

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Piasecznie za 2021r.

I. 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 dotyczące 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	190 606
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
<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. 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.	248.228,20 PLN

II. Realizacja zadań należących do rzecznika konsumentów

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

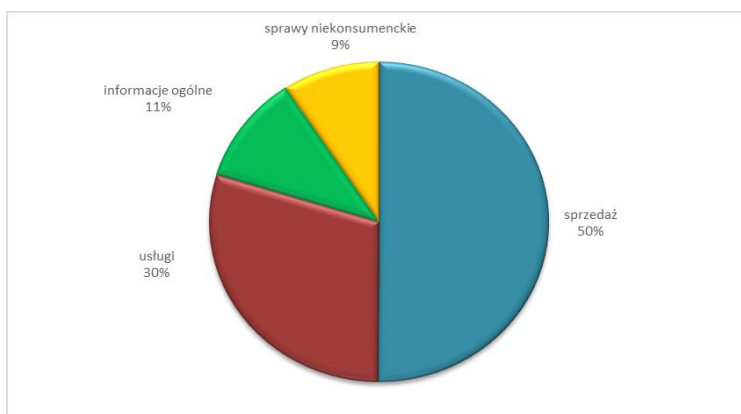
Zasadniczą rolą rzecznika konsumentów w systemie ochrony praw konsumentów jest ochrona interesów indywidualnych, która przejawia się m. in. zapewnieniem konsumentom dostępu do bezpłatnej informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz poradnictwa konsumenckiego.

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 konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Piasecznie udzielał w 2021 r. informacji prawnej oraz porad prawnych poprzez konsultacje osobiste, telefoniczne, pisemne, przy wykorzystaniu poczty elektronicznej.

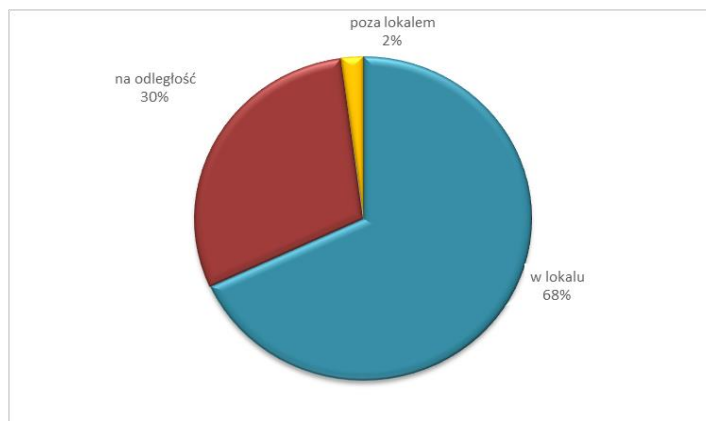
Problematyka spraw, z jakimi w 2021 r. konsumenci zwracali się do Rzecznika, była bardzo różnorodna.

Wykres nr 1 Ogólna tematyka bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów w 2021 r.



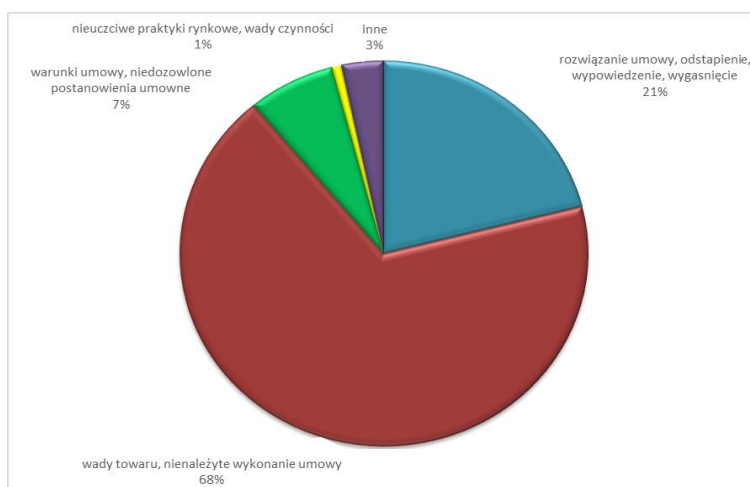
Podstawowym problem konsumentów w 2021 r. były umowy sprzedaży (662). Konsumenci szukali porad dotyczących uprawnień w przypadku stwierdzenia wadliwości towarów oraz wyników rozpatrywania reklamacji. Porady udzielone na temat umów sprzedaży stanowiły 50% porad. Problemy związane z nienależytym świadczeniem usług stanowiły 30% poradnictwa. Rzecznik na ten temat udzielił 392 porady. Rzecznik udzielił 145 informacji ogólnych (11%), zaś w 122 przypadkach Rzecznik poinformował, że sprawy nie miały charakteru konsumenckiego (9%).

Wykres nr 2 Poradnictwo konsumenckie w 2021 r. ze względu na sposób zawarcia umowy.



W 2021 r. najwięcej porad dotyczyło umów zawartych w lokalu przedsiębiorstwa - 718, co stanowi 68%. W odniesieniu do umów zawartych na odległość Rzecznik udzielił 314 porad, co stanowi 30%. Natomiast umów poza lokalem przedsiębiorstwa dotyczyły 22 porady, czyli 2%.

Wykres nr 3 Poradnictwo w 2021 r. ze względu na główny problem

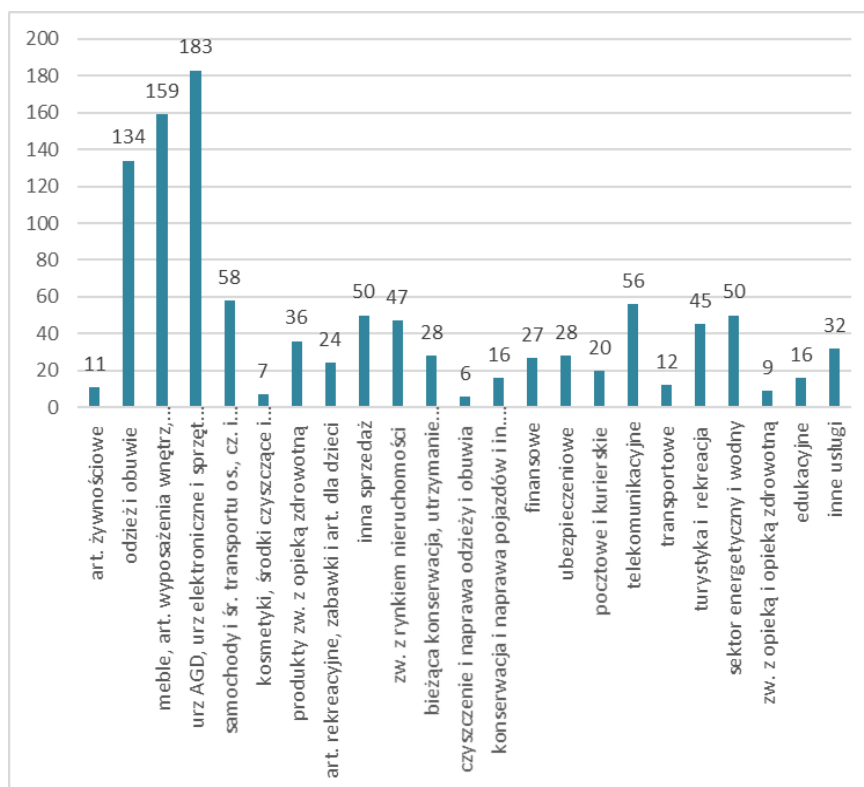


Najczęstszym problemem poruszonym przez konsumentów w 2021 r. były wady towarów i nienależyte wykonanie umów. W tej kwestii Rzecznik udzielił 716 porad (68%). Drugą grupę stanowiły porady dotyczące rozwiązania umowy, odstąpienia od umowy, wypowiedzenia umowy lub jej wygaśnięcia. W tym zakresie Rzecznik udzielił 222 porady (21%). Trzecią grupę stanowiły porady odnoszące się do warunków umów i niedozwolonych postanowień umownych. Takich porad udzielono 73 (7%). Natomiast 8 porad dotyczyło nieuczciwych praktyk rynkowych, wad czynności prawnych (1%). 35 porad dotyczyło innych kwestii (3%).

Problematyka spraw konsumenckich jest niezmiernie rozległa. W 2021 r. najczęściej udzielane informacje i porady prawne dotyczyły:

- 1) umów sprzedaży urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego (183),
- 2) umów sprzedaży mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu (159),
- 3) umów sprzedaży odzieży i obuwia (134),
- 4) umów sprzedaży samochodów i środków transportu osobistego, części i akcesoriów (58),
- 5) usług telekomunikacyjnych (56).

Wykres nr 4 Szczegółowa tematyka poradnictwa konsumenckiego w 2021 r.



Udzielając porad prawnych w 2021 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. Nierzadko też nieporozumienia były 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 2021 r. Rzecznik udzielił łącznie **1321 informacji i porad prawnych** z zakresu ochrony konsumentów, co w stosunku do 2020 r. oznacza **wzrost o 7%**. W przypadku pisemnych porad (w tym przy użyciu poczty elektronicznej) w **4 sprawach** udzielono porady **dwukrotnie** w tej samej sprawie, w **2 sprawach** – **trzykrotnie**, a w **1 sprawie czterokrotnie**. 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 2021 r. przedstawia Tabela nr 1.

2. 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 2021 r. Rzecznik nie składał 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

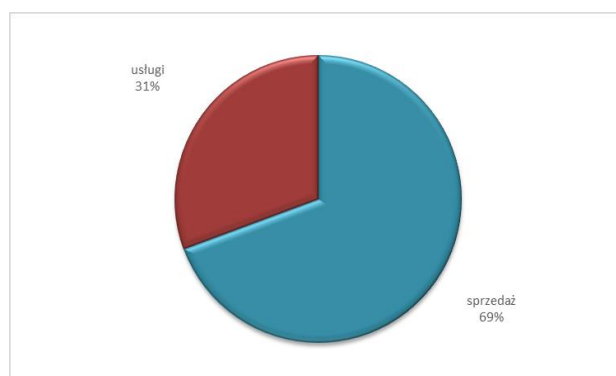
Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej pozostaje w ścisłym związku z występowaniem do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. W wielu konkretnych sprawach okazuje się, że udzielenie samej porady bądź informacji prawnej jest niewystarczające do osiągnięcia efektywnej ochrony konsumentów i wymaga interwencji u przedsiębiorcy. Pomoc w sprawach bardziej złożonych, wymagających wnikliwej analizy problemu w 2021 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 bądź podczas rozmów telefonicznych.

Interwencja polegała na pisemnym wystąpieniu do przedsiębiorcy. 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.

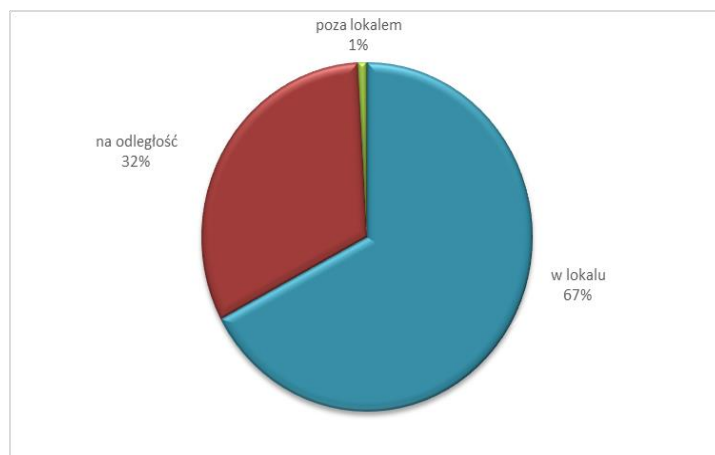
W 2021 r. zostało zgłoszonych **235 indywidualnych spraw konsumenckich** wymagających wystąpienia do przedsiębiorcy. Nastąpił zatem **wzrost o 8%** w stosunku do 2020 r.

Wykres nr 5 Ogólna tematyka wystąpień Rzecznika do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów w 2021 r.



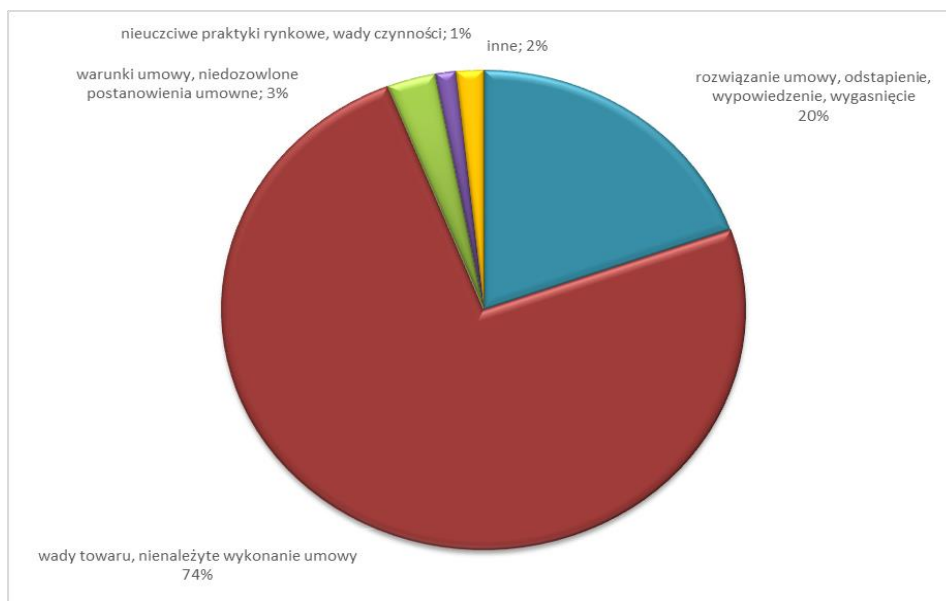
W przeważającej liczbie przypadków wystąpienia Rzecznika dotyczyły umów sprzedaży. Takich wystąpień było 163, co stanowi 69% wszystkich wystąpień. Natomiast 72 wystąpienia (31%) dotyczyły usług.

Wykres nr 6 Wystąpienia do przedsiębiorców w 2021 r. ze względu na sposób zawarcia umowy



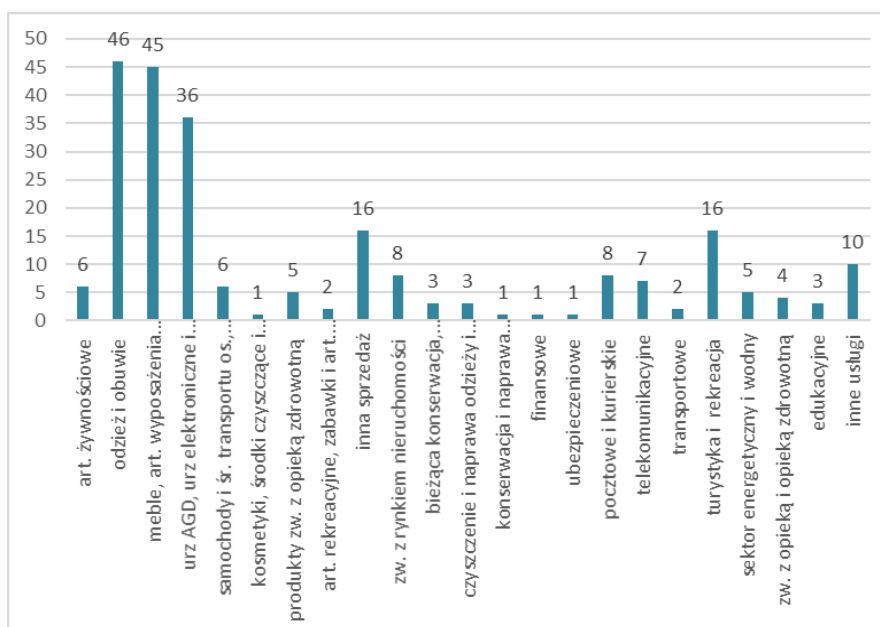
W 2021 r. najwięcej wystąpień dotyczyło umów zawartych w lokalu przedsiębiorstwa – 158 (67%). W zakresie umów zawartych na odległość Rzecznik wystąpił w 75 sprawach (32%). Natomiast umów poza lokalem przedsiębiorstwa dotyczyły 2 wystąpienia (1%).

Wykres nr 7 Wystąpienia do przedsiębiorców w 2021 r. ze względu na główny problem



Ze względu na główny problem sprawy najwięcej wystąpień dotyczyło wad towarów i nienależytego wykonania umowy – 175 (74%). Rozwiązania umowy, odstąpienia, wypowiedzenia lub wygaśnięcia umowy dotyczyło 46 wystąpień (20%). Warunków umowy lub niedozwolonych postanowień umownych dotyczyło 7 wystąpień (3%). W sprawie nieuczciwych praktyk rynkowych i wad czynności prawnych Rzecznik wystąpił w 3 sprawach (1%). Innych spraw dotyczyły 4 wystąpienia (2%).

Wykres nr 8 Szczegółowa tematyka wystąpień Rzecznika do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów w 2021 r.



Największa ilość wystąpień do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów w 2021 r. dotyczyła:

- 1) umów sprzedaży obuwia i odzieży - 46 wystąpień,
- 2) umów sprzedaży mebli, artykułów wyposażenia wnętrza, utrzymania domu – 45 wystąpień,
- 3) umów sprzedaży urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego – 36 wystąpień,
- 4) usług z zakresu turystyki i rekreacji – 16 wystąpień.

Niekiedy konieczne było kilkakrotne występowanie do przedsiębiorcy w jednej sprawie. Na **235 podjętych interwencji**, w tej samej sprawie Rzecznik wystąpił do przedsiębiorcy **dwukrotnie w 46 sprawach, trzykrotnie w 4 sprawach, czterokrotnie w 3 sprawach i pięciokrotnie w 2 sprawach**. W Tabeli nr 2 wystąpienia te zostały wykazane jako jedno, ponieważ dotyczyły tej samej sprawy. Ponadto Rzecznik w **36 sprawach ponaglił** przedsiębiorców do udzielenia odpowiedzi na wystąpienie oraz ponownie wnosił o ustosunkowanie się do uwag i opinii Rzecznika, zaś w **19 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 8 sprawach przedsiębiorcy nie odebrali skierowanych do nich wystąpień.

W wyniku podjętych w 2021 r. interwencji przez Rzecznika:

- ✓ **odzyskano na rzecz konsumentów** łącznie kwotę **72.716,73 PLN** (o 72% więcej niż w 2020 r.),
- ✓ w **3** sprawach nastąpiło **obniżenie ceny** (o 50 PLN, o 250 PLN, o 30%),
- ✓ w **10** sprawach nastąpiła **naprawa** zareklamowanych towarów,
- ✓ w **13** sprawach nastąpiła **wymiana** zareklamowanych towarów,
- ✓ w 2 sprawach przyznano bony (o wartości 50 PLN i 200 PLN)
- ✓ operator telekomunikacyjny przyznał rekompensatę w postaci doładowania o wartości 50 PLN,

- ✓ w 3 sprawach anulowano naliczone opłaty (w tym w wysokości 50 PLN i 700 PLN),
- ✓ rozwiązano 2 umowy telekomunikacyjne bez naliczenia kar umownych,
- ✓ przedsiębiorca wydał duplikat karty gwarancyjnej,
- ✓ przedsiębiorcy udzielali wyjaśnień we wskazanym zakresie.

Szczegółowe dane liczbowe dotyczące struktury tematycznej spraw zgłoszonych w 2021 r. przez konsumentów, w których niezbędna była interwencja Rzecznika przedstawia Tabela nr 2.

4. 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, zawiadamianiu 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 2020 r. Ponadto współpracując z UOKiK w 2021 r. Rzecznik:

- 1) przekazał informacje na temat nieuczciwych praktyk stosowanych przez przedsiębiorcę działającego na rynku sprzedaży samochodów używanych,
- 2) poinformował o podejrzeniu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przez przedsiębiorcę działającego na rynku sprzedaży urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego w związku z rozpatrywaniem reklamacji z tytułu rękojmi (liczenie terminu do udzielenia odpowiedzi na reklamację w inny sposób niż wynikający z przepisów prawa),
- 3) zgłosił możliwość naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przez przedsiębiorcę działającego na rynku usług fitness w związku z naliczaniem opłat za pakiet usług fitness i medycznych,
- 4) przekazał pismo konsumenta w części dotyczącej wszczęcia postępowania sprawdzającego czy zapisy regulaminu przedsiębiorcy działającego na rynku wynajmu samochodów zawierają niedozwolone klauzule umowne,
- 5) zgłosił możliwość naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przez przedsiębiorcę działającego na rynku sprzedaży urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego w związku ze sprzedażą towaru naprawianego jako nowego, bez wyraźnego

poinformowania o tym konsumenta,

- 6) przekazał zawiadomienie o możliwości stosowania nieuczciwych praktyk przez przedsiębiorcę zajmującego się sprzedażą towarów poza lokalem przedsiębiorstwa,
- 7) przekazał informacje dotyczące utrudniania konsumentowi odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem umowy przez przedsiębiorcę działającego na rynku instalacji fotowoltaicznych,
- 8) udzielał odpowiedzi na zapytania UOKiK dotyczące skarg złożonych przez konsumentów na działalność wskazanych przedsiębiorców,
- 9) umieścił na stronie internetowej i w mediach społecznościowych powiatu piaseczyńskiego informacje w związku z obchodami *Światowego Dnia Konsumenta*,
- 10) wziął udział w kampanii „Policz i nie przelicz się” poprzez umieszczenie informacji na stronie internetowej i w mediach społecznościowych powiatu,
- 11) umieścił na stronie internetowej i w mediach społecznościowych powiatu informacje dotyczące *webinarium na Black Friday*,
- 12) wziął udział w webinarach UOKiK:
 - a) „Finansowe inwestycje alternatywne”,
 - b) „Bezpieczny konsument w sieci – nowoczesna edukacja”,
 - c) „Postępowania ADR/ODR w praktyce”,
 - d) „Kim jest polski e-konsument?”,
 - e) „Tak bezpiecznej zabawce”,
 - f) „Inwestycje alternatywne i kredyty hipoteczne”,
 - g) „Prawo energetyczne w praktyce”,
 - h) „Działania Prezesa UOKiK na rynku telekomunikacyjnym”,
 - i) „Dialog konsumencki – Nowy program na rzecz konsumentów”,
 - j) „Black Friday – vademecum Łowcy Okazji”.

Współpraca z **Wojewódzkimi Inspektoratami Inspekcji Handlowej** polegała na tym, że Rzecznik:

- 1) w 4 sprawach wniósł o przeprowadzenie kontroli w zakresie legalności i rzetelności prowadzonej przez przedsiębiorców działalności gospodarczej,
- 2) przekazał sprawę dotyczącą bezpieczeństwa i oznakowania towaru (meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu),
- 3) przekazał sprawę konsumenta zawiadamiającego o niewłaściwym sposobie informowania o cenie przez przedsiębiorcę zajmującego się sprzedażą samochodów używanych,
- 4) przekazał sprawę konsumenta dotyczącą promocji na artykuły żywnościowe.

Współpraca z **Urzędem Komunikacji Elektronicznej** polegała w 2021 r. na:

- 1) umieszczeniu na stronie internetowej i w mediach społecznościowych powiatu piaseczyńskiego informacji na temat kampanii „Ja w sieci”;

- 2) udziale on-line w konferencji „j@ on-line – bezpieczny w sieci”,
- 3) umieszczeniu na stronie internetowej i w mediach społecznościowych powiatu piaseczyńskiego informacji o bezpłatnych kursach on-line dotyczących bankowości elektronicznej, zakupów internetowych, korzystania z e-urzędu.

Współpraca z **Urzędem Komisji Nadzoru Finansowego** w 2021 r. polegała na udziale Rzecznika w następujących webinarjach:

- 1) „Zabezpieczenie w przypadku kredytów dla konsumentów i przedsiębiorców”,
- 2) „Przestępstwa związane z rynkiem Forex oraz pozorowaną działalnością inwestycyjną –od sygnału do złożenia zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa. Skąd pozyskujemy informacje i jak je wykorzystujemy”,
- 3) „Cyberbezpieczeństwo sektora finansowego z perspektywy rynku i klienta. Aspekty systemowe i profilaktyka przeciwdziałania”,
- 4) „Pozasądowe sposoby rozwiązywania sporów pomiędzy klientami a podmiotami rynku finansowego na przykładzie prowadzonych przed Sądem Polubownym przy KNF oraz pozasądowego postępowania prowadzonego przez Rzecznika Finansowego. Specyfika postępowań, rozwiązania instytucjonalne, korzyści dla stron postępowań”.

Współpraca z **Rzecznikiem Finansowym** w 2021 r. polegała na udziale Rzecznika w następujących webinarjach:

- 1) „Z konta zniknęły pieniądze? Co zrobić, by je odzyskać”,
- 2) „Finanse po śmierci członka rodziny”,
- 3) „Poradnik spadkodawcy, czyli jak uporządkować sprawy finansowe na wypadek śmierci”,
- 4) „Rola Rzecznika Finansowego w rozwiązywaniu sporów na rynku finansowym”,
- 5) „Interwencja czy polubowne – które i kiedy?”,
- 6) „Postępowanie interwencyjne Rzecznika Finansowego w praktyce”,
- 7) „Sankcja kredytu darmowego”,
- 8) „Polubowne rozwiązywanie sporów przy Rzeczniku Finansowym – powszechnie dostępna metoda rozwiązywania sporów pomiędzy klientami a podmiotami rynku finansowego”.

Współpracując z **Urzędem Transportu Kolejowego** Rzecznik wziął udział w seminarium „Prawa pasażerów w transporcie kolejowym”.

Rzecznik współpracował również z **organizacjami konsumenckimi** w 2021 r:

- 1) **Federacja Konsumentów** - Rzecznik wziął udział w szkoleniach:
 - a) „FOOD – konsumenckie zakupy żywności”,
 - b) „Zrównoważony rozwój – zrównoważona konsumpcja – zrównoważona planeta”,
 - c) „Zrównoważona żywność”,
 - d) „Zrównoważone mieszkalnictwo”,
 - e) „Zrównoważony transport. Zrównoważone finanse”;
- 2) **Fundacja „Mercatus et Civis”** - Rzecznik wziął udział w III Energetycznym Forum Nauki i Gospodarki

„Innowacje a rozwój rynku energetycznego”;

- 3) **Stowarzyszenie „Aquila”** - Rzecznik wziął udział w konferencji „Konsument w dobie Covid-19”;
- 4) **Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów** - Rzecznik wziął udział w VIII Międzynarodowej Konferencji Naukowej „Wyzwania dla prawa konsumenckiego w wymiarze globalnym, regionalnym i lokalnym”.

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 (orzecznictwo w sprawach konsumenckich, sposoby rozwiązywania konkretnych, bieżących problemów konsumenckich).

Tabela nr 3 obrazuje współdziałanie Rzecznika z innymi instytucjami w 2021 r.

5. 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 uprawdopodabniają rażące naruszenie prawa przez przedsiębiorcę,
- 2) przedstawione przez konsumenta dokumenty uprawdopodabniają 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 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, niepewnością zapadnięcia korzystnego dla nich rozstrzygnięcia sądowego, lub obawą, że sąd nie rozstrzygnie sprawy w sposób obiektywny i sprawiedliwy.

W 2021 r. Rzecznik nie wytoczył żadnego powództwa, nie wstąpił do toczącego się postępowania sądowego, ani nie sporządzał dla konsumentów projektów pozwów. Konsumenci nie zwracali się do Rzecznika z takimi wnioskami.

Należy również podkreślić, że w **19 sprawach** Rzecznik zawiadomił policję o **popęlnieniu 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.

6. Działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym

Znajomość przepisów prawnych i umiejętność posługiwania się nimi to jeden z istotnych elementów składających się na świadomość konsumencką, a tym samym określających pozycję konsumenta 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 w sposób prosty oraz przystępny, 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 2021 r. na stronie internetowej i w mediach społecznościowych powiatu piaseczyńskiego zostały umieszczone informacje na temat:

- 1) obchodów Światowego Dnia Konsumenta zorganizowanych przez UOKiK,
- 2) bezpłatnej konferencji on-line „*Konsument w dobie Covid-19*”, organizowanej przez Stowarzyszenie Aquila,
- 3) kampanii edukacyjno-informacyjnej „*j@ online – bezpieczny w sieci*”, organizowanej przez Urząd Komunikacji Elektronicznej,
- 4) webinarium UOKiK „*Tak bezpiecznej zabawce*” zorganizowanej z okazji Dnia Dziecka,
- 5) kampanii „*Policz i nie przelicz się*”, której organizatorem był UOKiK,
- 6) bezpłatnych kursach on-line dotyczących bankowości elektronicznej, zakupów internetowych, korzystania z e-urzędu, organizowanych przez Urząd Komunikacji Elektronicznej,
- 7) webinarium „*Black Friday – vademecum Łowcy Okazji*”, organizowanym przez UOKiK.

Rzecznik w 2021 r. podejmował działania edukacyjne **wśród młodzieży**. Odbłyły się 3 spotkania, w ramach lekcji podstaw przedsiębiorczości, dla uczniów IV Liceum Ogólnokształcącego w Piasecznie, na temat praw przysługujących konsumentom.

7. 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. 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 2021 r. wystąpił w 3 sprawach do przedsiębiorców o wyjaśnienia w zakresie stosowania nieuczciwych praktyk konsumenckich. Sprawy dotyczyły usług telekomunikacyjnych, sprzedaży artykułów żywnościowych i zawartej na odległość umowy w zakresie usług turystycznych i rekreacji. Wszystkie sprawy zakończyły się w sposób korzystny dla konsumentów.

Ponadto Rzecznik udzielił 8 informacji i porad prawnych odnośnie nieuczciwych praktyk rynkowych. Porady dotyczyły :

- 1) sprzedaży na odległość urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego (4),
- 2) sprzedaży na odległość artykułów rekreacyjnych, zabawek i artykułów dla dzieci (1),
- 3) usług z zakresu bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw, pielęgnacji (1),
- 4) usług finansowych (1),
- 5) usług sektora energetyczny i wodny (1).

Jednakże Rzecznik 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 2021 r. działań w przedmiotowym zakresie. Rzecznik nie korzystał również z uprawnienia wynikającego z art. 42 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 63 kpc.

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

1. Wnioski Rzecznika dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

W ocenie Rzecznika należałoby:

- 1) wprowadzić jednolity termin rozpatrzenia reklamacji we wszystkich sprawach konsumenckich wynoszący 14 dni,

- 2) 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,
- 3) wprowadzić udostępnianie nagrań rozmów z operatorami telekomunikacyjnymi podczas zawierania umowy i przywrócić udostępnianie nagrań rozmów w trakcie których dochodzi do zmiany warunków umowy,
- 4) 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.
- 5) zwolnić powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów od zapłaty kosztów przegranej sprawy sądowej,

Mogłoby to wspomóc decyzję w zakresie podjęcia postępowania sądowego 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,

Mogłoby to wspomóc decyzję w zakresie podjęcia postępowania sądowego przez powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

W celu usprawnienia pracy rzeczników konsumentów należałoby zacieśnić współpracę rzeczników z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów poprzez:

- 1) przeprowadzenie szkoleń z prawa cywilnego materialnego i 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.

Ponadto należałoby stworzyć platformę internetową 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. Powyżej 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.

Sylvia Wałachowska

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Piasecznie

/podpisano elektronicznie/