

**STAROSTWO POWIATOWE
W ROPCZYCACH**

**SPRAWOZDANIE
POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW
W ROPCZYCACH ZA 2020 ROK**

ROPCZYCE, MARZEC 2021

SPRAWOZDANIE STANOWI WYKONANIE OBOWIĄZKU WYNIKAJĄCEGO Z ART. 43 UST.1 USTAWY Z DNIA 16 LUTEGO 2007 ROKU O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW (TJ. DZ. U. Z 2021 ROKU, POZ. 275) NA PODSTAWIE KTÓREGO PRZEDKŁADAM STAROŚCIE ROPCZYCKO -SĘDZISZOWSKIEMU ROCZNE SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW ZA 2020 ROK CELEM ZAOPINIOWANIA.

SPIS TREŚCI

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

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 wstępowanie do toczących się postępowań.
6. Działania o charakterze edukacyjno - informacyjnym.
7. Podejmowanie działań wynikających z:
 - art. 479 (38) Kpc (nieдозwolone postanowienia umowne),
 - 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. TABELLE

I. Wstęp i uwagi ogólne dotyczące działalności powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów

Aktem nadrzędnym regulującym problematykę ochrony interesów konsumentów jest Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 roku, która w art. 76 zobowiązuje władze publiczne do zapewnienia ochrony konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniem zagrażającym ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (tj. Dz.U. 2020.920) w art. 4 ust.1 pkt. 18 stanowi natomiast, że ochrona praw konsumentów należy do zadań powiatu. Zadania te w Powiecie Ropczycko – Sędziszowskim wykonuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów na podstawie ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz.U. 2021.275), która określa rolę samorządu terytorialnego w zakresie ochrony konsumentów, funkcje i zadania powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów.

W strukturze Starostwa Powiatowego w Ropczycach zadania i kompetencje rzecznika zostały określone w Regulaminie Organizacyjnym, zgodnie z którym Powiatowy Rzecznik Konsumentów spełniając wymóg art. 40 ust.3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów podlega bezpośrednio Staroście. Do zakresu zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów w szczególności należy:

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumentów i informacji prawnej w zakresie ochrony 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 właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentów.
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów.
6. Przedkładanie Staroście w terminie do 31 marca każdego roku do zaopiniowania rocznego sprawozdania ze swojej działalności w roku poprzednim.

SPIS TREŚCI

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

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	PODKARPACKIE
2. Miasto /Powiat	ROPCZYCKO-SĘDZISZOWSKI
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	74.582
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	DARIUSZ KAZNECKI
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.	NIE
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- inne, 1/10 ETATU
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź. DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	1 RAZ W TYGODNIU – 4 GODZINY
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).	
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.	NIE
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	NIE
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	0
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.	KOSZTY SZACUNKOWE: 16.500,00ZŁ

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

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

Głównym celem podejmowanych w zakresie poradnictwa konsumenckiego działań jest rozwijanie świadomości konsumentów, by mogli w sposób racjonalny dokonywać wyborów, a także właściwie reagować na stosowane praktyki handlowe i skutecznie wykorzystywać swoje prawa.

W okresie sprawozdawczym zadanie to realizowane było przez Rzecznika bezpośrednio w biurze, telefonicznie oraz za pomocą poczty elektronicznej. Zakres pomocy prawnej udzielanej konsumentom był bardzo zróżnicowany i polegał na wyjaśnianiu podstawowych zwrotów i pojęć, interpretowaniu przepisów, informowaniu oraz wyjaśnianiu konsumentom zagadnień związanych z konkretnymi przypadkami, umowami lub zapisami, występowaniu do przedsiębiorców o przedłożenie wyjaśnień oraz informowaniu ustnie i pisemnie konsumentów o prowadzonych działaniach.

Udzielanie porad to nie tylko przedstawienie konsumentowi możliwości prawnych rozwiązania zgłoszonego problemu, ale także często pomoc lub napisanie pisma bądź skierowanie do odpowiedniej instytucji.

Sprawy z jakimi Rzecznik spotykał się najczęściej dotyczyły: reklamacji zakupionego towaru, rozwiązania umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa jak również rachunków telefonii stacjonarnej, usług remontowych, niezgodności towaru z umową, spraw związanych z działalnością firm ubezpieczeniowych, serwisów samochodowych.

Różnorodność spraw z jakimi spotykał się Rzecznik, prowadzi do wykazania najczęściej stawianych pytań oraz wątpliwości dotyczących: możliwości zwrotu zakupionego towaru, terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, okoliczności odstąpienia od umowy i żądania zwrotu ceny zakupu, do kogo złożyć reklamację i w jakiej formie, odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi.

W okresie sprawozdawczym najwięcej porad w zakresie umów sprzedaży dotyczyło obuwia. Wynika to z niskiej jakości sprzedawanego obuwia, czego oznaką były odklejanie lub pęknięcie cholewek po krótkim okresie użytkowania. Warto zauważyć, iż sprzedawcy bardzo często nie uznają reklamacji licząc, że konsument nie podejmie dalszych czynności przewidzianych prawem. Nagminne jest stosowanie przez sprzedawców przy rozpatrywaniu reklamacji formułki, iż po oględzinach organoleptycznych nie stwierdzono wad mogących stanowić podstawę do uznania reklamacji, wydawane opinie podpisywane są przez osoby zatrudnione przez przedsiębiorców na stanowisku „Specjalista ds. reklamacji” z wątpliwymi

kwalifikacjami w tym zakresie. Brak rzetelności oraz obiektywizmu w rozpatrywaniu reklamacji powoduje przerzucanie ciężaru dowodowego na konsumentów, co ma doprowadzić do uniknięcia odpowiedzialności za wprowadzony na rynek produkt złej jakości. Najczęstsze problemy wynikające z rozpatrywanych reklamacji z umów sprzedaży to odmowa uznania reklamacji uzasadniana uszkodzeniem mechanicznym.

Mieszkańcy Powiatu Ropczycko – Sędziszowskiego zwracali się do Rzecznika również z problemami, które nie miały charakteru konsumenckiego. W takich przypadkach Rzecznik, oprócz porady, wskazywał instytucje bądź organy właściwe do rozpatrzenia sprawy.

Zakres spraw przedstawiają tabele dołączone do opisowej części sprawozdania.

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

Z uwagi na panującą sytuację epidemiczną i związanymi z tym ograniczeniami, Rzecznik nie uczestniczył w sesjach Rady Powiatu. W omawianym okresie nie było przesłanek do składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów. Konsumentów również nie sygnalizowali potrzeb w tym zakresie.

3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów

Rzecznik podejmował działania o charakterze mediacyjnym w celu polubownego zakończenia sporu, przedstawiając przedsiębiorcy mające zastosowanie w sprawie przepisy prawa. Stosowane przez Rzecznika metody działania wynikały z charakteru sprawy zgłaszanej przez konsumenta.

W 2020 roku Rzecznik skierował pisemne wystąpienia do przedsiębiorców o charakterze mediacyjnym w 15 zgłoszonych sprawach, w tym:

- 13 spraw dotyczących umów sprzedaży i zgłoszeń reklamacyjnych
- 2 spraw dotyczących usług.

Wartość przedmiotów sporów w sprawach, w których Rzecznik występował do przedsiębiorców w 2020 roku wynosiła od 124,16zł do 7450,00zł.

Warto podkreślić, iż zdecydowana większość pisemnych wystąpień Rzecznika zakończyła się pozytywnie, co oznacza, że roszczenia konsumentów zostały przez przedsiębiorców uznane. W sprawach, których nie udało się doprowadzić do pozytywnego zakończenia, konsumentów byli informowani o dalszych prawnych możliwościach dochodzenia swoich praw. Zdarzały

się sytuacje, w których Rzecznik po otrzymaniu stanowiska bądź wyjaśnienia od przedsiębiorcy, stwierdzał, iż brak było przesłanek naruszających prawa konsumenta, bądź też doręczony materiał dowodowy nie był wystarczający do podjęcia dalszych działań.

Niejednokrotnie Rzecznik kwestionował argumenty podane przez przedsiębiorcę, uzasadniające odrzucenie reklamacji. Bardzo często sprzedawcy naruszają zasady współzycia społecznego, podchodzą do spornych spraw schematycznie, próbując przerzucić winę lub ciężar dowodu na konsumenta, jako podmiot słabszy w relacjach sprzedawca – nabywca.

W zakresie usług finansowych zgłoszona do Rzecznika sprawa dotyczyła obciążania byłej klientki banku kosztami prowadzenia rachunku, pomimo złożonych wcześniej kilkakrotnie wniosków o zamknięcie rachunku. W omawianej sytuacji wystąpienie Rzecznika do centrali banku spowodowało ostateczne pozytywne zakończenie sprawy.

W zakresie umów sprzedaży o dość znacznej wartości, Rzecznik przyczynił się do wyegzekwowania wymiany skórzanych mebli wypoczynkowych z powodu ujawnionej wady. Czas realizacji uprawnienia konsumentkiego z tym przypadkiem znacznie wydłużyła sytuacja epidemiczna w naszym kraju. Niemniej interwencje Rzecznika (który, co warto podkreślić, w tej konkretnej sprawie był gwarantem właściwego wykonania roszczenia, wartość przedmiotu sporu wynosiła ponad 7.000,00zł) doprowadziły do wymiany mebli.

W przypadku kilku wizyt konsumentom przygotowane zostały pisma celem przedłożenia sprzedawcy lub przedsiębiorcy, np. oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, kolejne zgłoszenie reklamacyjne, odwołania od odmownych decyzji. Pomoc bądź przygotowanie konsumentom pism pozwalało im niejednokrotnie na samodzielne załatwienie sprawy, bez konieczności oficjalnego występowania Rzecznika do przedsiębiorcy. Znaczna część działalności Rzecznika skupiała się na bieżącej pomocy prawnej, a także wyjaśnianiu aktualnych przepisów konsumenckich - wówczas prowadzona była edukacja konsumencka. Rzecznik z uwagi na ograniczone możliwości czasowe nie prowadził akcji szkoleniowo – informacyjnej na zewnątrz urzędu. Realizując zadanie z zakresu poradnictwa konsumenckiego, Rzecznik niejednokrotnie podejmował interwencje u przedsiębiorców w formie telefonicznej, bądź e - mailowej wskazując właściwe przepisy prawne oraz właściwe rozwiązania dla danego sporu. Rzecznik udostępniał konsumentom broszury i ulotki informacyjne, przekazywał również informację o możliwości skierowania sprawy do innej instytucji, np. Inspekcji Handlowej, Rzecznika Finansowego. Głównym celem podejmowanych działań było rozwijanie świadomości konsumentów oraz zapewnienie pomocy w egzekwowaniu praw konsumenckich wobec przedsiębiorców.

Z prowadzonego zestawienia wynika, iż udzielono łącznie 112 porad, informacji i wyjaśnień. Większość udzielana była jednorazowo.

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

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie skierował żadnej sprawy do rozstrzygnięcia przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim, działającym przy Inspekcji Handlowej. Rzecznik skierował konsumentów do Inspekcji Handlowej w Rzeszowie, celem konsultacji z rzeczoznawcami bądź złożeniem wniosków o podjęcie mediacji.

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

W okresie sprawozdawczym Rzecznik nie występował z powództwami do sądu, ani też nie wstępował do toczących się postępowań. Alternatywą dla konsumentów jest pomoc Rzecznika polegająca na przygotowaniu pozwu lub innej dokumentacji niezbędnej w postępowaniu spornym.

6. Działania o charakterze edukacyjno - informacyjnym

W okresie sprawozdawczym Rzecznik podejmował działania o charakterze edukacyjno – informacyjnym poprzez udostępnianie mieszkańcom powiatu broszur, ulotek informacyjnych i innych materiałów o treściach dotyczących praw konsumentów, poprzez wyłożenie bądź wywieszenie na tablicy ogłoszeń w siedzibie Starostwa. Rzecznik współpracował również z przedsiębiorcami podczas swoich wystąpień lub w czasie bezpośredniego kontaktu, bowiem spełniał rolę edukacyjną, pomocną w ocenie konkretnego przypadku i wskazywał sposoby rozstrzygnięcia sporu.

Ponadto Rzecznik w 2020 roku dwukrotnie miał ustalone wspólnie z Policją terminy spotkań z mieszkańcami Powiatu Ropczycko-Sędziszowskiego w ramach debat społecznych z cyklu „Porozmawiajmy o bezpieczeństwie... możesz mieć na nie wpływ”. Wprowadzone na terenie kraju obostrzenia sanitarne, a także troska o zdrowie mieszkańców przyczyniły się do tego, że spotkania te zostały przeniesione na najbliższy możliwy termin.

Z analogicznego powodu nie odbyły się spotkania z młodzieżą szkół średnich na terenie powiatu.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- **art. 479 (38) Kpc (niedozwolone postanowienia umowne)**
- **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)**

W 2020 roku nie wystąpiły przesłanki do podjęcia przez Rzecznika działań wynikających z powyższych przepisów.

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

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów

Aby być świadomym uczestnikiem rynku towarów i usług należy posiadać odpowiedni zasób wiedzy z zakresu praw konsumenckich oraz posiadać niezbędne informacje w dochodzeniu swoich praw. Z dotychczasowych doświadczeń można wywnioskować, iż nadal świadomość przeciętnego konsumenta jest dość niska. Dlatego ważnym jest, aby prowadzić szeroko zakrojoną edukację konsumencką w środkach masowego przekazu, wydawać ulotki i materiały informacyjne z zakresu praw konsumenta, jak również wydawać materiały informacyjne skierowane do przedsiębiorców. Szczególne działania należy skierować do dzieci i młodzieży, ponieważ obecne formy działalności gospodarczej, szczególnie sprzedaży, niosą ze sobą zagrożenia narażenia na niekorzystne rozporządzenie mieniem.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników

W roku 2020 Powiatowy Rzecznik Konsumentów wykonywał ustawowe zadania wynikające z obowiązujących przepisów. Warto zaznaczyć, iż na wykonanie obowiązków Rzecznika w Starostwie Powiatowym w Ropczycach przewidziano 4 godziny tygodniowo, co w praktyce okazało się niewystarczające i sprowadzało się do przyjmowania konsumentów i udzielania porad. Wszystkie sprawy zgłoszone w okresie sprawozdawczym wymagały dużego zaangażowania i szczegółowej analizy.

Ilość i jakość spraw, z którymi zwracają się mieszkańcy Powiatu Ropczycko - Sędziszowskiego do Rzecznika pokazuje, że instytucja Rzecznika staje się coraz bardziej znana wśród konsumentów. Działalność Rzecznika jest ważna dla mieszkańców Powiatu, gdyż uzyskana pomoc lub informacja służy im pomocą w egzekwowaniu praw konsumenckich w sprawach indywidualnych.

Praca Rzecznika wymaga szczególnego obiektywizmu, aby wysuwane roszczenia bądź żądania konsumentów wobec przedsiębiorców były uzasadnione i nie naruszały zasad współżycia społecznego.

Warto zaznaczyć, iż w dalszym ciągu istnieje potrzeba zapewnienia Rzecznikom materiałów edukacyjnych w postaci broszur i ulotek, które posłużą w realizacji zadań o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Ropczyce, marzec 2021r.

Opracował: Dariusz Kaznecki

POWIATOWY
Rzecznik Konsumentów
Dariusz Kaznecki
mgr Dariusz Kaznecki

Opiniuje Starosta Ropczycko – Sędziszowski

STAROSTA

Witold Darlak
Witold Darlak

