

OPINIĘJĘ POZYTYWNE

Starosta  
Marcin Niedziela

# SPRAWOZDANIE

## Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W OŚWIĘCIMIU W ROKU 2020

Powiatowy rzecznik konsumentów realizuje zadania Powiatu w zakresie ochrony praw konsumenckich działając na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 275) oraz innych ustaw i aktów prawnych. Niniejsze sprawozdanie przedkładam celem zaopiniowania, zgodnie z art. 43 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sprawozdanie zostało sporządzone według wzoru opracowanego przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

STAROSTWO POWIATOWE W OŚWIĘCIMIU

Oświęcim, marzec 2021 r.



## SPIS TREŚCI

1	WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W OŚWIĘCIMIU	2
2	REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW	3
2.1	Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów	4
2.2	Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów	7
2.3	Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów	8
2.4	Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów	10
2.5	Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań	10
2.6	Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym	11
2.7	Podejmowanie innych działań wynikających z:	11
2.7.1	ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r., poz. 2070):	11
2.7.2	ustawy z dnia 17 grudnia 2009 r. o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (Dz. U. z 2020 r., poz. 446):	11
2.7.3	art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów:	12
2.7.4	art. 42 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 63 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1575 z późn. zm.) – przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy:	12
3	WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW	12
3.1	Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów	12
3.2	Wnioski dotyczące pracy rzeczników	12
4	TABELE	13
	Tabela 1. Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów	14
	Tabela 2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów	15
	Tabela 3. Współdziałanie z innymi instytucjami	16
	Tabela 4. Pomoc na drodze sądowej	17

**1 WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
W OŚWIĘCIMIU**

Struktura biura rzecznika, stan kadrowy:

1. Województwo	Małopolskie
2. Miasto /Powiat	Powiat Oświęcimski
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	153486 osób (dane GUS z 2019 r.)
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Anna Maj (p.o.)
5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze)	Wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	TAK
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6 7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	Nie dotyczy
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7 8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	Nie dotyczy
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) 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

<p>12. Budżet biura. Jeśli rzecznik nie ma własnego budżetu, proszę wpisać koszt zadania własnego „ochrona konsumentów” w budżecie powiatu/miasta. Jeśli podanie dokładnych kosztów jest niemożliwe, proszę je oszacować.</p>	<p>Koszty przeznaczone na zadanie „ochrona konsumentów”:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• koszty wynagrodzeń – 93.865,68 zł</li> <li>• koszty utrzymania biura – 11.873,12 zł</li> </ul>
---	--

Od 1 lutego 2009 r. funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Oświęcimiu pełni Joanna Maciąga. Z uwagi na nieobecność Rzecznika, od września 2019 r. obowiązki zostały powierzone Annie Maj. Od listopada 2019, przez rok, w Biurze zatrudniony był stażysta w wymiarze 1 etatu, natomiast od listopada 2020 r. zatrudniono osobę na stanowisku pomocy administracyjnej.

Z uwagi na pandemię Covid-19, w okresie od 23.03.2020 r. do 15.05.2020 r. oraz od 05.11.2020 r. do 23.12.2020 r., celem zachowania ciągłości pracy w przypadku zachorowania jednego z pracowników, w Biurze codziennie przebywał jeden pracownik, podczas gdy drugi realizował pracę w formie zdalnej. Ponadto, za pośrednictwem strony internetowej Starostwa Powiatowego w Oświęcimiu, wystosowano do konsumentów prośbę o telefoniczne ustalanie terminu spotkania.

## 2 REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

Rzecznik konsumentów niezmiennie zapewnia poradnictwo w indywidualnych, cywilno-prawnych sprawach konsumenckich, których stronami są konsument i przedsiębiorca. Pomoc świadczona jest osobom posiadającym status konsumenta. Zgodnie z art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1740 z późn. zm.): „Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową”.

Zgodnie z art. 42 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów do zadań rzecznika konsumentów należy w szczególności:

zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,

- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.

W kompetencjach rzecznika konsumentów jest przede wszystkim zapewnienie poradnictwa i występowanie do przedsiębiorców w sprawach o ochronę interesów konsumentów. Rzecznik nie posiada natomiast uprawnień kontrolnych, nie może również wydawać nakazów i zakazów, nakładać kar i innych sankcji finansowych na przedsiębiorców.

Przedsiębiorca, do którego rzecznik konsumentów zwrócił się w oparciu o art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Brak

odpowiedzi w wyznaczonym przez rzecznika terminie jest wykroczeniem i może skutkować nałożeniem kary grzywny na przedsiębiorcę w wysokości nie niższej niż 2.000 złotych.

Rzecznik konsumentów może także wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. Natomiast w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów, rzecznik konsumentów może występować jako oskarżyciel publiczny, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. – Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 729 z późn. zm.). Wykroczenia przeciwko interesom konsumentów zostały opisane w Rozdziale XV ustawy z dnia 20 maja 1971 r. Kodeks wykroczeń (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 281).

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

Wśród ustawowych zadań rzecznika konsumentów pierwszorzędne miejsce zajmuje zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego oraz poradnictwa prawnego w sferze ochrony interesów konsumentów. Rzecznik konsumentów realizuje to zadanie w różnych formach.

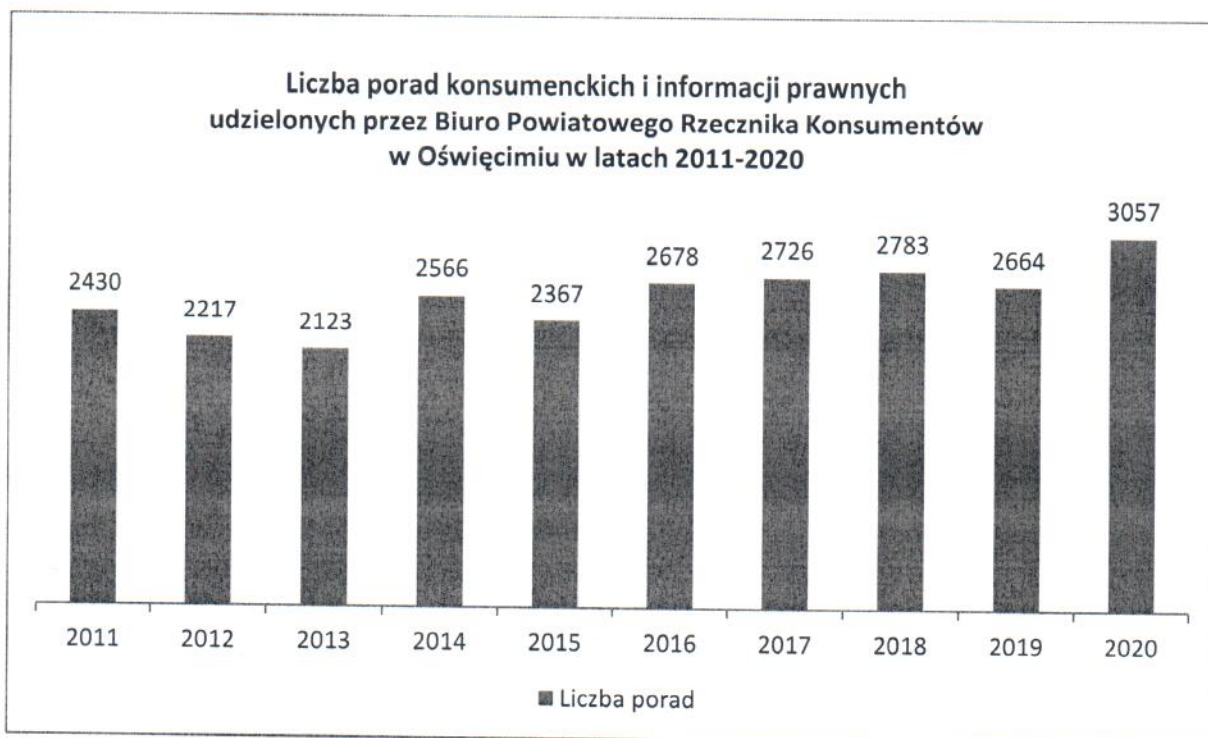
Bezpośrednia działalność poradnicza i informacyjna polega na udzielaniu porad i informacji konsumentom, którzy zgłaszają się do Biura. Zapytania do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Oświęcimiu mogą być kierowane przez konsumentów telefonicznie, osobiście (po wcześniejszym telefonicznym umówieniu terminu spotkania), składane na dzienniku podawczym Starostwa Powiatowego w Oświęcimiu, za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub elektronicznej oraz ePuap. Pośrednią działalnością jest na przykład wydawanie ulotek i poradników konsumenckich udostępnionych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów czy też inne instytucje oraz organizacje pozarządowe działające na rzecz ochrony konsumentów i konkurencji.

Ewidencja porad prowadzona jest według klasyfikacji spraw zgodnej z wytycznymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w arkuszach programu Excel. Rejestr prowadzony jest systematycznie, co pozwala na bieżącą analizę danych oraz usprawnia sporządzenie ich zbiorczego zestawienia.

Poradnictwo konsumenckie polega na analizie stanu faktycznego i prawnego sprawy w oparciu o przedkładaną przez konsumentów dokumentację, na którą składają się przede wszystkim umowy, potwierdzenie zamówienia, zgłoszenia reklamacyjne, regulaminy świadczenia usług, karty gwarancyjne.

Dokumentacja będąca w posiadaniu zgłaszających się do Biura konsumentów często była niekompletna, dlatego w celu udzielenia porady konieczne było wyszukanie informacji na temat przedsiębiorcy w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej ([www.ceidg.gov.pl](http://www.ceidg.gov.pl)) lub Krajowym Rejestrze Sądowym ([www.ekrs.ms.gov.pl](http://www.ekrs.ms.gov.pl)), a także innych dokumentów dostępnych w Internecie takich jak karty gwarancyjne, wzorce umów, regulaminy i cenniki świadczenia usług telekomunikacyjnych, telewizyjnych, energetycznych.

**W 2020 r. w ramach poradnictwa konsumenckiego udzielono łącznie 3057 porad (czyli o 392 porad więcej niż w 2019 r.). Jest to największa, jak dotychczas, liczba porad zarejestrowanych w działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Oświęcimiu.**



Wykres 1.: Liczba porad konsumenckich i informacji prawnych udzielonych przez Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Oświęcimiu w latach 2011-2020

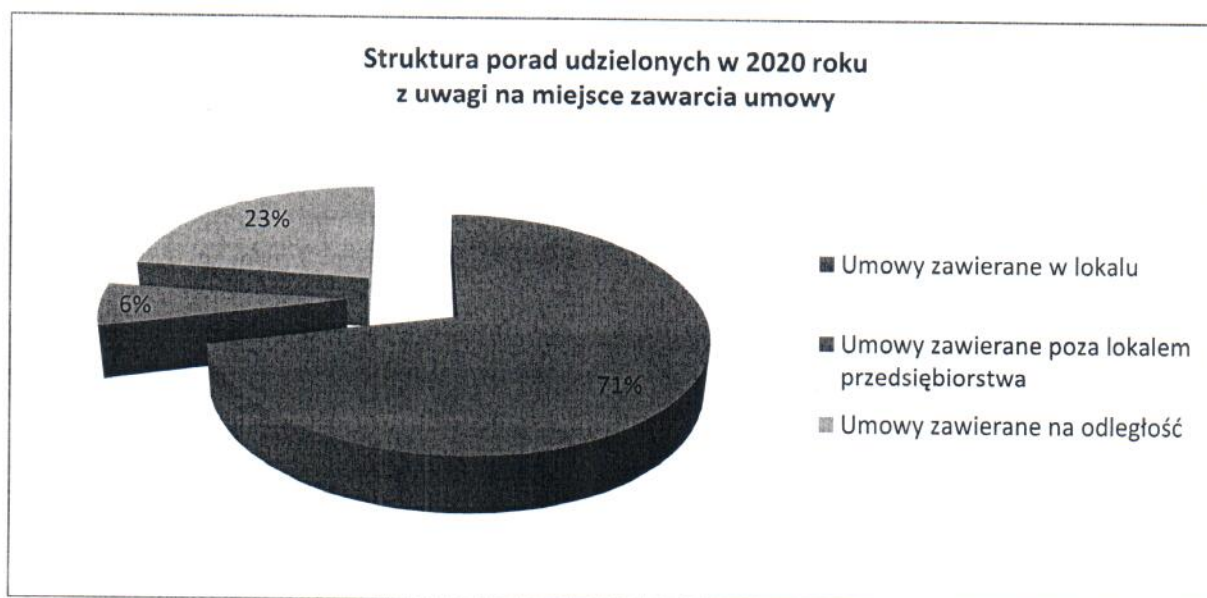
Rzadko poradnictwo ogranicza się do udzielenia samej informacji. **W przypadku 527 spraw konieczne było przygotowanie pisma dla konsumenta** (dla porównania, w 2019 r. zarejestrowano 478 takich spraw). W 2020 r. sporządzono 579 takich pism, z których większość stanowiły odwołania od nieuznanych reklamacji towarów i usług. Dotyczyło to głównie reklamacji urzędzeń gospodarstwa domowego, urzędzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego, kierowanych w stosunku do znanych już rzecznikowi sieci handlowych. W 2020 r. pojawiło się także wiele zgłoszeń dotyczących przedsiębiorców, którzy za pośrednictwem swoich przedstawicieli handlowych namawiali konsumentów do zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa, dotyczących dostawy paliwa gazowego i energii elektrycznej oraz usług telekomunikacyjnych. Umowy z nowymi dostawcami często okazywały się mniej korzystne dla konsumentów od dotychczasowych warunków. Na szczęście, z pomocą naszego Biura, większość spraw udało się zakończyć polubownie, zgodnie z życzeniem konsumentów, przede wszystkim seniorów.

Poza świadczeniem poradnictwa konsumenckiego konieczne było zapoznanie się z innymi problemami osób zgłaszających się do Biura. Z uwagi na oczekiwaną przez interesantów pomoc w zakresie spraw wykraczających poza kompetencje rzecznika konsumentów, a dotyczących na przykład spraw rodzinnych, spadkowych, karnych, z zakresu ubezpieczeń społecznych czy prawa pracy, osoby te kierowane były do właściwych organów lub punktów nieodpłatnej pomocy prawnej, działających na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2232 z późn. zm.).

**W 2020 r. udzielono 2530 porad podczas osobistej wizyty konsumenta i telefonicznie** (w 2019 r. zarejestrowano 2116 porad udzielonych w taki sposób). W stosunku do lat ubiegłych, odnotowano

znaczny wzrost ilości spraw zgłaszanych za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz konsultacji telefonicznych. Wzrost ten prawdopodobnie spowodowany był pandemią Covid-19. Biuro nie prowadzi jednak rejestru spraw z podziałem ze względu na sposób ich zgłoszenia, zatem nie ma możliwości podania jak duży był to wzrost.

Tabela nr 1, która jest załącznikiem do niniejszego sprawozdania, zawiera szczegółową charakterystykę udzielonych porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. Zgodnie z prezentowanymi danymi, po odliczeniu porad o charakterze niekonsumenckim, porady dotyczące umów zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa (2015 porad) stanowiły 71 % ogółu udzielonych porad, odsetek porad w zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa to 6% (161 porad), natomiast umowy zawierane na odległość (648 porad) stanowią 23 % ogółu porad. Struktura porad kształtuje się na poziomie podobnym do lat ubiegłych, jednak można zauważyć zmniejszenie ilości spraw dotyczących umów zawieranych w lokalu oraz poza lokalem przedsiębiorstwa, na rzecz umów zawieranych na odległość, czyli głównie przez internet.



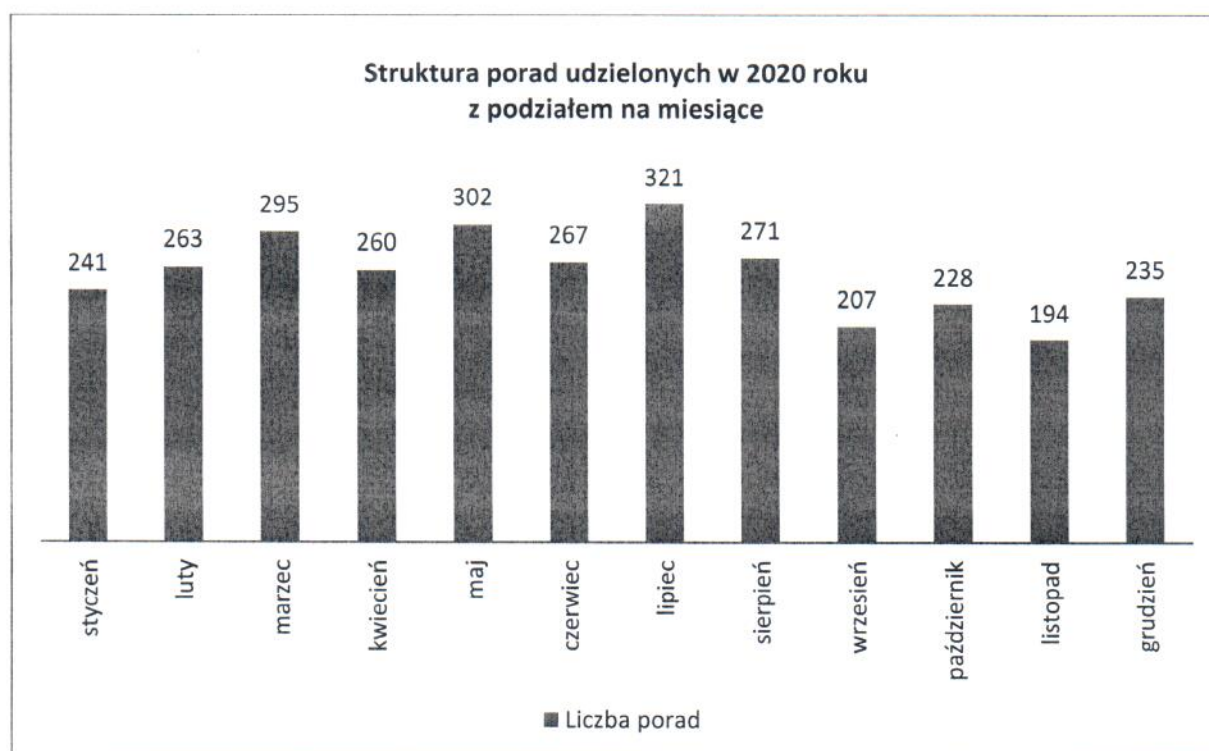
Wykres 2.: Struktura porad w 2020 r. z uwagi na miejsce zawarcia umowy.

W okresie pandemii Covid-19 (tj. od 01.04.2020 r. do 31.12.2020 r.), w stosunku do 2019 r. nie odnotowano pojawienia się nowych kategorii spraw. **Odnotowano natomiast znaczny wzrost liczby zgłoszeń w niektórych istniejących już kategoriach:**

- z zakresu sprzedaży:
  - urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt – 601 w 2019 r., **693 w 2020 r.**
  - produkty związane z opieką zdrowotną – 20 w 2019 r., **37 w 2020 r.**
  - artykuły rekreacyjne, zabawki i artykuły dla dzieci – 46 w 2019 r., **93 w 2020 r.**
  - inne (w tym zwierzęta domowe i artykuły dla zwierząt domowych; biżuteria, srebro, zegary, zegarki i akcesoria) – 37 w 2019 r., **74 w 2020 r.**

- z zakresu usług:
  - związane z rynkiem nieruchomości – 17 w 2019 r., **109 w 2020 r.**
  - bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja – 84 w 2019 r., **143 w 2020 r.**
  - pocztowe i kurierskie – 34 w 2019 r., **53 w 2020 r.**
  - transportowe – 12 w 2019 r., **37 w 2020 r.**
  - turystyka i rekreacja – 73 w 2019 r., **322 w 2020 r.**
  - związane z opieką i opieką zdrowotną – 9 w 2019 r., **38 w 2020 r.**
  - edukacyjne – 6 w 2019 r., **24 w 2020 r.**
  - inne (w tym usługi pogrzebowe; usługi weterynaryjne; usługi związane z organizacją ślubu i wesela) – 62 w 2019 r., **98 w 2020 r.**

Poniższy wykres przedstawia szczegółową strukturę porad i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów, udzielonych osobiście i telefonicznie łącznie, w poszczególnych miesiącach roku 2020.



Wykres 3.: Struktura porad udzielonych w 2020 r. z podziałem na miesiące.

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

W 2020 r. nie odnotowano spraw lub zgłoszeń, wymagających złożenia wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.



### **2.3 Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów**

Rzecznik konsumentów jest uprawniony do występowania do przedsiębiorców w kwestiach ochrony praw i interesów konsumentów. Możliwość kierowania wystąpień do przedsiębiorców na podstawie art. 42 ust. 1 pkt. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów o udzielenie wyjaśnień i informacji w sprawie uznaje się za prewencyjny środek ochrony interesów konsumentów, uprawnienie to bowiem pomaga rzecznikowi przeciwdziałać naruszeniom praw konsumentów.

Sprawy, w których były kierowane wystąpienia w trybie powołanego powyżej przepisu nie dawały perspektyw pozytywnego ich zakończenia przy samodzielnym udziale konsumenta. Rzecznik występował do przedsiębiorców w sprawach, w których działania podejmowane przez samych konsumentów były nieskuteczne, a analiza zebranych w sprawie materiałów wskazywała na podejrzenie naruszenia przez przedsiębiorcę praw lub interesów konsumenta.

#### **W okresie sprawozdawczym skierowano wystąpienia do przedsiębiorców w 203 sprawach.**

W niektórych przypadkach konieczna była kilkukrotna wymiana korespondencji z przedsiębiorcą. Łącznie sporządzono 286 pism.

W ramach wystąpień do przedsiębiorców najwięcej interwencji skierowano w zakresie reklamacji:

- urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego (48),
- odzieży i obuwia (22),
- mebli, artykułów wyposażenia wnętrz, utrzymania domu (22),
- usług telekomunikacyjnych (20).

Wystąpienia dotyczące wad towarów i nienależytego wykonania umowy to w sumie 137 spraw.

W związku z rozwiązaniem umowy, odstąpieniem od umowy, wypowiedzeniem lub wygaśnięciem umowy występowano w 57 sprawach. Skargi na warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne czy nieuczciwe praktyki rynkowe, to łącznie 8 spraw.

Podział interwencji ze względu na miejsce zakupu towaru lub zawarcia umowy wygląda następująco:

- 127 spraw w związku z umowami zawartymi w lokalu przedsiębiorstwa,
- 56 spraw w związku z umowami zawartymi na odległość,
- 19 spraw w związku z umowami zawartymi poza lokalem przedsiębiorstwa.

Sama liczba podjętych wystąpień do przedsiębiorców nie odzwierciedla ich różnorodności, dlatego poniżej przedstawiono przykładowe sprawy z uwzględnieniem wartości przedmiotu sporu, które zakończyły się uznaniem roszczeń konsumentów:

- reklamacja brodzika prysznicowego uszkodzonego podczas dostawy z tytułu rękojmi – zwrot ceny zakupu w wysokości 988,70 zł,
- odwołanie od żądania zapłaty za uszkodzenie sieci gazowej – odstąpienie od żądania kwoty obciążenia w wysokości 841,87 zł,
- reklamacja drzwi z tytułu rękojmi – wymiana towaru o łącznej wartości 7.600,00 zł,
- reklamacja pierścionka zaręczynowego z tytułu rękojmi – wymiana towaru o wartości 854,00 zł,

- reklamacja podgrzewacza wody uszkodzonego podczas dostawy z tytułu rękojmi – zwrot ceny zakupu w wysokości 356,53 zł,
- reklamacja pralki z tytułu gwarancji producenta – wymiana towaru o wartości 1.699,99 zł,
- odstąpienie od umowy zawartej na odległość dotyczącej dwóch opakowań kremu do twarzy – zwrot ceny zakupu oraz kosztów dostawy w łącznej kwocie 295,80 zł,
- odstąpienie od umowy zawartej na odległość dotyczącej zakupu zegarka sportowego – zwrot ceny zakupu w kwocie 1.649,99 zł,
- odwołanie przez biuro podróży imprezy turystycznej z uwagi na pandemię Covid-19 – zwrot ceny zakupu w kwocie 15.930,00 zł,
- reklamacja drzwi z tytułu rękojmi – wymiana towaru o wartości 3.215,00 zł,
- reklamacja wiaty samochodowej z tytułu rękojmi – obniżenie ceny usługi o kwotę 2.000,00 zł,
- odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa dotyczącej zakupu sprzętów gospodarstwa domowego – zwrot ceny zakupu w łącznej kwocie 8.000,00 zł,
- odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa dotyczącej zakupu sprzętów gospodarstwa domowego – zwrot ceny zakupu w łącznej kwocie 9.600,00 zł,
- reklamacja fotela biurowego z tytułu rękojmi – zwrot ceny zakupu w kwocie 390,00 zł,
- reklamacja pierścionka zaręczynowego z tytułu rękojmi – zwrot ceny zakupu w kwocie 854,00 zł,
- odstąpienie od umowy zawartej na odległość dotyczącej usług portalu matrymonialnego – zwrot zaliczki w kwocie 210,00 zł,
- reklamacja telewizora z tytułu rękojmi – wymiana towaru o wartości 1.499,00 zł,
- reklamacja basenu z masażem z tytułu rękojmi – zwrot ceny zakupu w kwocie 1.348,00 zł,
- odwołanie przez organizatora wydarzenia kulturalnego z uwagi na pandemię Covid-19 – zwrot ceny zakupu w kwocie 4.950,00 zł,
- reklamacja deski do prasowania z tytułu rękojmi – wymiana towaru o wartości 219,00 zł.

Szczegółową charakterystykę wystąpień do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów przedstawiono w tabeli nr 2, stanowiącej załącznik do niniejszego sprawozdania.

Do przedsiębiorców kierowano także monity w celu ponaglenia do udzielania odpowiedzi na pismo rzecznika. Nie wszyscy przedsiębiorcy dostosowali się do ustawowego wymogu ustosunkowania się do wystąpienia rzecznika, co w rezultacie zmuszało do zastosowania wobec nich sankcji. Rzecznik konsumentów nie jest jednak organem kompetentnym w kwestii nałożenia kary na przedsiębiorcę. Jest to możliwe wyłącznie w trybie postępowania w sprawach o wykroczenia. W takiej sytuacji rzecznik zwraca się z wnioskiem o ukaranie przedsiębiorcy do sądu powszechnego za pośrednictwem policji, która zgodnie z art. 17 Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia jest oskarżycielem publicznym w sprawach o wykroczenia.

**Wobec braku ustosunkowania się przedsiębiorców do wystąpień rzecznika konsumentów w 12 sprawach skierowano zawiadomienia o popełnieniu wykroczenia, przewidzianego w art. 114 ust.1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów do: Komendy Powiatowej Policji w Oławie,**

Komisariatu Policji II w Radomiu, Komendy Powiatowej Policji w Oświęcimiu, Komisariatu Policji II w Jeleniej Górze, Komisariatu Policji II w Krakowie, Komisariatu Policji dla Warszawy Bemowo, Komendy Powiatowej Policji w Pszczynie, Komendy Powiatowej Policji w Tarnowskich Górach, Komendy Rejonowej Policji I w Warszawie, Komendy Rejonowej Policji II w Warszawie, Komendy Miejskiej Policji w Mysłowicach, Komisariatu Policji w Łodygowicach. W 4 przypadkach uzyskano informację zwrotną, że do sądu został skierowany wniosek o ukaranie przedsiębiorcy. W jednym przypadku Rzecznik został wezwany do sądu w charakterze świadka. W tej sprawie przedsiębiorca został uznany za winnego, jednak z uwagi na okoliczności nie nałożono na niego kary grzywny.

Podkreślenia wymaga fakt, że rzecznik konsumentów nie dysponuje uprawnieniami władczymi (nadzorczymi lub kontrolnymi) wobec przedsiębiorców i nie może nakazać im zachowania się w określony sposób. Jeżeli wystąpienie rzecznika konsumentów, które ma charakter polubowny, nie doprowadza do oczekiwanego dla konsumenta załatwienia sprawy, właściwym do rozstrzygnięcia sporu o charakterze cywilnoprawnym jest sąd powszechny.

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

Rzecznik konsumentów, zgodnie z przepisami ustawy, współpracuje z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową, a także organizacjami konsumenckimi. Obowiązek ten został nałożony obustronnie, gdyż organy te są prawnie zobowiązane do współpracy z rzecznikami konsumentów. Dzięki temu rozwiązaniu tworzone są pewnego rodzaju sieci wzajemnych powiązań pomiędzy organami zajmującymi się ochroną interesów konsumentów.

Przez współdziałanie z właściwą miejscowo delegaturą UOKiK rozumie się w głównej mierze przekazywanie informacji z zakresu ochrony praw konsumenckich, informacji dotyczących bieżącej działalności rzecznika, sygnalizowanie problemów konsumenckich oraz zgodnie z wymogiem ustawowym przekazywanie zatwierdzonego przez Starostę sprawozdania z działalności.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Oświęcimiu informował właściwe miejscowo Delegatury UOKiK o przedsiębiorcach działających na terenie powiatu, których praktyki mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów. Tutejsze Biuro wielokrotnie podejmowało również współpracę z innymi rzecznikami konsumentów.

#### **2.5 Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań**

W okresie sprawozdawczym **odnotowano 31 spraw sądowych w zakresie pomocy konsumentom w dochodzeniu roszczeń przed sądami powszechnymi i polubownymi sądami konsumenckimi.**

Sporządzono 23 pozwy do sądu powszechnego o nakaz zapłaty, 6 wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu (Rzecznik Finansowy, Stały Sąd Polubowny, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Koordynator ds. Negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki), 2 sprzeciwy od nakazu zapłaty.

W tym zakresie, pomoc rzecznika polegała przede wszystkim na przygotowaniu pozwu, sprzeciwu od wyroku sądu zawierającego nakaz zapłaty i odpowiedzi na pozew, a także kompletowaniu dowodów w sprawie czy udzieleniu informacji na temat procedur sądowych. Łączna kwota roszczeń

dochodzonych w formie pozwu o nakaz zapłaty to 45.047,70 zł. Z informacji spływających stopniowo od konsumentów wynika, że większość ze spraw zakończyła się zgodnie z ich oczekiwaniami.

## **2.6 Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym**

Edukacyjna działalność rzecznika konsumentów ma na celu zwiększenie świadomości konsumenckiej, poprzez rozpowszechnianie informacji na temat obowiązujących przepisów, działających instytucjach konsumenckich, przestrzeganie przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi.

Na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Oświęcimiu ([www.powiat.oswiecim.pl](http://www.powiat.oswiecim.pl)), w zakładce Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów, zawarte zostały podstawowe informacje z zakresu ochrony konsumentów, wzory formularzy i oświadczeń, a także adresy innych instytucji świadczących pomoc dla konsumentów. Ponadto, przydatne informacje udostępniane są za pośrednictwem strony internetowej (Aktualności) oraz profilu powiatu na portalu Facebook, a także w prasie lokalnej. Ponadto, w siedzibie Starostwa dostępne są plakaty związane z edukacją konsumencką, a do korespondencji prowadzonej z konsumentami w formie tradycyjnej dołączany jest zestaw ulotek i publikacji.

Z uwagi na pandemię wirusa Covid-19, w 2020 r. odwołane zostały zaplanowane wcześniej wydarzenia związane z edukacją konsumencką, w których udział miał wziąć Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Oświęcimiu. W zakresie realizacji zadania wynikającego z art. 38 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie podjęto nowych działań w innej niż dotychczas formie.

Edukacja konsumencka jest istotnym elementem działalności rzeczników konsumentów, a poszerzanie wiedzy społeczeństwa, wpływa na wzmocnienie pozycji konsumenta w transakcjach dokonywanych na rynku konsumenckim. Jednak, jak wynika z praktyki naszego Biura, działania podejmowane lokalnie nie przynoszą oczekiwanych efektów, a konsumenci powracają co jakiś czas z podobnymi problemami.

## **2.7 Podejmowanie innych działań wynikających z:**

### **2.7.1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r., poz. 2070):**

W licznych przypadkach przygotowano konsumentom oświadczenia o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu (art. 84 Kodeksu cywilnego) i w oparciu o ustawę o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym wnoszono o zaniechanie praktyk i uznanie umowy za niezawartą. Sprawy dotyczyły umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, dostawy energii elektrycznej oraz gazu, a także wystawiania opłat parkingowych.

### **2.7.2 ustawy z dnia 17 grudnia 2009 r. o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (Dz. U. z 2020 r., poz. 446):**

W okresie sprawozdawczym nie zgłaszano spraw, wymagających wniesienia powództwa w postępowaniu grupowym. Sprawy wymagające rozstrzygnięcia przez sąd, kierowane były przez konsumentów w trybie indywidualnym.

### 2.7.3 art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów:

W 2020 r. nie odnotowano spraw wymagających podjęcia działań w tym zakresie.

### 2.7.4 art. 42 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 63 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1575 z późn. zm.) – przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy:

W roku objętym niniejszym sprawozdaniem, nie odnotowano spraw wymagających przedstawienia sądowi istotnego poglądu. Wszelkie stanowiska uzasadniające roszczenia konsumentów zostały zawarte w uzasadnieniu pozwu, bądź sprzeciwach od nakazu zapłaty i pismach procesowych.

## 3 WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

### 3.1 Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

Tak jak w ubiegłym roku, należy poruszyć temat, iż **obowiązujące przepisy nie nakładają bezpośrednio na podmioty rynku ubezpieczeniowego i finansowego obowiązku udzielenia odpowiedzi na wystąpienia rzecznika**. Z tego powodu niejednokrotnie spotykamy się z odmową udzielenia informacji przez bank czy firmę ubezpieczeniową w konkretnej sprawie konsumenta. Dla niektórych instytucji nie jest wystarczająca pełna dokumentacja sprawy, przedłożona przez konsumenta wraz z wnioskiem o udzielenie pomocy oraz pełnomocnictwem udzielonym rzecznikowi. Często współpraca uzależniona jest od przedłożenia notarialnie poświadczonego upoważnienia od konsumenta.

Niejednokrotnie, w celu poparcia argumentów konsumenta wobec przedsiębiorcy, niezbędne jest zasięgnięcie opinii rzeczoznawcy. Jest to jednak usługa odpłatna, w wielu sprawach również trudnodostępna, dlatego wielu konsumentów rezygnuje z dalszego dochodzenia swoich praw. Często rzecznik jest także przez konsumentów mylony z rzeczoznawcą.

Jednym z rozwiązań wartych uwagi, poruszanych także podczas ostatnich webinarium dla rzeczników konsumentów, jest **stworzenie instytucji specjalizującej się w polubownym rozwiązywaniu sporów związanych z rynkiem turystycznym**. W latach przed pandemią, konsumenci regularnie zgłaszali problemy z realizacją umów przez biura podróży. W przypadku, jeżeli próba „mediacji” za pośrednictwem rzecznika konsumentów nie prowadzi do rozsądnego konsensusu, konsumentom pozostaje dochodzenie roszczeń na drodze sądowej. Pomimo oczywistej winy przedsiębiorcy, niewielu klientów decyduje się na dalszą walkę w obawie o wysokie koszty i długi czas oczekiwania w niepewności.

### 3.2 Wnioski dotyczące pracy rzeczników

W pierwszej kolejności zaznaczam, że **nasze Biuro bardzo pozytywnie odbiera cyklicznie organizowane przez UOKiK webinary dla rzeczników konsumentów**. Takie spotkania nie tylko pozwalają na weryfikację wiedzy i dotychczas podejmowanych rozwiązań, ale przede wszystkim są cenną bazą wskazówek. Również zdalne posiedzenia Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsultacyjnej okazały się dobrą formą komunikacji i wymiany bieżących doświadczeń.

Również od wielu lat rzecznicy w swoich sprawozdaniach podnoszą temat **braku konkretnych i jednolitych procedur dotyczących sposobu udzielania pomocy (prowadzenia postępowania) przez rzecznika**. Takie odgórne procedury mogłyby usprawnić pracę oraz stanowiły pomoc dla nowych osób zatrudnianym na stanowisku rzecznika oraz pracowników biur, we wdrażaniu w zadania.

Pozostają na stanowisku konieczności **promowania infolinii konsumenckiej**, lecz także weryfikacji pracujących tam osób. W okresie sprawozdawczym zgłaszali się do nas konsumenci odesłani przez pracowników tejże infolinii, z bardzo prostymi sprawami, z którymi po krótkiej konsultacji telefonicznej szybciej uporaliby się sami, niż z pomocą rzecznika (w oczekiwaniu na sporządzenia pisma lub wystąpienie interwencji).

Ponownie wskazuję na **brak uregulowanej kwestii zastępowania rzecznika** w przypadku jego dłuższej nieobecności.

Kolejnym zagadnieniem, które ma istotny wpływ na pracę Biura, jest **jednolity rzeczowy wykaz akt i archiwizacja dokumentacji spraw prowadzonych przez rzecznika**. Po dokonaniu archiwizacji spraw prowadzonych przez tu. Biuro w okresie od 2012 do 2016 roku, można zauważyć, że zdecydowana większość z nich (bezpłatne poradnictwo konsumenckie i informacja prawna w zakresie ochrony konsumentów) zakwalifikowana została jako kategoria A. Dokumenty objęte kategorią archiwalną A przekazywane są do archiwum państwowego na wieczyste składowanie i co do zasady powinny posiadać wartość historyczną. Pisemna pomoc obejmuje zwykle sprawy życia codziennego, takie jak reklamacja obuwia, rezygnacja z zakupu telewizora w sklepie internetowym, czy też wyjaśnienie podstawowych zagadnień z zakresu prawa konsumenckiego. Przygotowanie do archiwizacji (w tym numerowanie stron) i wieczyste przechowywanie tej kategorii spraw wydaje się nielogicznie i nieuzasadnione.

Niewątpliwie **konieczna jest dalsza praca nad przepisami regulującymi ochronę konsumentów oraz pracę i uprawnienia rzeczników konsumentów**.

#### 4 TABELE

Tabela 1. Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

Tabela 2. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

Tabela 3. Współdziałanie z innymi instytucjami

Tabela 4. Pomoc na drodze sądowej

BIURO POWIATOWEGO  
RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
p.o. Rzecznika Konsumentów



Anna Maj

Tabela 1.

udzielenie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów

	1.1. osobiście i telefonicznie						1.2. sprawy rozpatrywane pisemnie						razem		
	rozwiązanie umowy		wady towarów i nienależyte wykonanie umowy		warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowy		rozwiązanie umowy		wady towarów i nienależyte wykonanie umowy		nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne	
	W lokalu	poza lokalem	W lokalu	poza lokalem	W lokalu	poza lokalem	W lokalu	poza lokalem	W lokalu	poza lokalem	W lokalu	poza lokalem		W lokalu	poza lokalem
<b>SPRZEDAŻ:</b>															
a	art. żywnościowe														
b	odzież i obuwie	2	11	1				19	1	1				1	4
	meble, artykuły wyposażenia	45	191	37				298	12	12					134
c	wnętrz, utrzymanie domu	32	27	7	101	29	5	204	1	6				2	34
	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt	69	40	44	329	66	6	564	6	8	4	61	13	1	95
d	komputerowy														
e	samochody i środki transportu osobistego	14	7		74	14		112		2		10	4	2	18
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące	3	3					7		2					3
	produkty związane z opieką zdrowotną	8	3	5	7	1	1	27	2	1	3			2	9
g	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	7	17		30			73	5	5	7	6			18
h	inne	9	6	2	24	5	1	51			6	4		1	13
i	USŁUGI:							0							0
	związane z rynkiem nieruchomości	7			31			60			7				7
j	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja	27	3	4	72	2	7	121	1	1	13	1	1		17
k	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia				3			3			1				1
l	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu	2			12			15			1				2
m	finansowe	4	1		28	2	8	52	1	1	10		1	1	16
n	ubezpieczeniowe	2	1		46	2	16	70	1	1	15		2		18
o	pocztowe i kurierskie	3			5	30		39			3	9			12
p	telekomunikacyjne	41	18	28	39	13	3	160	6	1	2	7	3	2	29
q	transportowe	2	9		5	5	3	27	2	2	2	1			5
r	turytyka i rekreacja	157	60		28	9	2	258	23	22	7	3	1	1	57
s	sektor energetyczny i wodny	3	5	14	29	2	1	57		3	1				5
t	związane z opieką i opieką zdrowotną	10			13		2	30	2						2
u	edukacyjne	6	1		6		1	17	1				2		3
v	inne	7	3		4	2	1	49	1		1		1	4	9
w	RAZEM	454	228	104	1078	249	24	2313	57	66	8	266	71	5	10
x	informacje ogólne						24	24							2
y	niekonsumentckie						193	193							14
														razem:	527

dm

**Tabela 2.**  
występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

																RAZEM	
	rozwiązanie umowy			wady towarów nienależyte wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności pr.			inne				
	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem	w lokalu bez	na odległość	poza lokalem		
<b>SPRZEDAŻ:</b>																	
a	art. żywnościowe															0	
b	3	2		12	4			1								22	
c		4	1	13	4											22	
d	4	2	5	24	11	1								1		48	
e				5	1											6	
f		1														1	
g	produkty związane z opieką zdrowotną															0	
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci															6	
i	1	1		3												5	
<b>USŁUGI:</b>																	
j	związane z rynkiem nieruchomości															5	
k	3		1	9	1	2										16	
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia															0	
m	1			2												3	
n	finansowe															4	
o	ubezpieczeniowe															7	
p	pocztowe i kurierskie															4	
r	3		5	7	4							1				20	
s	transportowe															4	
t	4	3		5	2											14	
u	sektor energetyczny i wodny															9	
w	związane z opieką i opieką zdrowotną															1	
x	edukacyjne															1	
y	inne															4	
<b>RAZEM</b>																	
	24	18	15	97	36	3	3	1	0	1	0	1	2	1	0	202	
informacje ogólne																	0
niekonsumenckie																	1
<b>razem:</b>																	<b>203</b>

chy



**Tabela 3.**  
**współdziałanie z innymi instytucjami**

	rozwiązanie umowy												wady towarów			wady wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności			inne			RAZEM
	rozwiązanie umowy			wady towarów			wady wykonanie umowy			warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia umowne			nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności			inne												
	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	poza lokalem	w lokalu	bez znaczenia	na odległość	poza lokalem								
<b>SPRZEDAŻ:</b>																												
a	art. żywnościowe																			0								
b	odzież i obuwie																			0								
c	meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu																			1								
d	urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy																			3								
e	samochody i środki transportu osobistego																			0								
f	kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące																			0								
g	produkty związane z opieką zdrowotną																			0								
h	art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci																			0								
i	inne																			0								
<b>USŁUGI:</b>																					0							
j	związane z rynkiem nieruchomości																			0								
k	bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																			0								
l	czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia																			0								
m	konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu																			0								
n	finansowe																			0								
o	ubezpieczeniowe																			0								
p	pocztowe i kurierskie																			0								
r	telekomunikacyjne																			1								
s	transportowe																			0								
t	turystyka i rekreacja																			0								
u	sektor energetyczny i wodny																			0								
w	związane z opieką i opieką zdrowotną																			0								
x	edukacyjne																			0								
y	inne																			0								
informacje ogólne												2									2							
niekonsumenckie												0									0							
												razem:									7							

