

Ochrona Konsumentów

Informacja Powiatowego
Rzecznika Konsumentów
za rok 2023.

OCHRONA KONSUMENTÓW

Artykuł 76 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej stanowi delegację dla organów administracji publicznej oraz organów samorządu terytorialnego, do prowadzenia aktywnej i spójnej polityki, gwarantującej skuteczną ochronę konsumentów „przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi.”

Zadania z zakresu ochrony konsumentów są realizowane przez samorząd szczebla powiatowego i wojewódzkiego jako zadanie własne. Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 18 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (j.t. Dz. U. z 2017r.1868 t.j. z dnia 2017.10.09) powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie m.in. ochrony praw konsumenta. Zadania te oraz formę ich realizacji określają przede wszystkim przepisy art. 37 - 46 Ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów to instytucja o kompetencjach doradczych i procesowych.

Do ustawowych zadań rzecznika konsumentów, w myśl art. 42 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w szczególności należy:

- 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 UOKiK, organami Inspekcji Handlowej, Inspekcji Sanitarnej oraz organizacjami konsumenckimi,
- prowadzenie edukacji konsumenckiej, w szczególności poprzez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych.

Porady konsumenckie i wizyty konsumentów odbywały się we wtorki w godz. 9:00-15:00, w środy w godz. 9:00-12:00 i czwartki w godz. 9:00-15:00. W szczególnych przypadkach porady udzielane są również w innych dniach po indywidualnym uzgodnieniu.

Zadaniem rzecznika konsumentów jest ochrona interesów konsumentów w relacji z przedsiębiorcą. Konsument i przedsiębiorca są równorzędnymi podmiotami na gruncie prawa cywilnego. Niewątpliwym jest jednak, że konsument jest słabszą stroną stosunków konsumenckich. Zgodnie z art. 22 ze zn. 1 Kodeksu cywilnego - za konsumenta uważa się osobę fizyczną, dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, tzn. osobę, która zakupuje towary i usługi wyłącznie na własny użytek.

Rzecznik wyjaśniał stan prawny, informując o prawach i obowiązkach konsumentów, dyktował pisma przedstawiające stosowne oświadczenie woli w przedmiotowych sprawach poparte przepisami i odpowiednią normą prawną (np. odwołania od nieuznanych reklamacji, oświadczenia o odstąpieniu od umów zawartych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa) oraz pomagał sporządzać pisma reklamacyjne.

Konsumenci kontaktowali się również w sprawach, które nie miały charakteru sprawy konsumenckiej. W takich przypadkach Rzecznik udzielał informacji prawnej o przepisach i wskazywał dalszy tryb postępowania jednocześnie informując konsumenta o funkcjonowaniu systemu nieodpłatnej pomocy prawnej. Nadto wielokrotnie kontaktowali się przedsiębiorcy - jednoosobowe działalności gospodarcze z prośbą o pomoc, w takim przypadku otrzymywali poradę co do dalszego trybu postępowania, ale już bez udziału rzecznika.

W okresie sprawozdawczym rzecznik udzielił ok. **870** porad osobiście, pisemnie i telefonicznie. Wnioski były przyjmowane w formie papierowej i mailowej. Porady telefoniczne udzielane były na bieżąco w godzinach udzielania porad i przyjmowania konsumentów.

Przedmiotem najczęstszych interwencji w sprawach konsumentów były trudności związane z realizacją roszczeń reklamacyjnych z tytułu rękojmi, w mniejszym ilościowo stopniu roszczeń reklamacyjnych z tytułu gwarancji. Rzecznik podejmując interwencję przedstawiał stan faktyczny przedsiębiorcy, wskazywał odpowiednie normy prawne mające zastosowanie w danej sprawie i wezwaniu do naprawienia szkody oraz do stosowania obowiązujących przepisów prawnych. Rzecznik dążył do polubownego załatwienia spraw, dlatego zwracał się również z jednoczesną propozycją do przedsiębiorców o zweryfikowanie swojego stanowiska i załatwienie sporu zgodnie z obowiązującymi przepisami. Wystąpienia do przedsiębiorcy miały na celu wyjaśnienie sporu lub zajęcia stanowiska w spornej sprawie. Rzecznik w każdej sprawie konsumenckiej, w przypadku wystąpienia do przedsiębiorcy, po analizie stanu faktycznego sprawy przywołuje jak najwięcej argumentów prawnych, popartych stosownymi orzeczeniami sądów powszechnych aby w maksymalnym sposób osiągnąć oczekiwane roszczenie konsumenta wobec przedsiębiorcy i osiągnąć swój cel jako rzecznik tj. zmianę decyzji przedsiębiorcy w zakresie pierwotnej decyzji odmawiającej uznanie roszczenia konsumenta i zakończenia sporu na drodze polubownej.

Wystąpienia rzecznika konsumentów do przedsiębiorców znajdują podstawę w art. 42 ust. 1 punkt 3, w nawiązaniu do art. 42 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W okresie sprawozdawczym rzecznik podjął pisemną interwencję w **122** przypadkach. Wiele spraw udało zakończyć się sukcesem dla konsumentów. W okresie sprawozdawczym w wyniku kontynuowanych i podjętych interwencji ba rzecz konsumentów odzyskano łącznie kwotę 199 840,00 złotych.

Niestety nadal sporą grupę stanowią konsumenci - seniorzy uczestniczący w pokazach organizowanych przez różne podmioty. Pozytywne jest, iż seniorzy po takim pokazie od razu kontaktują się rzecznikiem, który przygotowuje stosowne oświadczenia o odstąpieniu od umowy i nadzoruje sprawę do jej zakończenia.

W okresie sprawozdawczym wpłynęło wiele skarg na przedsiębiorców, którzy oferowali konsumentom usługi montażu i sprzedaży paneli fotowoltaicznych lub pomp ciepła. Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa niejednokrotnie były wykonywane z dużym opóźnieniem odnośnie pierwotnego terminu montażu oraz w przypadku chęci odstąpienia od umowy przez konsumenta przedsiębiorcy świadomie utrudniali skorzystanie z tego prawa poprzez np. zwlekanie ze zwrotem

środków lub potrącanie kwot związanych z tzw. audytem nieruchomości i sporządzaniem projektów na potrzeby instalacji urządzeń. Wielokrotnie zakup instalacji był finansowany kredytem bankowym co wiązało się z komplikacjami w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy sprzedaży.

Od początku zatrudnienia w Starostwie Powiatowym w Wejherowie obecnego rzecznika tj. maj 2018r do końca grudnia 2023r w wyniku wystąpień i interwencji u przedsiębiorców rzecznikowi udało się odzyskać na rzecz konsumentów-mieszkańców powiatu w postaci zwrotu środków, wymiany towarów, upustów czy też bonifikat kwotę o równowartości **345 633,00 zł (trzysta czterdzieści pięć tysięcy sześćset trzydzieści trzy).**

W okresie trwania VI kadencji Rady Powiatu Wejherowskiego (2018-2024) rzecznik udzielił **3 724** porad osobistych i telefonicznych mieszkańcom powiatu i skierował **877** wystąpień i interwencji do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

W roku 2023 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w pełni realizował ustawowe zadania Powiatu w zakresie ochrony konsumentów co w sposób bezpośredni przekłada się na poprawę jakości życia mieszkańców.