

Sprawozdanie z działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chrzanowie za 2022 rok

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

1. Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i występowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
 - obowiązkiem sygnalizacyjnym, wynikającym z art. 43 ust. 3 *ustawy z dnia 16 lutego 2017 r. o ochronie konkurencji i konsumentów /tekst jednolity: Dz. U. z 2021 r., poz. 275 z późn. zm./*, zwanej dalej w skrócie „uokik”,
odnośnie przekazywania na bieżąco delegaturom Urzędu wniosków i sygnalizowaniem problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań przez organy administracji rządowej;
 - zakazem stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, wynikającym z art. 23a uokik oraz w związku postępowaniem w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone,
 - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
 - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
 - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
 - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

IV. TABELE

SPRAWOZDANIE

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Fundamentalnym aktem prawnym gwarantującym obywatelom polskim ochronę konsumencką jest Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej. Artykuł 76 Konstytucji RP z 1997 roku stanowi delegację dla organów administracji publicznej oraz organów samorządu terytorialnego do prowadzenia polityki, która zagwarantuje skuteczną ochronę konsumentów przed „ ... działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz nieuczciwymi praktykami rynkowymi.”

Zadania z zakresu ochrony konsumentów są realizowane przez samorząd powiatowy jako zadania własne. Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 *ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym /tekst jednolity: Dz. U. z 2022 r., poz. 1526/* powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie m.in. ochrony praw konsumenta. Zadania te wykonuje powiatowy (miejski - w miastach na prawach powiatu) rzecznik konsumentów. Formę realizacji w/w zadań określają przede wszystkim przepisy art. 37 – 44 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Rzecznik konsumentów to instytucja o kompetencjach doradczych i procesowych dla indywidualnego konsumenta (*Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową – art. 22¹ KC*). Rzecznik nie ma uprawnień kontrolnych, nie może wydawać nakazów, zakazów, nakładać kar i grzywien. Swoje zadania rzecznik konsumentów wykonuje przez zapewnienie konsumentom bezpłatnych porad prawnych, informacji prawnej, występowanie do przedsiębiorców w spornych sprawach w formie mediacji, jak również w celu wyegzekwowania słuszych roszczeń może wykorzystać uprawnienia procesowe.

Po zmianach z dnia 18.12.2008 r. ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, które wprowadziła ustawa o pracownikach samorządowych, rzecznika konsumentów wyodrębnia się organizacyjnie w strukturze starostwa powiatowego, a w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców i w miastach na prawach powiatu rzecznik konsumentów może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura. Z rzecznikiem konsumentów stosunek pracy nawiązuje starosta.

Rzecznik konsumentów zgodnie z art. 43 ust 1 ww. *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkłada staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo delegaturze Urzędu - Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie.

1. Struktura biur Rzecznika, stan kadrowy (ilość zatrudnionych osób oraz ich kwalifikacje zawodowe).

Na mocy Uchwały z dnia 17 października 2000 roku Nr XXV/143/2000 Rady Powiatu w Chrzanowie powołano Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chrzanowie.

Usytuowanie organizacyjne Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chrzanowie określa regulamin organizacyjny Starostwa Powiatowego w Chrzanowie. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Chrzanowie jest bezpośrednio podporządkowany staroście i wykonuje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura, powołanego na mocy Uchwały Rady Powiatu Chrzanowskiego Nr X/63/2011 z dnia 29.06.2011 r.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Chrzanowie działa przy pomocy biura. Rzecznik posiada dwa pomieszczenia, mieszczące się w budynku Starostwa Powiatowego w Chrzanowie przy Grzybowskiego 7a.

Województwo i powiat	województwo małopolskie, powiat chrzanowski
Liczba mieszkańców miasta/powiatu Proszę podać najnowsze dostępne dane	128 tysięcy
Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Bernadetta Dereszowska
Wykształcenie Proszę zaznaczyć właściwe	<input type="checkbox"/> wyższe prawnicze <input checked="" type="checkbox"/> radca prawny <input type="checkbox"/> wyższe ekonomiczne <input type="checkbox"/> wyższe filologiczne <input type="checkbox"/> wyższe inne (jakie?)
Wymiar etatu	<input type="checkbox"/> cały etat <input type="checkbox"/> 4/5 etatu <input type="checkbox"/> 3/5 etatu <input checked="" type="checkbox"/> 1/2 etatu <input type="checkbox"/> 1/4 etatu <input type="checkbox"/> 1/8 etatu <input type="checkbox"/> inny wymiar etatu (jaki?) <input type="checkbox"/> inna forma zatrudnienia (proszę opisać)
jeśli rzecznik dzieli etat między ochronę konsumentów a inne zadania, proszę napisać jakie są to zadania	-----
Czy rzecznik korzysta stale z pomocy innych osób? Jeśli tak, to w jakim wymiarze.	<input checked="" type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie

<p>Proszę napisać, ile osób stale pomaga rzecznikowi w wykonywaniu obowiązków (jeśli liczba zmieniała się w trakcie roku, proszę wpisać średnią). Proszę napisać, na ile etatów łącznie (nie wliczając samego rzecznika) pracują te osoby.</p>	<p>➤ główny specjalista Barbara Romanik, posiadająca wykształcenie wyższe (Uniwersytet Ekonomiczny, Wydział Administracji, kierunek: Gospodarka i Administracja Publiczna, rok ukończenia 2011), zatrudniona na 4/5 etatu, ponadto pełni funkcję Pełnomocnika ds. informacji niejawnych w Starostwie Powiatowym w Chrzanowie – 1/5 etatu</p> <p>➤ podinspektor Joanna Kasprzyk – Dudek posiadająca wykształcenie wyższe (Społeczna Akademia Nauk w Łodzi, Specjalność: Pedagogika Opiekuńczo - Wychowawcza z Doradztwem zawodowym, rok ukończenia 2013) zatrudniona na pełen etat</p> <p>Łączny wymiar etatów w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chrzanowie (poza etatem Rzecznika) wynosi 1 i 4/5 etatu</p>
<p>Dostępność rzecznika dla konsumentów</p> <p>Proszę podać liczbę godzin w tygodniu, w których rzecznik lub jego współpracownicy są dostępni dla konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).</p>	<p>Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chrzanowie czynne jest w godzinach pracy Starostwa Powiatowego w Chrzanowie. W tym czasie realizowane są zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów Rzecznik przyjmuje konsumentów w poniedziałki, wtorki i czwartki, w pozostałe dni konsumenci obsługiwani są przez pracowników Biura. 20 godzin w tygodniu wykonywane są zadania przez Rzecznika Konsumentów.</p>
<p>Czy rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie</p>
<p>Koszty działalności (zł.)</p> <p>Proszę podać wysokość budżetu biura lub wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.</p>	<p>Łącznie koszty: 184 020,32 zł (z czego koszty utrzymania biura i materiały to 8 825,13 zł)</p>

II. Realizacja zadań wynikających z ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów oraz innych ustaw.

Do podstawowych zadań rzecznika konsumentów wynikających z *ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* należy:

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;

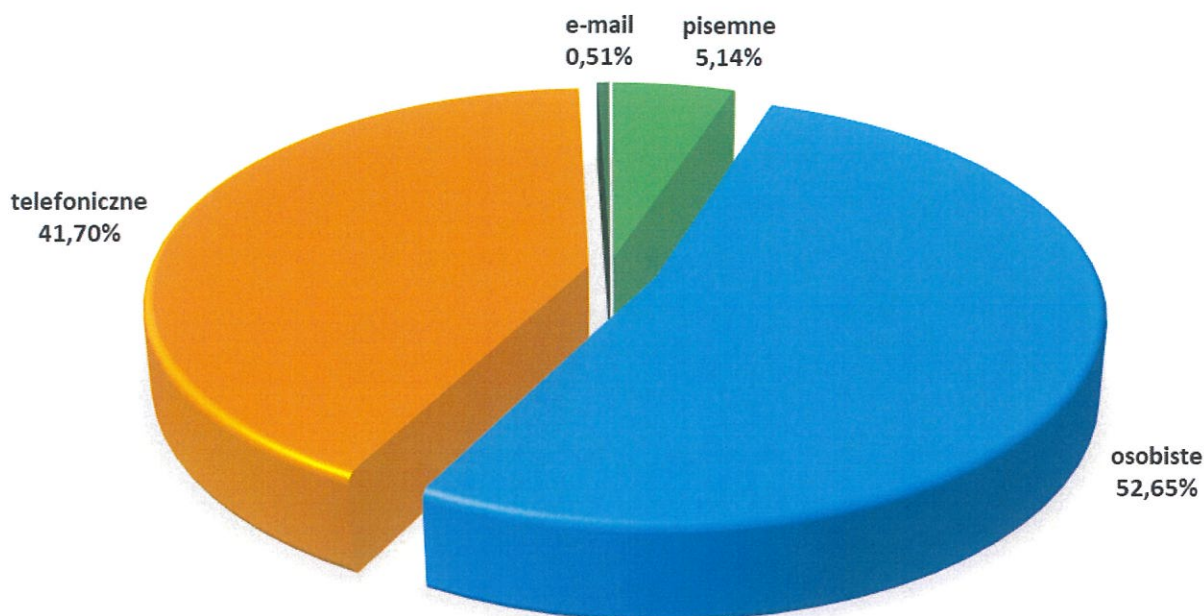
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów;
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań;
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
 - obowiązkiem sygnalizacyjnym, wynikającym z art. 43 ust. 3 ww. *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, odnośnie przekazywania na bieżąco delegaturom Urzędu wniosków i sygnalizowaniem problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań przez organy administracji rządowej;
 - zakazem stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, wynikającym z art. 23a uokik oraz w związku postępowaniem w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone,
 - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
 - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
 - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów)
 - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy)

Uwagi wstępne:

W 2022 roku Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Chrzanowie zarejestrował 5 096 zgłoszeń konsumenckich.

Na 5 096 zgłoszeń konsumenckich:

- pisemnych	było	262	co stanowi	5,14 % ogółu
- osobistych	było	2683	co stanowi	52,65 % ogółu
- telefonicznych	było	2125	co stanowi	41,70 % ogółu
- e-mailowych	było	26	co stanowi	0,51 % ogółu

ZGŁOSZENIA KONSUMENCKIE W 2022 ROKU

Wśród ww. spraw nie ma zgłoszeń anonimowych oraz spraw o charakterze niekonsumenckim (takich, jak sprawy z zakresu stosunków rodzinnych, spadkowych, z zakresu prawa pracy, funduszy emerytalnych, z zakresu wykroczeń niekonsumenckich, itp.), których Rzecznik nie rejestruje. W powyższych przypadkach Rzecznik służy pomocą wskazując instytucje właściwe do rozstrzygnięcia danych problemów. Rejestr nie obejmuje również przedsiębiorców, którzy zgłaszają się do Rzecznika w celu uzyskania pomocy w zakresie wykładni przepisów prawa, w szczególności ustawy o sprzedaży konsumenckiej oraz przepisów Kodeksu cywilnego. Nie ma też spraw dotyczących przedsiębiorców, których w 2022 r. było sporo. Rzecznik nie udziela pomocy przedsiębiorcom (w tym również tym, którym przysługują uprawnienia, które przysługują konsumentom). Nawet jeśli przedsiębiorcy przysługują uprawnienia konsumentów, nadal nie są oni konsumentami, tj. nie wyczerpują definicji konsumenta, a ich sprawa nie mieści się w zakresie spraw konsumenckich.

Od 1 stycznia 2021 r. przedsiębiorcy, którzy prowadzą działalność gospodarczą, jako osoby fizyczne, mogą korzystać z uprawnień przewidzianych dla konsumentów, więc myślenie to rozciąga się również na pomoc świadczoną konsumentom przez rzecznika konsumentów. Prawa ww. przedsiębiorców w pewnych sytuacjach (tj. pod pewnymi warunkami) zostały zrównane z prawami konsumentów, jednak w zakresie roszczeń z rękojmi, klauzul niedozwolonych, czy uprawnień wynikających z ustawy o prawach konsumenta (np. prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorcy w ciągu 14 dni). Co istotne, prawa konsumentów stosuje się do osoby

fizycznej (nie dotyczy to spółek i innych form prowadzenia działalności gospodarczej) zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Osoba taka dalej, nie posiada statusu konsumenta (nie wypełnia warunków określonych w art. 22¹ KC do uznania je za konsumenta), a jedynie do niej stosuje się przepisy dotyczące konsumentów, a sprawa z ww. zakresu (tj. rękojmi, klauzul niedozwolonych, czy uprawnień wynikających z ustawy o prawach konsumenta) nie ma charakteru sprawy konsumenckiej.

Najczęstszą formą świadczenia przez Rzecznika pomocy konsumentom w 2022 roku było udzielanie porad prawnych konsumentom zwracającym się do Rzecznika telefonicznie (2125 zgłoszeń) oraz osobiście (2683 zgłoszenia). Rzecznik w ramach udzielanych porad informuje konsumentów o ich prawach i o ich obowiązkach, analizuje zapisy umów, kart gwarancyjnych, regulaminów, wyposaża we wzory pism (tj. wzory zgłoszeń reklamacyjnych, oświadczeń o odstąpieniu od umowy poza lokalem oraz na odległość, wniosków do polubownego sądu konsumenckiego, formularzy do sądu itp.) oraz w teksty odpowiednich aktów prawnych. W przypadkach, w których konsumenci nie wracali po ponowną pomoc należy uznać, że była ona skuteczna. W przeciwnym wypadku Rzecznik występuje do przedsiębiorcy, prowadzi quasi mediacje, sporządza pisma reklamacyjne, przedprocesowe.

Na 2939 pisemnych i osobistych zgłoszeń konsumenckich na terenie powiatu chrzanowskiego:

- 1 417 było z gminy Chrzanów, tj. wzrost w stosunku do roku ubiegłego
- 742 było z gminy Trzebinia, tj. wzrost w stosunku do roku ubiegłego
- 524 było z gminy Libiąż, tj. wzrost w stosunku do roku ubiegłego
- 143 było z gminy Alwernia, tj. wzrost w stosunku do roku ubiegłego
- 113 było z gminy Babice, tj. wzrost w stosunku do roku ubiegłego

Zgłoszenia konsumenckie w 2022 roku z podziałem na poszczególne gminy powiatu chrzanowskiego przedstawiały się w następujący sposób:

	zgłoszenia osobiste	zgłoszenia telefoniczne	zgłoszenia pisemne	RAZEM
Alwernia	118	81	25	224
Babice	102	90	11	203

Chrzanów	1303	1198	114	2615
Libiąż	480	299	44	823
Trzebinia	680	457	62	1199
RAZEM	2683	2125	256	5064

W powyższej tabeli nie uwzględniono zgłoszeń e-mail (26) oraz 6 wniosków pisemnych z miejscowości Kraków, Krzeszowice, Piaseczno, Wola Filipowska. Osoby te z reguły dokonują zakupu na terenie powiatu chrzanowskiego, dlatego zwracają się do Rzecznika do Chrzanowa. Sądzą bowiem, że o właściwości decyduje miejsce zakupu. Sprawy te zostały przekazane odpowiednio do miejskiego/powiatowego rzecznika konsumentów zgodnie z właściwością.



Naruszenia praw konsumentów w 2022 roku standardowo dotyczyły:

1. odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne rzeczy sprzedanej - przejawiające się w:
 - uznania reklamacji towaru bądź usługi za niezasadną, braku wskazania

powodów uznania reklamacji za niezasadną (zarzucanie konsumentom niewłaściwego, bądź zbyt intensywnego sposobu użytkowania towaru, uszkodzenia mechanicznego, itp.);

- załatwieniu reklamacji niezgodnie z żądaniem konsumenta (w tym załatwieniu reklamacji poprzez naprawę wbrew żądaniu reklamacyjnemu konsumenta i bez jego zgody z równoczesnym ustosunkowaniem się do żądania reklamacyjnego poprzez jego nieuznanie, zaś naprawę tłumaczenie dobrą wolą ze strony sprzedawcy, bądź prowadzeniem przez sprzedawcę nieodpłatnego serwisu),
- odesłanie konsumenta do gwaranta celem wykorzystania uprawnień wynikających z udzielonej przez producenta gwarancji;
- niedotrzymaniu terminu załatwienia reklamacji określonego w zgłoszeniu reklamacyjnym, bądź przewlekłość postępowania reklamacyjnego w przypadku, gdy nie zostaje określony przez strony termin załatwienia reklamacji (dotkliwością przedsiębiorców jest to, że mimo, że ustawodawca nie narzuca żadnych terminów dla spełnienia żądania kupującego przez sprzedawcę to nie oznacza, że sprzedawca może rzecz naprawiać lub wymieniać w nieskończoność. Termin ten powinien być odpowiedni dla danej sytuacji i obiektywny, bez zbędnej zwłoki. Jeżeli realizacja żądania reklamacyjnego będzie się nadmiernie przeciągała, to zgodnie z wyrokiem Sądu Najwyższego z dnia 15 czerwca 2005 r. IV CK 786/2004 kupujący (a także zamawiający) może odstąpić od umowy sprzedaży z powodu zwłoki sprzedawcy (dostawcy) w wymianie wydawanych rzeczy na wolne od wad. Kupujący może żądać naprawienia szkody wynikłej z opóźnionego wykonania zobowiązania;
- nieprzestrzeganiem 14 dniowego terminu do ustosunkowania się do złożonej reklamacji,
- niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu umów.

W tym zakresie część skarg dotyczyła przyjmowania przez sprzedawcę reklamacji z gwarancji, która została udzielona przez samego sprzedawcę i zawierała mniejszy zakres uprawnień niż przewidują przepisy z tytułu rękojmi. Przedsiębiorcy zawierającym umowę sprzedaży z konsumentem nie mogą wyłączyć, jak też ograniczyć swojej odpowiedzialności z tytułu rękojmi (np. poprzez udzielenie gwarancji zawierającej mniejszy zakres uprawnień, od tego jaki wynika z przepisów Kodeksu cywilnego dotyczących rękojmi), jak też zakazu modyfikacji odpowiedzialności z tytułu rękojmi zważająco.

2. problem w skargach konsumentów w zakresie roszczeń z tytułu gwarancji dotyczył dodatkowych uszkodzeń sprzętu reklamowanego bądź reklamacji sprawnego sprzętu (konsumenti opisywali sytuacje, w których serwis naprawiający sprzęt w ramach gwarancji twierdził, że urządzenie jest sprawne albo urządzenie trafiło do serwisu z konkretnymi, dodatkowymi uszkodzeniami, oprócz usterek wskazanych przez użytkownika, konsumenci zaprzeczali rzekomym

uszkodzeniom). Zgłoszenia dotyczyły również opieszałości postępowań reklamacyjnych, gdzie naprawa sprzętu przeciągała się do dwóch, czy nawet trzech miesięcy. Konsumentom reklamującym i wybierającym reżim gwarancyjny skarżą się na zakres uprawnień reklamacyjnych (chodzi o brak możliwości odstąpienia od umowy, czy obniżenia ceny).

Największą część skarg w zakresie sprzedaży towaru dotyczyła (na pierwszym miejscu) odzieży i obuwia, (na drugim miejscu) urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego i (na trzecim miejscu) mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu.

3. największą część skarg w zakresie usług dotyczyła usług telekomunikacyjnych. Ogólnie wystąpień i porad w powyższym zakresie było 357. Największa część skarg dotyczyła niewywiązania się z oferty, która została konsumentowi zaoferowana przez telefon. Otrzymanej umowy konsument nie przeczytał i zorientował się dopiero kiedy otrzymał rachunek. Na drugim miejscu w zakresie usług znalazły się usługi sektora energetycznego i wodnego (228 skarg). Skargi dotyczyły głównie rozliczeń opłat za energię elektryczną, rozliczeń prosumenckich, rozliczeń paliwa gazowego. Na miejscu trzecim były skargi dotyczące usług turystycznych w zakresie wystąpień do przedsiębiorców, natomiast w zakresie udzielanych porady i rozwiązań polegających na zredagowaniu pisma przedprocesowego, skargi dotyczyły usług związanych z prywatną opieką i prywatną opieką zdrowotną. Wnioski konsumentów w zakresie usług opiekuńczych dotyczyły warunków świadczenia opieki, warunków lokalowych, klauzul niedozwolonych, jak też opieki świadczonej przez opiekunki w domu podopiecznego. Skargi w zakresie prywatnej opieki zdrowotnej dotyczyły usług stomatologicznych (w tym implantologii), usług z zakresu medycyny estetycznej, czy usług dietetycznych.
4. W 2022 roku pojawiły się sprawy dotyczące zasad rozliczania prosumenckiego wprowadzanej energii odnawialnej do sieci OSD. Część skarg dotyczyła odmowy wprowadzenia rozliczenia prosumenckiego. Odmowa związana była z działaniami firm, które sprzedawały oraz montowały instalacje fotowoltaiczne i które otrzymały pełnomocnictwa do reprezentowania konsumentów przed dystrybutorem i sprzedawcą, bądź sprzedawcą energii elektrycznej. Konsumentom ulegali namową przedstawicieli ww. firm, które pojawiały się w domu konsumenta. Na drukach TAURONU udzielali pełnomocnictwa ww. osobom na czas określony (datę określali sami), m. in. do reprezentowania i składania wszelkich oświadczeń woli celem zgłoszenia przyłączenia mikroinstalacji domu (zakres pełnomocnictwa dla tego rodzaju spraw był określony już na ww. druku pełnomocnictwa) w imieniu i na rzecz udzielającego pełnomocnictwa. W przypadku gdy firma sprzedająca i instalująca ww. instalacje nie spodobała się konsumentom z powodu nierzetelności i skutecznie odstępowali od umowy, pozostało pełnomocnictwo, którego nie wypowiedzieli. I choć było ono ściśle związane z umowami na sprzedaż i montaż instalacji fotowoltaicznej, które wygasły w związku ze skutecznym oświadczeniem konsumentów, na skutek oświadczenia pełnomocnika

o zakończeniu wytwarzania energii elektrycznej w mikroinstalacji dla domu, sprzedawca energii wstrzymał rozliczanie prosumenckie wprowadzanej energii odnawialnej do sieci OSD choć instalacja została ukończona i oddana do odbioru przez inną firmę, która również posiadała stosowne pełnomocnictwo i zgłosiła ukończenie instalacji i gotowość jej działania. Reklamacje i wyjaśnienia konsumentów nie były uwzględniane przez dostawcę energii. Druga część skarg dotyczyła już samych zasad rozliczeń prosumenckich. Przyjęty przez sprzedawcę sposób rozliczenia ilości energii elektrycznej wprowadzonej przez prosumenta do sieci OSD wobec ilości energii elektrycznej pobranej przez prosumenta z tej sieci w ocenie skarżących się konsumentów był nieracjonalny, a ponadto nie był dla nich korzystny z punktu widzenia ekonomicznego. Powodował zaniżenie zużycia podczas taryfy nocnej (tańszej taryfy), a zawyżenie po stronie taryfy dziennej (droższej). Proces wytwarzania energii elektrycznej w mikroinstalacji odbywa się podczas dnia (ilość godzin zależy od pory roku) i powinna jedynie w takim zakresie obniżać taryfę nocną, w jakim taryfa ta utrzymuje się w dzień (wolumen „nadwyżki”. W przyjętym sposobie rozliczania ilości energii pobranej dzielona jest proporcjonalnie do zużycia strefowego energii pobranej, które to zużycie wynika ze wskazań układu pomiarowego w danym okresie rozliczeniowym, co w ocenie sprzedawcy pozwala na wykorzystanie przez konsumenta/prosumenta wyprodukowanej w mikroinstalacji i wprowadzanej do sieci energii elektrycznej na swoje potrzeby, niezależnie od pory dnia, w której energia ta jest wyprodukowana – rozliczanie energii z tzw. magazynu).

5. nieprawidłowości w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość polegające na utrudnianiu konsumentom realizacji ich praw zwłaszcza w związku z odstąpieniem konsumentów od umowy. Nieuczciwe praktyki związane z umowami poza lokalem były stosowane nawet w sytuacji zachowania przez konsumenta 14 dniowego terminu do odstąpienia. Przykładem może być wyłączenie prawa do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w przypadku wyrażenia przez konsumenta zgody na wcześniejsze rozpoczęcie świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca nie wykonał w pełni usługi, a jedynie ją rozpoczął.
6. działalność firm ubezpieczeniowych w dalszym ciągu jest przedmiotem licznych skarg konsumentów. W 2022 roku Rzecznik odnotował zgłoszenia konsumentów w związku z ubezpieczeniami oferowanymi w sklepie, konsumentom kupującym sprzęt elektroniczny, jak też ubezpieczeniami domów, czy mieszkań. Przedmiotem pierwszych był fabrycznie nowy sprzęt elektroniczny, najczęściej zakupiony w sieci sklepów, za pośrednictwem których można zawrzeć umowę ubezpieczenia. Ochroną ubezpieczeniową były objęte wady produktu, jak też uszkodzenie nie pochodzące z niedbalstwa. Ochrona ubezpieczeniowa, zwykle obejmuje zdarzenia losowe, których nie da się przewidzieć. Zdarzenia losowe są utożsamiane z pojęciem nieszczęśliwego wypadku. Definicja nieszczęśliwego wypadku wskazywana w ogólnych warunkach ubezpieczenia, zazwyczaj jest niejasna, nieczytelna i nieprecyzyjna. W konsekwencji pozwala to na swobodę w ocenie zgłoszenia szkody przez ubezpieczyciela, a w praktyce oznacza, że nie wszystkie

wypadki mogą być objęte ochroną ubezpieczeniową. Większość sytuacji, które w potocznym rozumieniu są przypadkowym uszkodzeniem sprzętu, nie będą się kwalifikować do skorzystania z wykupionej przez konsumenta polisy. Po dokładnej analizie zapisów umowy okazuje się, że dodatkowe ubezpieczenie działa w bardzo ograniczonym zakresie. Konsumenti zgłaszający się do Rzecznika, sygnalizowali również, że byli obciążani kosztami dostawy ubezpieczonego sprzętu, pomimo braku naprawienia tego sprzętu, nie byli informowani na etapie zgłaszania szkody o koszcie przesyłki w sytuacji konieczności transportu urządzenia do serwisu, byli obciążani kosztami naprawy bez wcześniejszego informowania o konieczności poniesienia jakichkolwiek kosztów, zwrot urządzenia był uwarunkowywany koniecznością poniesienia kosztów serwisowych. Drugie z nich (również ubezpieczenia majątkowe) obejmowały swą ochroną domy, czy mieszkania. Ochroną dotyczącą mieszkania objęte były przedmioty znajdujące się w domu (ruchomości domowe) takie jak biżuteria, drogie urządzenia domowe, rzeźby, obrazy, trwałe elementy mieszkania, takie jak okna albo drzwi, ściany, sufity, podłogi. Ubezpieczenie domów jednorodzinnych obejmowało mury (czyli fundamenty, ściany, dach, schody zewnętrzne, tarasy), rynny, balustrady, parapety, panele fotowoltaiczne, solary i inne elementy zewnętrzne, a także piwnicę, garaż, który stanowi jedną bryłę z domem oraz stałe elementy (czyli to, co jest w środku i czego nie da się zdemontować np. glazura, podłogi, stałe wyposażenie łazienek, sprzęt AGD w zabudowie). Konsumenti byli przekonani, że ochroną domu objęte są również ruchomości stanowiące wyposażenie domu (czyli m.in. meble, dywany, sprzęt RTV i AGD, ubrania, sprzęt fotograficzny, sportowy czy instrumenty muzyczne, biżuterię i inne). Inne problemy wynikały z przyczyn uszkodzenia balkonów, które w ocenie konsumenta były wynikiem zalania kuchni i znajdującego się w pobliżu balkonu, zaś w ocenie ubezpieczyciela były wynikiem długotrwałego działania czynników atmosferycznych. Ubezpieczyciel ograniczył zakres odszkodowania do zalanych pomieszczeń w domu, nie wypłacając odszkodowania za odpadnięcie płytek na balkonie. Przedmiotem skarg w 2022 r. były też ubezpieczenia oferowane są też przez organizatorów turystyki, w zakresie ubezpieczenia kosztów leczenia zagranicznego. Odszkodowanie pomniejszane było o udział własny 25,00 euro, choć z certyfikatu wręczanego konsumentom nie wynikał obowiązek pokrycia udziału własnego. Ponadto, w OWU występowały zapisy, które kształtowały prawa i obowiązki ubezpieczonego w sposób niekorzystny dla niego, w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy, mianowicie konieczność uzyskania akceptacji Centrum Alarmowego Ubezpieczyciela na poniesienie razie leczenia ambulatoryjnego wykraczającego swoim zakresem poza jedną wizytę lekarską, bądź w razie konieczności poniesienia kosztów powyżej równowartości 1 000 euro.

7. Ze skarg nietypowych, które w 2022 r. wpłynęły do rzecznika konsumentów:

- skarga na poza bankową firmę pożyczkową Profi Credit. W imieniu konsumenta, z prośbą o pomoc do rzecznika Konsumentów, wystąpił pełnomocnik (radca prawny), który zwrócił się o pomoc uzyskaniu prawidłowego rozliczenia udzielonej pożyczki z uwzględnieniem zarzutów

stawianych przez konsumenta, który nie posiadał żadnych źródłowych dokumentów (umowy pożyczki, „Kart Klienta” obejmujących zestawienie wpłat dokonanych na poczet ww. pożyczki, oraz dowodów potwierdzających całkowitą spłatę pożyczki). Pożyczkodawca domagał się w dalszym ciągu spłaty kwot pozostałych do pełnej spłaty, w sytuacji kiedy konsument twierdził, że dokonał całkowitej spłaty pożyczki. Rzecznik wezwał do uzupełnienia wniosku i otrzymał odpowiedź, że konsument nie posiada ww. dokumentów. Pełnomocnik konsumenta zwrócił się o do rzecznika z wnioskiem o to by rzecznik zwrócił się do ww. przedsiębiorcy o wydanie kopii dokumentów. Rzecznik wyjaśnił, że do zadań rzecznika należy m. in. występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów i w zakresie realizacji kompetencji polegającej na wystąpieniu do przedsiębiorcy na podstawie przepisu art. 42 ust. 1 pkt 3 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, jest obowiązany jedynie udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Żaden przepis prawa nie uprawnia rzecznika konsumentów do występowania o dokumenty, które powinny być w posiadaniu konsumenta. Brak dokumentów uniemożliwił rzecznikowi dokonanie oceny prawidłowości rozliczenia pożyczki i żądania zapłaty kolejnych kwot mimo, że konsument twierdził dokonał spłaty całkowitej;

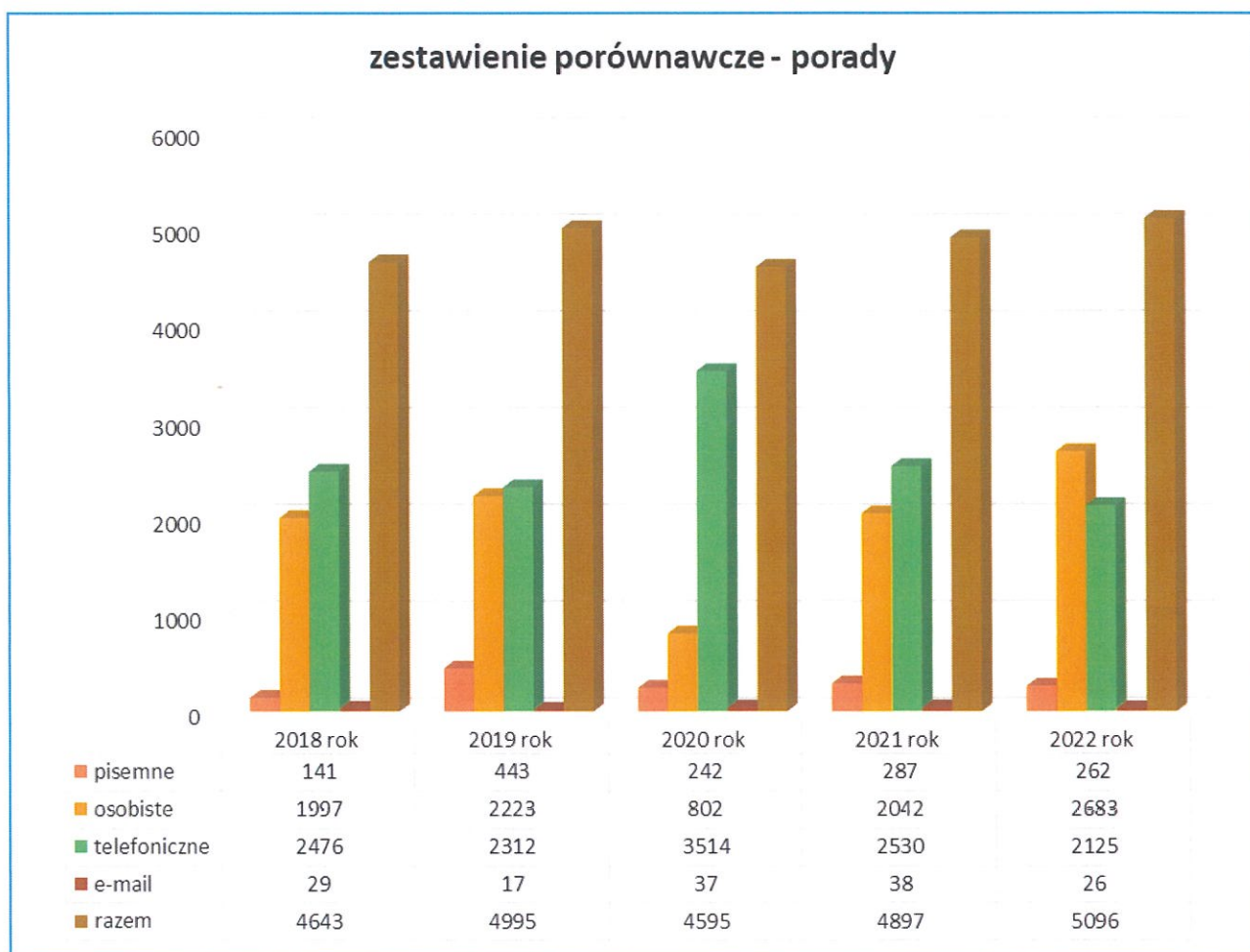
- skarga na biuro podróży – organizatora imprezy turystycznej (wczasy w Bułgarii) za niezachowanie odpowiedniego bezpieczeństwa i ochrony. Konsumenty podczas pobytu na wczasach w Bułgarii zostali okradzeni, w hotelu, w nocy podczas snu. Reklamacja konsumentów została uznana za niezasadną z uwagi na nieskorzystanie z sejfów znajdujących się w pokoju. Konsumenty oświadczyli, że korzystali z sejfów podczas dnia, kiedy wychodzili z pokoju, nie zaś w nocy kiedy spali i byli obecni w pokoju. Rzecznik konsumentów wystąpił w trybie art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wskazując, że organizator turystyki ponosi odpowiedzialność za wykonanie usług turystycznych objętych umową o udział w imprezie turystycznej, bez względu na to, czy usługi te mają być wykonane przez organizatora turystyki, czy przez innych dostawców usług turystycznych (przedsiębiorcę hotelowego), zaś na gruncie wypracowanego orzecznictwa, przez zmarnowany urlop należy rozumieć też szkodę niemajątkową, która polega na utracie przyjemności, komfortu psychicznego oraz spodziewanego zaznania relaksu podczas wyjazdu oraz odczuwaniem stresu lub dyskomfortu z powodu przykrych sytuacji, które miały miejsce w związku z zawartą umową. Niestety organizator turystyki podtrzymał swoje stanowisko o odmowie wypłaty odszkodowania. Z dokumentów jakie posiadał konsument (protokół z bułgarskiej policji) wynikało, że policja nie ustaliła sprawcy. Nie zostały przeprowadzone czynności odczytu zapisu z ewentualnych kamer na korytarzach, konsument

nie posiadał wiedzy na temat tego, czy w ogóle były kamery, które ewentualnie mogłyby zarejestrować sprawcę kradzieży, czy osoby wchodzące do pokoju w nocy;

- sporo skarg dotyczyło zwrotu towaru zakupionego w lokalu przedsiębiorcy. Prawo do zwrotu towaru co do zasady, do 14 dni przysługuje w przypadku dokonania sprzedaży poza lokalem przedsiębiorcy, bądź na odległość, za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość. Prawo to gwarantuje przepis art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, który stanowi: *„Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35.”* W przypadku sprzedaży w lokalu przedsiębiorcy prawo to nie przysługuje i jeśli przedsiębiorca sam je ustanowi dla swoich klientów, stanowi to przejaw jego dobrej woli (praktyki marketingowej w celu pozyskania większej liczby klientów) i oznacza odmienne (szersze) uprawnienie konsumenta niż minimalnie gwarantowane przez przepisy Kodeksu cywilnego dotyczące sprzedaży, czy przepisy ww. ustawy o prawach konsumenta. Ustanowienie tego prawa może przybierać równe formy, ogólnej regulacji dotyczącej wszystkich potencjalnych klientów (np. w regulaminie, czy ogólnych warunkach sprzedaży danego sprzedawcy), bądź indywidualnie w drodze ustaleń pomiędzy stronami konkretnej umowy sprzedaży (nawet jeśli nie przybiera ona formy pisemnej). Zastrzeżenia tego prawa, czy inne ustalenia stron, winny zostać potwierdzone pisemnie (tj. winna zostać określona forma wydania towaru /tj. czy to jest sprzedaż z prawem do zwrotu, czy wydanie za kaucją celem dokonania miary towaru/, termin do kiedy konsument może zwrócić towar, bądź jeśli przysługuje mu jedynie wymiana na inny towar to do kiedy może dokonać wymiany, w jakim terminie nastąpi zwrot wpłaconej kwoty, itp.). Brak obowiązku posiadania kasy fiskalnej i rejestrowania dokonanych transakcji nie wyłącza obowiązku wydania konsumentowi potwierdzenia zawarcia umowy sprzedaży, jeśli on tego żąda. Tak samo może zażądać potwierdzenia prawa do zwrotu towaru. W przypadkach, w których konsumenci zwracali się do rzecznika okoliczność przyznania prawa do zwrotu nie była kwestionowana przez sprzedawcę, nie była natomiast określona procedura skorzystania z tego prawa. Była zgoda na dokonanie przez konsumenta przymiary w domu zakupionej odzieży po uiszczeniu ceny zakupu, bez jednoczesnego określenia terminu do kiedy może konsument zwrócić ten towar. Następnie po zrealizowaniu przez konsumenta uprawnienia do zwrotu po upływie średnio 5 dni sprzedawca odmawiał przyjęcia towaru i zwrotu równowartości ceny zakupu.

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

W zakresie tego zadania Rzecznik zarejestrował 4 834 porad na 5 096 nowych zgłoszeń konsumenckich. Na 4 834 udzielonych porad 2 683 Rzecznik udzielił bezpośrednio w biurze Rzecznika, 2 125 telefonicznie (łącznie 4 808 porad). 26 zgłoszeń e-mailowych w konsekwencji załatwiono poprzez udzielenie porady telefonicznie albo poprzez złożenie wniosku o wystąpienie Rzecznika do przedsiębiorcy. W zakresie usług porady najczęściej dotyczyły telekomunikacji, sektora energetycznego i wodnego. W zakresie sprzedaży porady najczęściej dotyczyły odzieży i obuwia (w tym artykułów skórzanych: torebek, rękawiczek, pasków, portfeli, itp.), urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego, artykułów wyposażenia wnętrz i utrzymania domu.



W zakresie reklamacji zakupionych towarów porady najczęściej dotyczyły:

1. W zakresie sprzedaży:

- sprzedaży konsumenckiej ogólnie
 - odmowy przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego;
 - narzucania konsumentom przez przedsiębiorcę własnego sposobu załatwienia

reklamacji (w szczególności naprawy zamiast wymiany, w tym również załatwienia reklamacji poprzez naprawę wbrew żądaniu reklamacyjnemu konsumenta i bez jego zgody z równoczesnym ustosunkowaniem się do żądania reklamacyjnego poprzez jego nieuznanie, zaś naprawę tłumaczenie dobrą wolą ze strony sprzedawcy, bądź prowadzeniem przez sprzedawcę nieodpłatnego serwisu);

- narzucania gwarancyjnego reżimu odpowiedzialności;
 - nierzetelnej naprawy towaru, która nie przywróciła go do stanu zgodności z umową;
 - uzależniania załatwienia reklamacji przez sprzedawcę od załatwienia reklamacji przez producenta czy też gwaranta;
 - obciążania konsumentów kosztami opinii w przypadku niezasadnej reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową, bądź z tytułu rękojmi;
 - przewlekłego rozpatrywania reklamacji;
 - braku należytej, pełnej informacji o zasadach użytkowania towaru, a następnie przerzucania odpowiedzialności za powstałe niezgodności na konsumentów z powodu niewłaściwego użytkowania towaru;
 - nieuznania przez sprzedawcę reklamacji towaru zakupionego przez konsumenta na odległość, w sytuacji gdy reklamuje go w terminie 14 dni licząc od dnia wydania towaru, tylko przyjęcie towaru i uznanie reklamacji, jako odstąpienia od umowy, w konsekwencji nie zwrócenie konsumentowi kosztów przesyłki tylko zwrócenie samej kwoty stanowiącej równowartość ceny zakupu towaru;
 - sposobu załatwienia reklamacji w sytuacji zaprzestania przez przedsiębiorcę wykonywania działalności gospodarczej (wykreślenie z ewidencji działalności gospodarczej, upadłość, likwidacja).
- sprzedaży poza lokalem:
- odmowa uznania odstąpienia od umowy;
 - zarzucanie konsumentom uszkodzenia towaru;
 - wskazywanie braku podstawy do odstąpienia od umowy z katalogu podstaw zawartych w ustawie o prawach konsumenta (art. 37 ww. ustawy) w przypadkach, których odstąpienie jest niedopuszczalne mimo, że przypadek konsumenta nie mieścił się we wskazanej kategorii, np.
 - a) umowa sprzedaży, w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
 - b) umowa sprzedaży, w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
 - c) umowa sprzedaży, w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana

w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

- d) umowa sprzedaży, w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- e) umowa sprzedaży, w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;
- f) umowa sprzedaży, w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
- g) umowa sprzedaży, w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- h) umowa sprzedaży o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- i) umowy sprzedaży zawartej w drodze aukcji publicznej;
- j) umowy o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

➤ sprzedaży na odległość:

W sytuacji reklamowania towaru zakupionego na odległość, w okresie 14 dni licząc od dnia wydania towaru, przyjęcie towaru i potraktowanie tej reklamacji, jako zwrotu towaru, czyli odstąpienia od umowy i w konsekwencji nie zwrócenie konsumentowi kosztów przesyłki, tylko zwrócenie samej kwoty stanowiącej równowartość ceny zakupu towaru;

➤ zwrotu towarów pełnowartościowych

2. W zakresie usług telekomunikacyjnych

- naruszeń związanych z usługą hurtowego dostępu do sieci, dzięki której

operatorzy alternatywni sprzedają abonament i usługi odbiorcom znajdującym się w zasięgu sieci TP;

- bezpodstawnych kar umownych;
- niewywiązywania się operatorów z umowy poprzez braki zasięgu, brak dostępności zamówionej usługi;
- zmiany warunków umowy na odległość;
- nieprawidłowego naliczenia opłat za usługi telekomunikacyjne;
- zawarcie umowy na warunkach sprzecznych z postanowienia wzorca umownego – regulaminu świadczenia usług;

3. W zakresie ubezpieczeń

- odmowa wypłaty ubezpieczenia z uwagi na pojawienie się przesłanki wyłączającej wypłatę ubezpieczenia;
- zaniżenia wartości kwoty ubezpieczenia przez ubezpieczyciela;
- zarzucania konsumentom opóźnienia w wypowiedaniu umów ubezpieczenia OC przy zmianie ubezpieczyciela;
- podwójnego ubezpieczenia OC pojazdów mechanicznych.

W dalszym ciągu duży problem stanowią umowy zawierane przez konsumentów poza lokalem działalności przedsiębiorstwa (najczęściej w domu) oraz za pomocą środków porozumiewania się na odległość.

W zakresie udzielanych porad Rzecznik służy pomocą nie tylko w zakresie fachowej informacji, ale również pomaga redagować pisma przedprocesowe /reklamacje, wezwania, pisma zawierające wyznaczenie dodatkowego terminu do wykonania zobowiązania, wezwanie do zapłaty, oświadczenie o odstąpieniu od umowy, oświadczenie o uchyleniu się od skutków prawnych umowy zawartej pod wpływem błędu, wezwanie do anulowania umowy itp./.

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

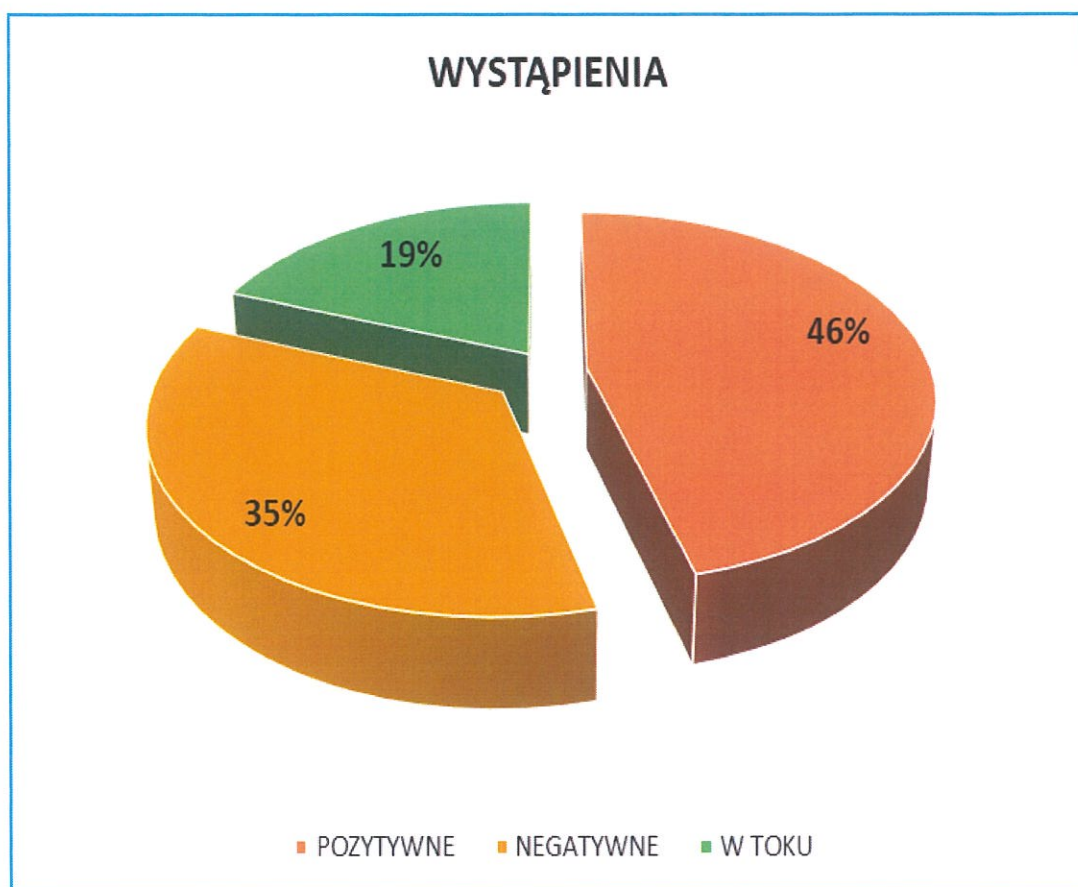
W ramach tego zadania Rzecznik nie skorzystał z powyższego prawa. Rzecznik na bieżąco zapoznaje się uchwałami Rady Miejskiej i Rady Powiatu mogącymi mieć wpływ na sprawy konsumenckie. Brak sygnałów ze strony konsumentów o potrzebie takich zmian.

Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

W tym zakresie Rzecznik występował do przedsiębiorców wskazując naruszenia praw konsumentów i wzywając do polubownego sposobu załatwienia sprawy. W swoich wystąpieniach Rzecznik opisuje stan faktyczny przedstawiony przez konsumenta i wynikający z posiadanych przez niego dokumentów, wyjaśnia podstawę prawną

roszczeń i wzywa do przestrzegania przepisów prawa. Realizując powyższe zadanie Rzecznik w 251 sprawach, interweniował pisemnie, w tym w niektórych sprawach wielokrotnie (362 pisma do przedsiębiorców). Łącznie do Biura Rzecznika Konsumentów wpłynęły 262 pisemne wnioski o pomoc, z czego w 4 przypadkach Rzecznik odmówił podjęcia interwencji do przedsiębiorcy w trybie art. 42 ust 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, 6 wniosków zostało przekazanych do innego Rzecznika, zgodnie z właściwością miejscową, 1 wniosek został przekazany do Rzecznika Finansowego w ramach umowy współpracy.

Na 251 spraw spornych 115 sprawy zostały zakończone pozytywnie dla konsumenta (tj. 45%), a 89 spraw zostało zakończonych negatywnie (tj. 35%), w toku jest jeszcze 47 spraw (tj. 19%). Łączna wartość finansowa załatwionych spraw w 2022 roku wynosi 96 796,83 zł. W zakresie usług najwięcej wystąpień dotyczyło usług telekomunikacyjnych, bieżącej konserwacji, utrzymania domu, drobnych napraw oraz turystyki i rekreacji. W zakresie sprzedaży najwięcej wystąpień dotyczyło odzieży i obuwia, urządzeń gospodarstwa domowego i sprzętów komputerowych, mebli oraz artykułów wyposażenia wnętrza w utrzymaniu domu.



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

Rzecznik w miarę potrzeby współpracuje z organizacjami bądź instytucjami, do których zadań statutowych bądź ustawowych należy ochrona konsumentów. W takim samym zakresie Rzecznik współpracuje z Rzecznikiem Finansowym.

UOKiK w Warszawie bezpośrednio lub za pośrednictwem członka Krajowej Rady Rzeczników przesyła Rzecznikowi fachową literaturę, wyroki Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie. W 2022 roku do Rzecznika Finansowego w ramach podpisanego porozumienia o współpracy przekazano 1 wniosek konsumencki.

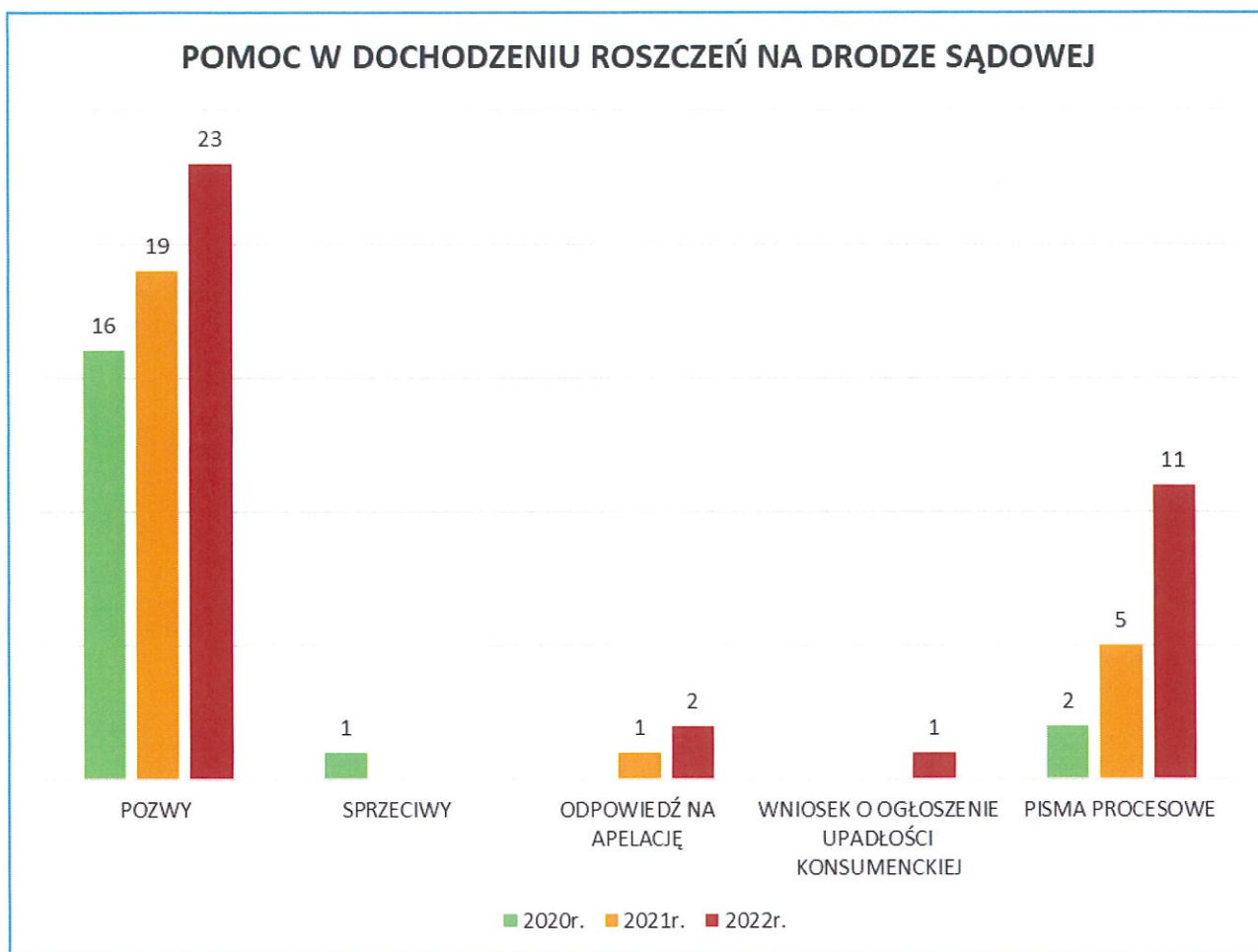
Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

W zakresie tego zadania w 2022 roku Rzecznik nie wytaczał powództw, nie wstępował też do nowych, toczących się postępowań. Przy podejmowaniu decyzji o skierowaniu sprawy na drogę postępowania sądowego Rzecznik kierował się przede wszystkim istnieniem przesłanek do wytoczenia powództwa, niewielkim ryzykiem przegranej (w przypadku spraw konsumenckich ocena ryzyka przegranej jest utrudniona, gdyż w przypadku istnienia sporu co do istnienia bądź nieistnienia niezgodności towaru z umową, czy też wadliwości usługi, gdzie konieczna jest fachowa wiedza rzeczoznawcy, biegłego, nie można z góry przewidzieć, czy roszczenie konsumenta jest zasadne), częstotliwością naruszeń przez danego przedsiębiorcę praw konsumentów, sytuacją ekonomiczną konsumenta oraz finansami jednostki samorządu terytorialnego. Wskazane kryteria są istotne z punktu widzenia obciążenia budżetu starostwa w przypadku przegrania sprawy. Zwolnienie Rzecznika z kosztów sądowych nie oznacza zwolnienia z kosztów zastępstwa procesowego i w przypadku przegrania sprawy może pociągać za sobą wysokie koszty dla budżetu starostwa.

W zakresie zadania polegającego na wytaczaniu powództw na rzecz konsumentów i wstępowania do toczących się postępowań Rzecznik służył również pomocą prawną konsumentom samodzielnie występującym z roszczeniem do sądu.

Rzecznik w 2022 roku udzielił pomocy w 37 sprawach. Rzecznik pomógł w przygotowaniu 22 pozwów do samodzielnego wystąpienia na łączną wartość przedmiotu sporu: 76 593,50 zł, 1 pozwu o wydanie europejskiego nakazu zapłaty, 2 odpowiedzi na apelację, przygotował 11 pism procesowych oraz pomógł w przygotowaniu 1 wniosku o ogłoszenie upadłości konsumenckiej. Rzecznik przez cały czas pomaga konsumentom, którzy wszczęli postępowania samodzielnie w ubiegłym roku, a które nie zostały zakończone.

W 2022 rzecznik nie redagował wniosków o rozpoznanie sprawy przez Polubowny Sąd Konsumentki działający przy Inspekcji Handlowej, jak też do żadnych innych polubownych sądów konsumenckich.



Działania o charakterze edukacyjno - informacyjnym.

Z uwagi na pandemię COVID – 19 utrudniona była realizacja zadania w zakresie podnoszenia świadomości konsumenckiej poprzez dotarcie z informacją o prawach konsumenta do młodzieży szkół ponadpodstawowych.

Formy edukacji konsumenckiej:

- współpraca z prasą; Rzecznik realizuje poprzez pisemne odpowiadanie na zadane przez dziennikarzy lokalnej gazety „PRZEŁOM” pytania dotyczące bieżących problemów konsumentów dotyczących naruszeń ich praw.
- Rzecznik radzi na stronie <http://www.powiat-chrzanowski.pl/starostwo/rzecznik-konsumentow-radzi.html>
- rozpowszechnianie broszur informacyjnych o charakterze konsumenckim;

Zestawienie edukacyjnych działań Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chrzanowie za rok 2022

RODZAJ DZIAŁAŃ	MIEJSCE DZIAŁAŃ	TEMAT
Spotkanie z Uczniami w Chrzanowie	II Liceum Ogólnokształcące im. Krzysztofa Kamila Baczyńskiego w Chrzanowie	Sztuka zwierania zobowiązań finansowych. Jak korzystać z praw konsumenckich przy podpisywaniu umowy” w ramach programu „Złote Szkoły NBP – II edycja”
Współpraca z tygodnikiem „Przełom”	Tygodnik „PRZEŁOM”	<ul style="list-style-type: none"> • Nie podpisujemy nieprzeczytanej umowy” - porada z dnia 01.06.2022 r. • „Konsumenci poskarżyli się na dewelopera” – porada z dnia 06.04.2022 r. nr 14
Powiat Chrzanowski	Edukacja Konsumencka	www.powiat-chrzanowski.pl – 15 marca obchodzimy Światowy Dzień Praw Konsumentów
Spotkanie z seniorami w Chrzanowie	Ośrodek Pomocy Społecznej w Chrzanowie	Zawieranie umów na odległość i poza lokalem 13.10.2022 r.

Podejmowanie działań wynikających z:

- obowiązku sygnalizacyjnego, wynikającego z art. 43 ust. 3 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* odnośnie przekazywania na bieżąco delegaturom Urzędu wniosków i sygnalizowaniem problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań przez organy administracji rządowej:

W tym zakresie Rzecznik w 2022 roku nie realizował powyższego zadania.

- **zakazu stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, wynikającego z art. 23a uokik oraz w związku postępowaniem w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone:**

W tym zakresie Rzecznik w 2022 roku nie inicjował postępowań o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone.

- **ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym:**

W tym zakresie rzecznik w 9 przypadkach występował do przedsiębiorcy w trybie art. 42 ust. 1 pkt 2 uokik wskazując, że działanie przedsiębiorcy wyczerpuje również znamiona nieuczciwych praktyk rynkowych. Wszystkie sprawy zostały zakończone pozytywnie po wystąpieniu Rzecznika, uznaniem w całości roszczenia konsumenta. Rzecznik w 2022 roku nie podejmował działań procesowych, stricte w tym zakresie, tzn. opierając się wyłącznie na przepisach ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

- **ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym:**

Rzecznik nie wytoczył żadnego powództwa grupowego z uwagi na brak minimalnej ilości konsumentów, których indywidualne roszczenia od jednego podmiotu, między którymi istnieje więź przedmiotowa i podmiotowa na tyle istotna, że ze względu na członków grupy, jak i dobro wymiaru sprawiedliwości celowe byłoby ich wspólne dochodzenie.

- **art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów):**

Przepis art. 42 ust. 3 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że: „Rzecznik konsumentów w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (Dz. U. Nr 106, poz. 1148, z późn. zm.⁶⁾)”. W tym zakresie są to przypadki incydentalne. W szczególności chodzi o wykroczenia przeciwko interesom konsumentów określone w przepisach art. 132 do 139 ustawy z dnia 20 maja 1971 roku Kodeks wykroczeń (t.j. Dz. U. z 2010r., Nr 46, poz. 275 ze zm.) oraz wykroczenia określone w innych ustawach. W 2022 roku rzecznik nie prowadził takich postępowań.

Wykroczenie określone w art. 114 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, tj. nieudzielenie rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia opinii rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika w postanowieniu Sądu Najwyższego z dnia 28 marca 2012 roku, w sprawie I KZP 23/11, zostało uznane za czyn niebędący wykroczeniem na szkodę konsumentów, zatem w sprawach o te wykroczenia powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów nie może

występować jako oskarżyciel publiczny, na podstawie art. 42 ust. 3 wymienionej ustawy. Taki pogląd nieznacznie, ale jednak utrudnił rzecznikowi egzekwowanie odpowiedzi od przedsiębiorców.

- **art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy):**

W 2022 rzecznik nie realizował powyższego zadania.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.
2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Ad. 1 Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów:

- zwiększenie ochrony osób starszych w związku z zakupami dokonywanymi w sklepie stacjonarnym poprzez wprowadzenie ustawowego prawa odstąpienia od umowy zawartej w lokalu przedsiębiorstwa w terminie 14 dniowym dla konsumenta będącego osobą starszą w wieku powyżej 70 lat bądź starszą;
- zwiększenie specjalnej ochrony konsumentów w trudnej sytuacji finansowej oraz w zakupach produktów dla dzieci;
- konieczność wprowadzenia zmian obowiązujących przepisów prawnych dotyczących prawa bankowego i ustawy o działalności ubezpieczeniowej poprzez rozszerzenie kręgu podmiotów uprawnionych do uzyskania informacji objętych tajemnicą bankową i tajemnicą ubezpieczeniową o instytucję rzecznika konsumentów, który w takich sprawach występuje do banków i ubezpieczycieli i otrzymuje odmowę udzielania mu odpowiedzi ze względu na obowiązujące tajemnice wynikające z przepisów branżowych;
- wprowadzenie zmiany obowiązujących przepisów prawnych dotyczących polubownego postępowania w sprawach konsumenckich i ustalenie obowiązkowego postępowania cywilnego przed Stałym Sądem Polubownym w sprawach konsumenckich w sprawach drobnych. Ustalenie na potrzeby niniejszego postępowania definicji „drobnych spraw” rozstrzygać.

Ad. 2 Wnioski dotyczące pracy rzeczników:

- wprowadzenie uregulowań dotyczących ustanowienia zastępstwa i udzielenie upoważnienia do wykonywania zadań Rzecznika w czasie jego nieobecności. Brak unormowań w tym zakresie powoduje, że czynności pracownika Biura, w czasie nieobecności Rzecznika, ograniczają się jedynie do udzielania porad i przyjmowa-

nia wniosków o podjęcie interwencji. O ile podczas urlopu taka sytuacja może mieć miejsce i nie budzi większych zastrzeżeń u konsumentów, to już dłuższa nieobecność rzecznika spowodowana chorobą rodzi uzasadnione pretensje;

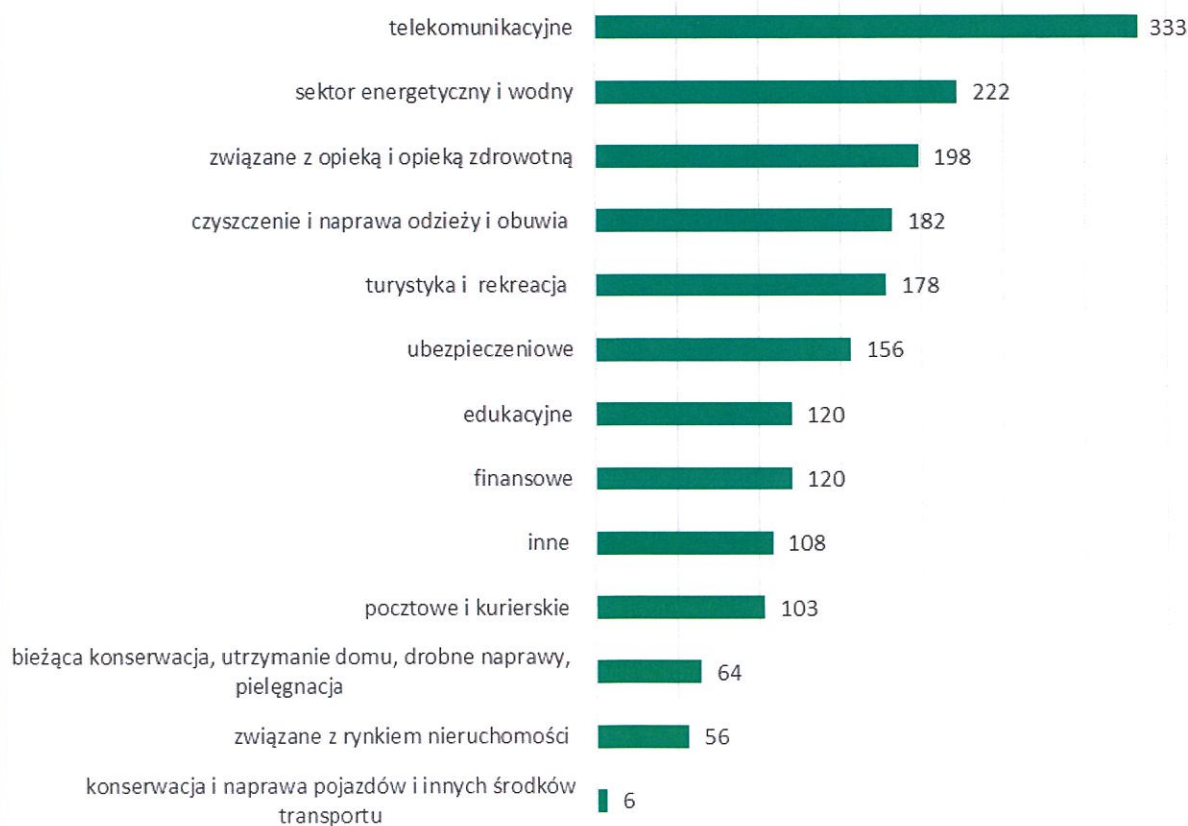
- rozszerzenie o Rzecznika Konsumentów katalogu podmiotów uprawnionych do pozyskiwania informacji w zakresie usług bankowych czy ubezpieczeniowych, w sprawach konsumentów będących w sporze z bankami i towarzystwami ubezpieczeniowymi, którzy zwrócili się do Rzecznika z wnioskiem o podjęcie interwencji. Obecnie w celu udzielenie rzecznikowi odpowiedzi przez bank, czy ubezpieczyciela konieczne jest stosowne upoważnienie dla rzecznika od konsumenta. W przeciwnym razie banki i ubezpieczyciele odmawiają udzielenia odpowiedzi i udzielają jej wyłącznie konsumentowi;
- wprowadzenie jednoznacznych przepisów dotyczących właściwości miejscowej Rzecznika Konsumentów, co uzasadnia przybierające na sile zjawisko migracji ludności poza granice powiatu;
- organizacja szkoleń dla rzeczników konsumentów przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w szczególności w związku z wprowadzeniem nowych regulacji prawnych i istotnymi zmianami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz.U. 2020 poz. 287 ze zm.) dotyczącymi m. in. odpowiedzialności prawnej sprzedawcy ze względu na brak zgodności z umową, dotyczących treści cyfrowych i usług cyfrowych.

POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW
Bernadetta Dereszowska

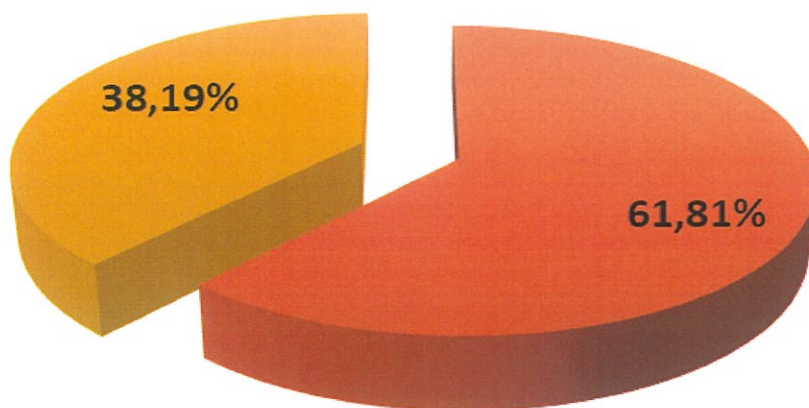
SPRZEDAŻ



USŁUGI

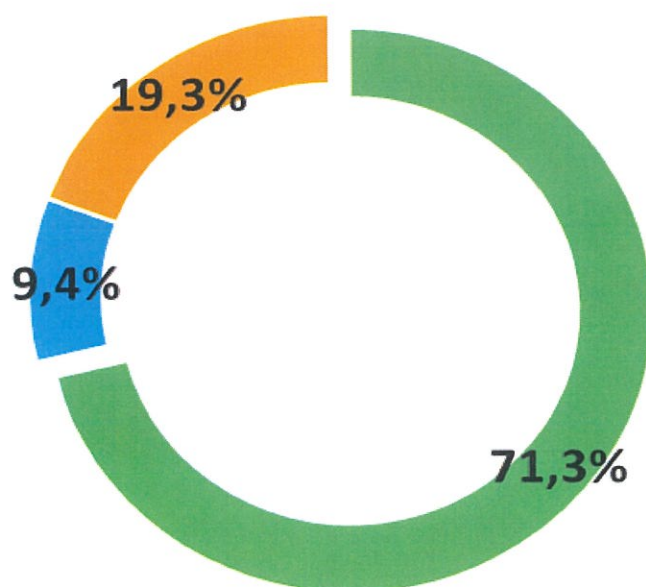


SPRZEDAŻ A USŁUGI



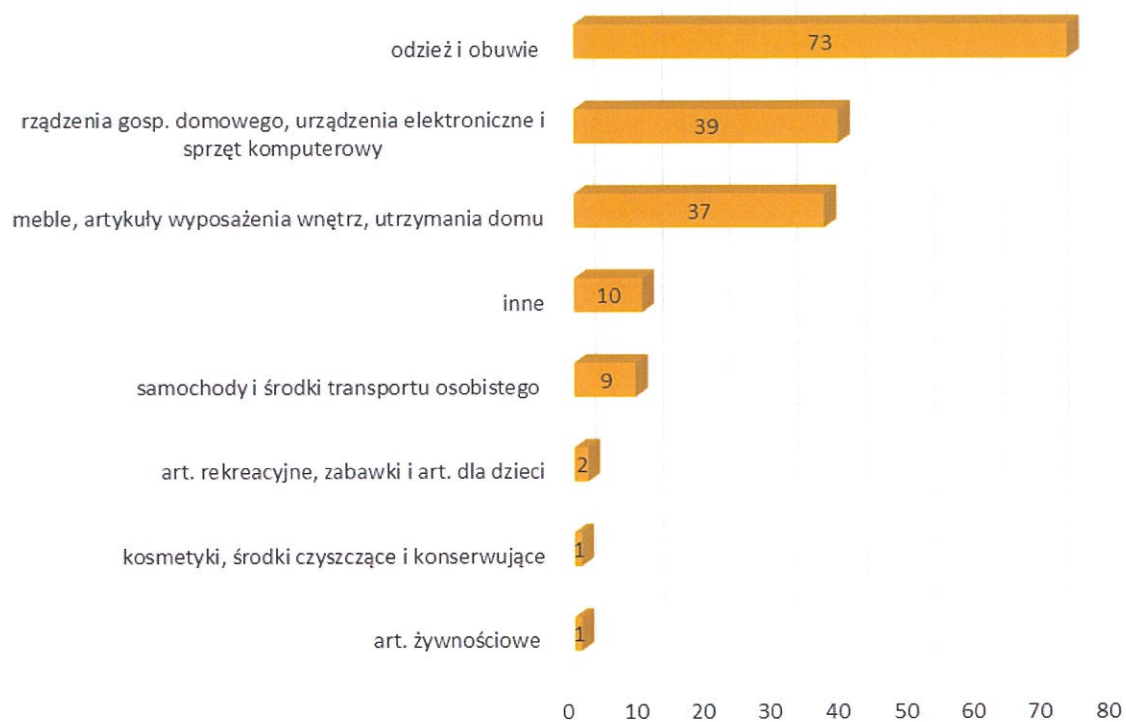
■ SPRZEDAŻ ■ USŁUGI

PORADY SEKTOROWO

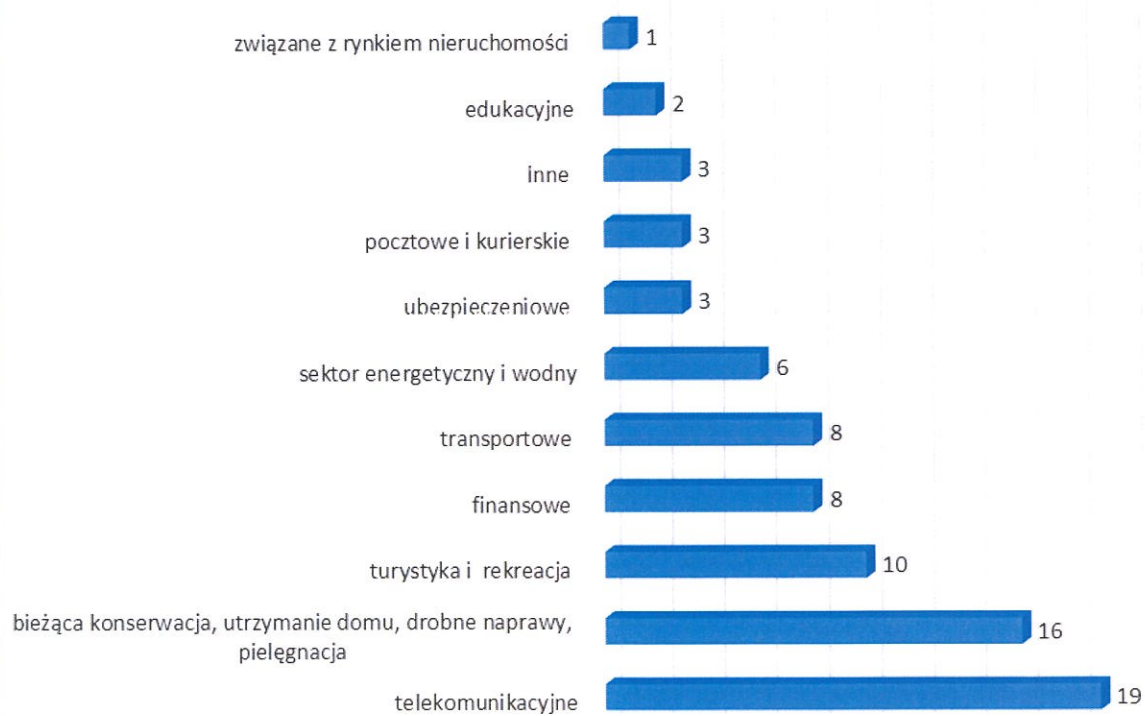


■ w lokalu / bez znaczenia ■ poza lokalem ■ na odległość

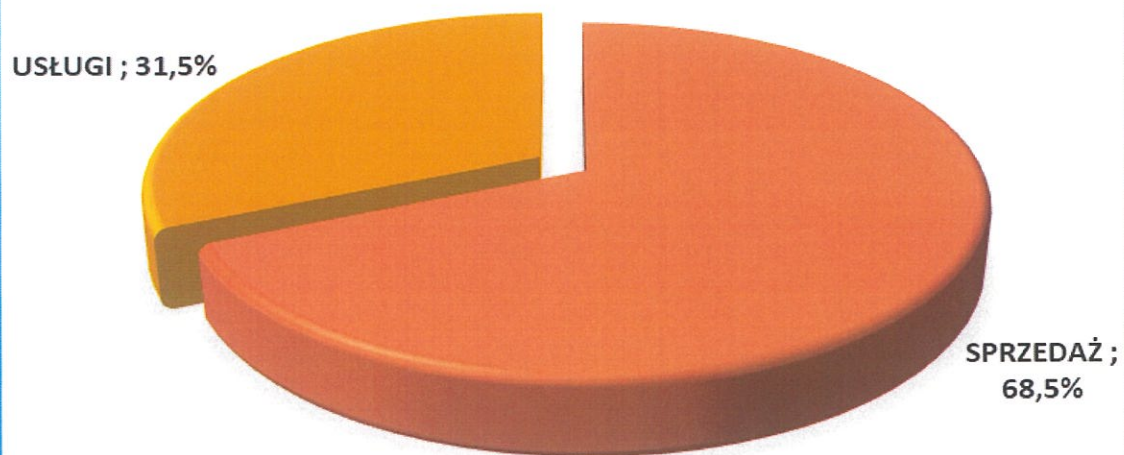
WYSTĄPIENIA - SPRZEDAŻ



WYSTĄPIENIA - USŁUGI

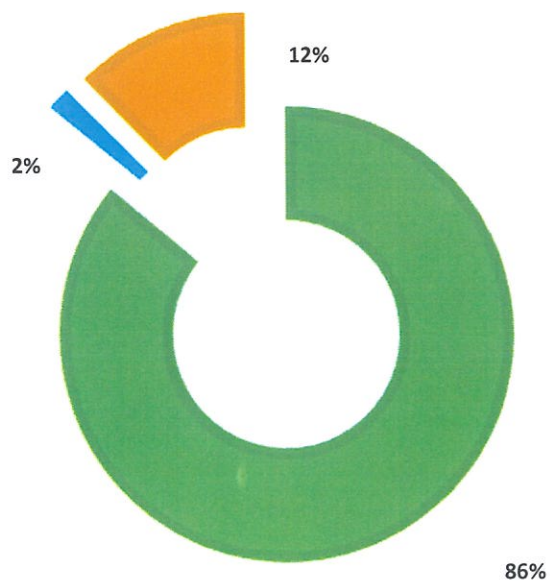


WYSTĄPIENIA - SPRZEDAŻ I USŁUGI



PORADY SEKTOROWO

■ w lokalu / bez znaczenia ■ poza lokalem ■ na odległość



Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chrzanowie mieści się w Chrzanowie przy ul. Grzybowskiego 7A, parter, pokój nr 13 i 13A.

Mieszkańcy powiatu mogą swoje problemy zgłaszać bezpośrednio w biurze Rzecznika, bądź drogą listowną. Skargi zgłoszone drogą elektroniczną, zawierające wnioski formalne o podjęcie jakichkolwiek działań wymagają podpisu konsumenta (może być podpis elektroniczny). Prośby o porady zgłoszone drogą elektroniczną rozpatrywane są poprzez udzielenie porady telefonicznie pod nr podany przez konsumenta w pierwszym, bądź kolejnym e-mailu, niezwłocznie, w miarę wolnego czasu, z uwagi na dużą ilość konsumentów zgłaszających się osobiście do biura.

Sprawozdanie sporządzone w dniu 17 stycznia 2023 r.

Sporządzenie sprawozdania:

Barbara Romanik – główny specjalista w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chrzanowie

Wyliczenia:

1. Barbara Romanik – główny specjalista w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chrzanowie
2. Joanna Kasprzyk – Dudek podinspektor w Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chrzanowie

Sprawdzenie:

Bernadetta Dereszowska - Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Chrzanowie

Siedziba:

Starostwo Powiatowe w Chrzanowie

ul. Partyzantów 2

32-500 Chrzanów

tel: (32) 7 121 016

(32) 7 121 014

tel. kom.: 600 384 629

e-mail: prk@powiat-chrzanowski.pl

POWIATOWY RZECZNIK
KONSUMENTÓW
Bernadetta Dereszowska

Korespondencję należy kierować na adres:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Starostwo Powiatowego w Chrzanowie

ul. Partyzantów 2

32-500 Chrzanów

Zatwierdził:

Data: *21.03.23*

STAROSTA

Andrzej Uryga

Starosta chrzanowski

LICZBA ZGŁOSZEŃ KONSUMENCKICH W POSZCZEGÓLNYCH LATACH

