumentom w ramach lekcji podstaw przedsiębiorczości dla uczniów: IV Liceum Ogólnokształcącego w Piasecznie, Zespołu Szkół Zawodowych w Górze Kalwarii, Liceum Ogólnokształcącego im. Ks. Zygmunta Sajny w Górze Kalwarii. W 2022 r. łącznie w zajęciach wzięli udział uczniowie 8 klas szkół ponadpodstawowych. 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 wnikliwie bada każdą zgłoszoną sprawę dotyczącą naruszenia interesów konsumentów. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w pierwszej kolejności Rzecznik 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. Rzecznik traktuje możliwość skorzystania z uprawnień procesowych jako ostateczność.

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 2022r. wystąpił w 5 sprawach do przedsiębiorców o wyjaśnienia w zakresie stosowania nieuczciwych praktyk konsumenckich. Sprawy dotyczyły usług telekomunikacyjnych (2), sprzedaży na odległość mebli, artykułów wyposażenia wnętrz i utrzymania domu (1), sprzedaży na odległość urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego (1) oraz usług związanych z opieką i opieką zdrowotną (1). 2 spośród tych spraw zakończyły się pozytywnie, a w 1 przedsiębiorca, choć nie uznał roszczenia konsumenta, zaproponował voucher w wysokości 350 PLN. W sprawie dotyczącej usług związanych z opieką i opieką zdrowotną Rzecznik zawiadomił UOKiK o możliwości naruszania zbiorowych interesów konsumentów.

Ponadto Rzecznik udzielił 15 informacji i porad prawnych odnośnie nieuczciwych praktyk rynkowych. Porady dotyczyły :

- 1) usług finansowych (3),
- 2) usług związanych z opieką i opieką zdrowotną (3),
- 3) sprzedaży na odległość odzieży i obuwia (2),
- 4) sprzedaży na odległość mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu (2),
- 5) sprzedaży urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego (1),
- 6) sprzedaży na odległość samochodów i środków transportu osobistego, części i akcesoriów (1),
- 7) innej sprzedaży (1),
- 8) usług edukacyjnych na odległość (1),
- 9) innych usług (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 2017r., poz. 2070).

W odniesieniu do dochodzenia roszczeń w postępowaniu grupowym, występowania w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów, Rzecznik nie podejmował w 2022 r. działań w przedmiotowym zakresie. Rzecznik nie korzystał również z uprawnień wynikającego z art. 42 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 63 kpc.

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 udostępnianie nagrań rozmów z operatorami telekomunikacyjnymi podczas zawierania umowy i przywrócić udostępnianie nagrań rozmów, w trakcie których dochodzi do zmiany warunków umowy,
Nagranie rozmowy i udostępnienie go konsumentowi jest niekiedy jedynym możliwym sposobem weryfikacji, jakie były ustalenia poczynione przez strony w trakcie rozmowy telefonicznej;
- 3) zmienić właściwość miejscową sądów polubownych na sąd właściwy dla miejsca zamieszkania konsumenta,
Właściwość miejscowa ze względu na miejsce zamieszkania konsumentów ułatwiłaby dochodzenie konsumentom roszczeń na drodze polubownego sądu. Mogłaby spowodować wybór tej formy zakończenia sporu przez konsumentów jako najtańszej, najszybszej i mniej sformalizowanej.
- 4) zwolnić powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów od zapłaty kosztów przegranej sprawy sądowej
- 5) oraz 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 4, 5, 6 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 cywilnego materialnego i procesowego, w tym w szczególności ze znowelizowanej ustawy o prawach konsumenta oraz zmian wprowadzonych przez implementację dyrektywy Omnibus;
- 2) wprowadzenie cyklicznych spotkań roboczych on-line dla rzeczników konsumentów, na których dyskutowane byłyby 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 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.

Sylwia Wałachowska

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Piasecznie

/podpisano elektronicznie/