

## **Funkcjonowanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów – materiały na posiedzenie Komisji Prawa, Porządku Publicznego i Promocji Powiatu w dniu 13 listopada 2023 roku.**

Sprawozdanie z działalności rzecznika konsumentów w 2022 roku zostało zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów sporządzone do końca marca br. i pozytywnie zaopiniowane przez Starostę oświęcimskiego przekazane do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie.

Rzecznik konsumentów zapewnia poradnictwo w indywidualnych, cywilno-prawnych sprawach konsumenckich, których stronami są konsument i przedsiębiorca. Pomoc świadczona jest osobom posiadającym status konsumenta. **„Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową”.**

Do zadań rzecznika konsumentów należy w szczególności:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej 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.

Rzecznik nie posiada natomiast uprawnień kontrolnych, nie może również wydawać nakazów i zakazów, nakładać kar i innych sankcji finansowych na przedsiębiorców oraz nie rozstrzyga sporów między stronami. Jedyną sankcją jaką może ponieść przedsiębiorca w prowadzonym postępowaniu przed rzecznikiem jest nałożenie kary grzywny w wysokości nie niższej niż 2.000 złotych z uwagi na brak udzielenia odpowiedzi na wystąpienie rzecznika.

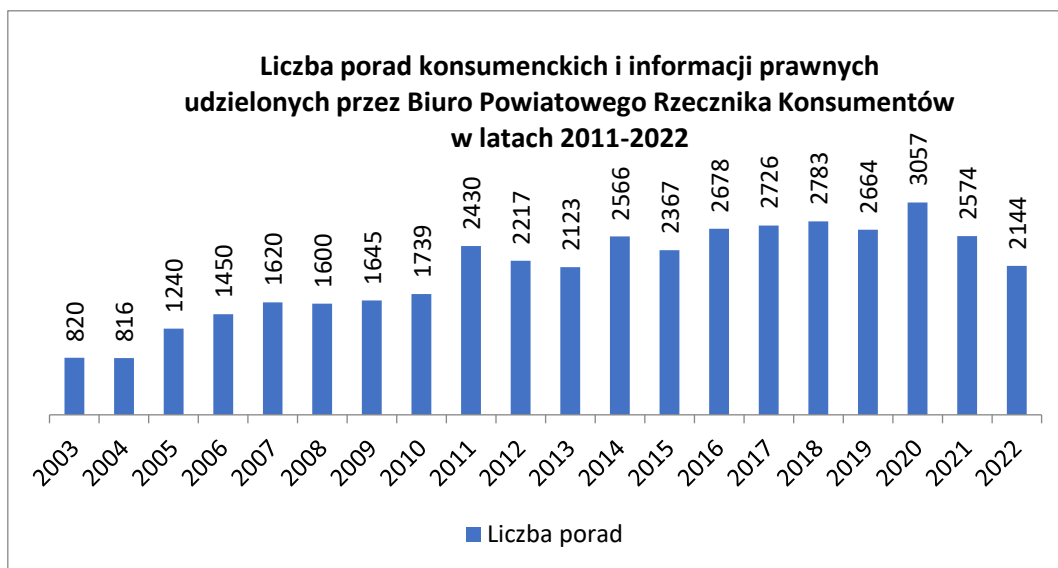
Jeżeli wystąpienie rzecznika konsumentów, które ma charakter polubowny, nie doprowadza do oczekiwanego dla konsumenta załatwienia sprawy, właściwym do rozstrzygnięcia sporu o charakterze cywilnoprawnym jest sąd powszechny.

*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.

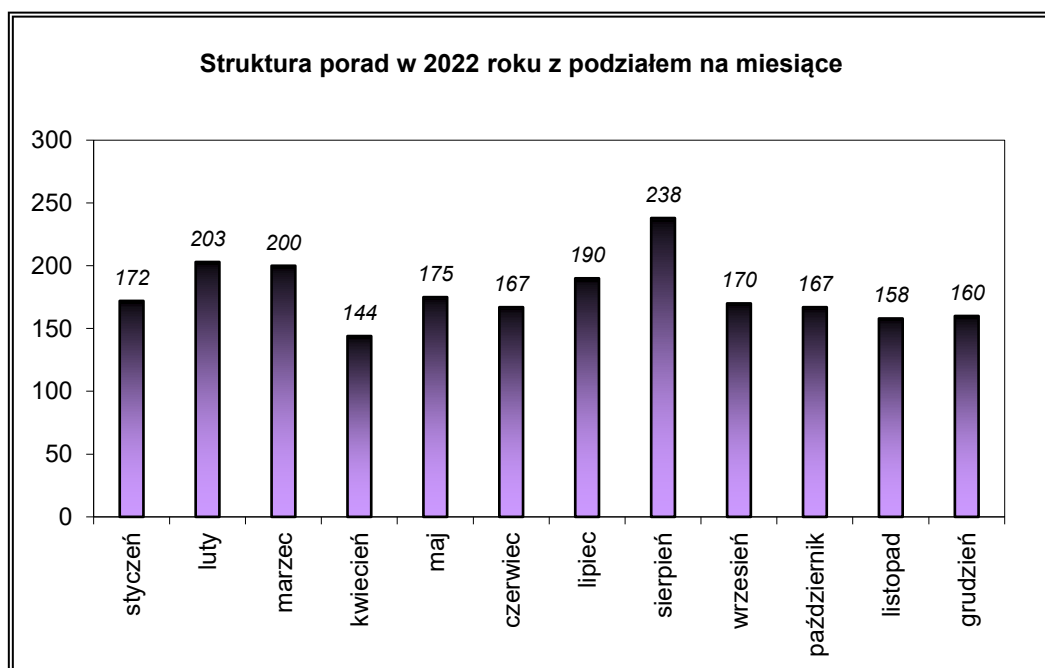
*Natomiast w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów, rzecznik konsumentów może występować jako oskarżyciel publiczny, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. – Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 729 z późn. zm.). Wykroczenia przeciwko interesom konsumentów zostały opisane w Rozdziale XV ustawy z dnia 20 maja 1971 r. Kodeks wykroczeń (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 281).*

W zakresie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów w 2022 r. w ramach poradnictwa konsumenckiego udzielono łącznie **2144** porady.



Wykres 1: Liczba porad konsumenckich i informacji prawnych udzielonych przez Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Oświęcimiu w latach 2011-2022

W ramach poradnictwa przygotowano dla konsumentów 317 pism, głównie odwołań od nieuznanych reklamacji. W większości przypadków na podstawie takich pism sprzedawcy zmieniali decyzję i uznawali roszczenia konsumentów. W przypadku podtrzymania negatywnych decyzji rozważana była możliwość skierowania interwencji przez rzecznika konsumentów albo konsument został poinformowany o dochodzeniu roszczeń na drodze postępowania sądowego.



Wykres: Struktura udzielonych porad w 2022 roku z podziałem na miesiące

W 2022 roku udzielono średnio 179 porad miesięcznie. Najwięcej porad udzielono w sierpniu (238), lutym (203) i marcu (200).

Porady dotyczące umów zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa (liczba 1574) stanowiły 77 % ogółu udzielonych porad, odsetek porad w zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa to 4% ogółu porad (liczba 73 porad) i umów zawieranych na odległość (liczba 388 porad) to 19 % porad.

W ramach udzielonych porad najczęściej zgłaszane problemy dotyczyły:

- z zakresu umów sprzedaży - reklamacji: urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego (456), odzieży i obuwia (360), mebli, artykułów wyposażenia wnętrz i utrzymania domu (242), samochodów i środków transportu osobistego (130); artykuły rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci (47); produkty związane z opieką zdrowotną (39).
- z zakresu usług związanych z bieżącą konserwacją domu i drobnymi naprawami (158), usług telekomunikacyjnych (93), usług sektora energetycznego i wodnego (84), usług transportowych (57), usług ubezpieczeniowych (81), usług finansowych (58), usług turystycznych (45), usług związanych z rynkiem nieruchomości (30).

**Kolejne zagadnienie to występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.** 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 167 sprawach.**

W wielu przypadkach konieczne było skierowanie do monitów w celu ponaglenia do udzielania odpowiedzi na pismo rzecznika.

Najwięcej interwencji dotyczyło reklamacji urządzeń gospodarstwa domowego, urządzeń elektronicznych i sprzętu komputerowego (29), usług bieżącej konserwacji (21), usług sektora energetycznego i wodnego (20), mebli i artykułów wyposażenia wnętrz (16), obuwia i odzieży (15), usług telekomunikacyjnych (11), samochodów, części i akcesoriów (9), usług transportowych (6), usług związanych z rynkiem nieruchomości (5), usług związanych z opieką zdrowotną (4).

Nie wszyscy przedsiębiorcy jednak dostosowali się do ustawowego wymogu ustosunkowania się do wystąpienia rzecznika, co w rezultacie zmuszało do podjęcia wobec nich sankcji. W 2022 roku aż 10% przedsiębiorców, do których kierowane były wystąpienia nie udzieliło żadnej odpowiedzi na pisma rzecznika. Rzecznik konsumentów nie jest 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 oskarżyciela publicznego (Policji).

**W 17 sprawach skierowano zawiadomienia o popełnieniu wykroczenia do właściwych miejscowo organów Policji:** 4 do Komendy Miejskiej Policji w Poznaniu, 2 do Komendy Powiatowej Policji w Oświęcimiu i po jednym do Komendy Miejskiej Policji w Jaworznie, **Komisariatu Policji VI w Katowicach, Komendy Rejonowej Policji Warszawa III, Komendy Rejonowej Policji Warszawa I,** Komisariatu Policji w Czechowicach-Dziedzicach, Komendy Miejskiej Policji w Opolu, Komendy Rejonowej Policji Warszawa VII, **Komendy Rejonowej Policji Warszawa II,** Komisariatu Policji III w Krakowie, Komisariatu Policji Poznań – Jeżyce, Komendy Miejskiej Policji w Bielsku-Białej.

W 2022 roku odnotowano **38 spraw sądowych** w zakresie pomocy konsumentom w dochodzeniu roszczeń przed sądami powszechnymi, składaniu sprzeciwów od nakazów zapłaty wydanych przez sądy i odpowiedzi na pozwy.

W ramach postępowań sądowych koniecznym było przygotowywanie poza pozwami pism procesowych, wniosków o nadanie wyrokowi klauzuli prawomocności i wykonalności. Najwięcej bo aż 26 pozwów odnotowano w zakresie dochodzenia roszczeń wynikających z nieznanymi przez przedsiębiorców reklamacji obuwia i odzieży o wartości od 79,99 zł do 439,99 zł. Pozostałe pozwy dotyczyły: 375,89 zł – artykułów rekreacyjnych (wartość 439,99 zł), usług w zakresie opieki zdrowotnej (wartość 450,00 zł), 3 sprawy umów poza lokalem przedsiębiorstwa (wartość 13 900,00 zł, 6.000,00 zł 2.900,00 zł), 2 sprawy usług turystycznych (wartość 480,00 zł i 3.000,00 zł), 2 sprawy urządzeń i sprzętów gospodarstwa domowego (wartość 6.900,00 zł i 9.414,98 zł), 3 sprawy z zakresu usług naprawy/konserwacji (wartość 1.170,00 zł, 6.200,00 zł, 11.714,00 zł). Poza pozwami przygotowano odpowiedź na zawezwanie do próby ugodowej w sprawie kredytu frankowego oraz jeden wniosek o ustanowienie kuratora dla pozwanego nieznanego z miejsca pobytu.

### **Wnioski końcowe**

Sprawne działanie gospodarki rynkowej wymaga obecności w niej konsumenta świadomego swoich praw i potrafiącego znaleźć sposób na ich wyegzekwowanie. Ciągłe zmiany w przepisach konsumenckich nie sprzyjają przyswajaniu konsumentom ich praw. Funkcjonujące prawie przez 10 lat przepisy o rękojmi zostały od 2023 roku uchylone i wprowadzono ponownie określenie niezgodności towaru z umową. Działalność rzecznika konsumentów i innych instytucji w zakresie ochrony konsumentów musi skupiać się zatem na edukacji konsumentów.

Okres pandemii i rosnąca inflacja z pewnością przyczyniły się do zmniejszenia ilości kupowanych przez konsumentów towarów tzw. wyższej potrzeby. Konsument kupuje przede wszystkim artykuły spożywcze, a sprzęt gospodarstwa domowego, telewizyjny, samochody nabywają w mniejszym stopniu. Na ich decyzje zakupowe wpływ mają niewątpliwie również obawy przed niepewną sytuacją finansową przy rosnącej inflacji. Wpłynęło to z pewnością na zmniejszenie liczby porad w stosunku do lat poprzednich. Nie jest to jednak wielki spadek i wciąż liczba ta przekracza dwa tysiące. Niewiele mniej, bo tylko o 10 spraw w stosunku do roku poprzedniego wpłynęło do biura spraw, w których skierowano interwencje do przedsiębiorców. Odnotowano jednak znaczny wzrost spraw sądowych (było ich 38, a w 2021 roku 11 spraw).

Na przestrzeni ostatnich lat zmieniła się gospodarka rynkowa, zarówno pod względem rodzaju i jakości towarów i usług, sposobów ich sprzedaży a także rynków ich pochodzenia. Rzecznik nie tylko zajmuje się z pozoru prostymi sprawami z zakresu reklamacji towarów, takich jak sprzęt AGD i RTV, obuwie i odzież, ale rozwiązuje problemy w skomplikowanych sprawach usług finansowych, ubezpieczeniowych, telekomunikacyjnych i musi wykazywać się znajomością procedur w zakresie pomocy w dochodzeniu roszczeń przed sądami.

W zakresie organizacji pracy w biurze rzecznika konsumentów uregulowaniu podlega kwestia możliwości wyznaczenia zastępstwa w przypadku nieobecności rzecznika, a także ustalenie liczby pracowników biura uzależnionej od liczby mieszkańców powiatu. Pozostaje również zmiana kategorii archiwalnej poradnictwa konsumenckiego, objętego kategorią A. Dokumentacja poradnictwa dotyczy bowiem często spraw mniejszej wagi a wymaga czasochłonnego numerowania

kart spraw, natomiast dokumentacja postępowań w zakresie praw konsumentów, która obejmuje interwencje i sprawy sądowe klasyfikowana już jest jako kategoria BE-10.

Konieczne jest umocnienie pozycji rzecznika konsumentów poprzez wprowadzenie zmian umożliwiających uzyskanie dostępu do dokumentacji będącej w posiadaniu przedsiębiorcy (umów, nagrań rozmów telefonicznych), a nie tylko prawa do żądania udzielenia informacji i wyjaśnień oraz ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika. Odpowiedzi przedsiębiorców na interwencje rzecznika są bowiem czasami trudne do zweryfikowania ze stanem faktycznym. Konieczne są zmiany regulacji w zakresie uznania za doręczone pism kierowanych przez rzecznika na adres przedsiębiorcy wskazany w CEiDG bądź rejestrze KRS. Obecnie w sytuacji niepodjęcia korespondencji przez przedsiębiorcę, nie ma możliwości skierowania wniosku o ukaranie za naruszenie obowiązku udzielenia informacji i wyjaśnień.

Joanna Maciąga-Halbina  
Powiatowy Rzecznik Konsumentów